

**UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL
(UCI)**



**LINEAMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE UN PROGRAMA DE
CERTIFICACIÓN EN TURISMO SOSTENIBLE DESTINADO A TOUR
OPERADORES DENTRO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA**

LIC. MURIEL DOUTON

**PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO
PARCIAL PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE MÁSTER EN GESTIÓN DEL
TURISMO SOSTENIBLE**

San José, Costa Rica

Agosto 2020

**UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL
(UCI)**

Este Proyecto Final de Graduación fue aprobado por la Universidad como
Requisito parcial para optar al grado de Máster en Gestión del Turismo
Sostenible



María Damaris Chaves Garita
PROFESOR TUTOR



Silvana Miguenz
LECTOR No.1



Gisella Luján Núñez
LECTOR No.2



Muriel Douton
SUSTENTANTE

DEDICATORIA

A mi familia quien me enseñó lo valioso de hacer aquello que a uno le gusta y la importancia de nunca bajar los brazos para alcanzar las metas que nos proponemos.

A mis amigos y compañeros que me acompañaron durante estos últimos años con palabras de aliento y ánimo cuando creía que era demasiado para mí.

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo es fruto de años de esfuerzo y sacrificio en los cuales me han acompañado muchísimas personas a quienes quiero agradecerles por su apoyo y contención.

Para comenzar, quisiera agradecer a Fabián Román quien años atrás, al ver mi compromiso y vocación por el turismo sostenible, me alentó a seguir por ese camino y me invitó a ser parte de esta hermosa comunidad que conforma la Universidad para la Cooperación Internacional.

A mi profesora María Damaris Chaves Garita por su asesoría y paciencia durante este proceso de investigación quien reafirmó mi interés y compromiso por la sostenibilidad y la necesidad de generar programas que permitan garantizar transparencia y credibilidad para el turismo sostenible.

A Florencia Marcilese, Helena Havrylets, Fernando Ames y nuevamente a Fabián Román por su tiempo y contribución para que pueda nutrirme de todas sus experiencias e información necesaria para el trabajo.

A mis padres y mi amiga Constanza Moretti quienes con ojos críticos me dieron su visión respecto a este proyecto, el cual hoy significa para mí el cierre de un gran camino y el inicio de uno nuevo.

ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE CUADROS	viii
ACRÓNIMOS	ix
RESUMEN EJECUTIVO	x
Capítulo 1: Introducción	
1.1 Antecedentes	12
1.2 Problema.....	14
1.3 Justificación del problema	14
1.4 Supuestos	15
1.5 Restricciones.....	16
1.6 Objetivos generales y específicos.....	17
Capítulo 2: Marco Teórico	
2.1 Certificación en Turismo Sostenible.....	18
2.1.1 Turismo Sostenible, orígenes y definición	18
2.1.2 Hitos importantes dentro del Turismo Sostenible	21
2.1.3 Certificación, sus orígenes y definición	24
2.1.4 Beneficios de la certificación.....	25
2.1.5 Desarrollo de criterios globales de Turismo Sostenible	26
2.1.6 Tipos de programas de certificación	33
2.2 Normalización y Acreditación	35
2.2.1 Norma, definición y características	35
2.2.2 Importancia de la acreditación	35
2.2.3 Normas en Argentina.....	36
2.3 Obtención de un programa de certificación.....	36
Capítulo 3: Marco Metodológico	
3.1 Método de investigación.....	40
3.2 Fuentes de información.....	40
3.2.1 Fuentes primarias	40
3.2.2 Fuentes secundarias	41
3.3 Enfoque de la investigación	42
3.4 Técnicas de la investigación	42

Capítulo 4: Desarrollo

4.1 Análisis de Programas de Certificación en Turismo Sostenible en Latinoamérica.....	43
4.1.1 Estudios de caso en Costa Rica y Chile	44
4.1.1.1 Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST) en Costa Rica	44
4.1.1.2 Distinción de Turismo Sustentable (Sello S) en Chile	46
4.1.2 Estudios de casos en Argentina	48
4.1.2.1 Programa Rainforest Alliance.....	48
4.1.2.2 Programa Travelife Sustainability in tourism	50
4.1.2.3 Programa Biosphere Tourism.....	52
4.1.2.4 Programa Hoteles + Verdes	53
4.2 Análisis de los Criterios Globales de Turismo Sostenible (GSTC)	55
4.3 Lineamientos para el desarrollo de Programa de Certificación en Turismo Sostenible	57
4.3.1 Alcance del programa de certificación	57
4.3.2 Principios del programa de certificación	59
4.3.3 Criterios incluidos dentro del programa de certificación	60
4.3.4 Proceso de evaluación del programa de certificación.....	78
4.4 Plan de acción para la puesta en marcha del programa	80
4.5 Desafíos que se presentan para la implementación	83
Conclusiones.....	85
Recomendaciones	87
Bibliografía	89
Anexos	
- Anexo 1: Acta (Charter) del proyecto final de graduación (PFG)	
- Anexo 2: Combinación de criterios e indicadores establecidos por GSTC para Tour Operadores	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura Nro. 1: Las doce metas para hacer turismo sostenible según PNUMA	20
Figura Nro. 2: Alcance de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) propuestos por Naciones Unidas	32
Figura Nro. 3: Aspectos incluidos dentro del Programa de Sustentabilidad Turística	47

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro Nro. 1: Hitos importantes en turismo sostenible.....	21
Cuadro Nro. 2: Diferencias entre sistemas de certificación basado en procesos y basado en desempeño	34
Cuadro Nro. 3: Actores claves entrevistados para TFG.....	41
Cuadro Nro. 4: Comparativo de programas de certificación en turismo sostenible tomados como análisis.....	43
Cuadro Nro. 5: Principios del estándar NEPCon de turismo sostenible para tour operadores.....	49
Cuadro Nro. 6: Análisis de la propuesta superadora de los programas de certificación en Turismo Sostenible para Tour Operadores	56
Cuadro Nro. 7: Criterios propuestos para el programa de certificación de turismo sostenible para tour operadores en Argentina.....	63
Cuadro Nro. 8: Plan de acción para la puesta en marcha del programa de certificación en turismo sostenible	81

ACRÓNIMOS

CST	Programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística de Costa Rica
DGA	Programa de Directrices de Gestión Ambiental
FAEVT	Federación Argentina de Asociaciones de Empresas de Viajes y Turismo
GSTC	Consejo Global de Turismo Sostenible
ICTA	Instituto de Calidad Turística Argentina
IUCN	Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza
MinTurDep	Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación
ODM	Objetivos de Desarrollo del Milenio
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OMT	Organización Mundial de Turismo
ONGs	Organizaciones no gubernamentales
ONU	Organización de Naciones Unidas
PNUMA	Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente
SECTUR	Secretaría de Turismo de la Nación
WWF	Fondo Mundial para la Naturaleza

RESUMEN EJECUTIVO

El creciente interés por parte de los turistas a nivel mundial en adoptar prácticas sostenibles durante sus viajes, hace que muchos países cuenten con programas propios de certificación en turismo sostenible. El fin de estos programas es demostrar transparencia y compromisos de las acciones tomadas a nivel país para reducir los impactos negativos y potenciar los impactos positivos que la actividad turística genera.

Actualmente, Argentina cuenta con un programa de certificación nacional en turismo sostenible destinado exclusivamente a alojamientos turísticos. Sin embargo, aquellos tours operadores que deseen aplicar a un programa de certificación deberán optar por programas internacionales, lo cual representa un sinnúmero de problemáticas para las empresas locales que terminan abandonando la implementación de dichos programas. Esta situación, deja al país en una posición en la cual no puede garantizar una actividad turística 100% sostenible y adecuada a las nuevas necesidades y exigencias de la demanda; perdiendo así competitividad a nivel destino.

De esta manera, surge la necesidad de pensar en un horizonte más amplio e integral en el cual se certifique tanto a alojamientos turísticos como tour operadores a través de programas nacionales que se adapten a las necesidades del país, es decir que exija criterios apropiados al destino y sea accesible y económicamente viable para las pequeñas y medianas empresas.

El objetivo general del trabajo final de graduación es diseñar un programa de certificación nacional para reconocer y premiar a las empresas de viajes y turismo (tour operadores) que adopten los principios y prácticas de sostenibilidad dentro de su actividad. Por otro lado, los objetivos específicos son: A) Definir los lineamientos y/o criterios que seguirá dicho programa de certificación nacional, que incluya los principios de sostenibilidad y se alinee con el cumplimiento de los ODS y los GSTC, B) Determinar cómo será el proceso de evaluación a empresas de viajes y turismo que deseen implementar dicho proyecto, C) Establecer las recomendaciones y/o pasos a seguir para la puesta en marcha de dicho proyecto a través del desarrollo de un plan de acción.

Para llevar adelante el trabajo final de grado se realizó un método de investigación científico con la adquisición de conocimiento a través de fuentes primarias y secundarias. Como fuente primaria se utilizó entrevistas con referentes de entidades públicas y programas de certificación vigentes en Argentina. Adicionalmente, se usaron fuentes secundarias como trabajos de investigación académicos y tesis de grado, libros, revistas, sitios web de los distintos programas de certificación, informes de organismos públicos tanto nacionales como internacionales, entre otros.

Todo el proceso metodológico aplicado permitió establecer una propuesta de estándar para un programa de certificación dirigido a los tours operadores. Dicho estándar respetó diversos principios de sostenibilidad como ser el compromiso

empresarial, el cumplimiento legal y del marco normativo, la promoción de los derechos humanos y laborales para la inclusión social, igualdad y reducción de la pobreza, el desarrollo en innovación y mejora continua, la cooperación y responsabilidad social, la protección y uso racional de los recursos naturales, la puesta en valor del patrimonio natural y cultural y la integración de actores claves que fomenten la sostenibilidad turística en el destino. El estándar propuesto se estructuró en nueve secciones definidas con términos claros y de fácil comprensión para las agencias de viajes. Cada sección cuenta con criterios que están alineados con el cumplimiento de los ODS y los GSTC, algunos de los cuales son de carácter obligatorio para adquirir la certificación.

En segundo lugar, se determinó cómo será el proceso de evaluación a empresas de viajes y turismo que deseen implementar dicho programa de forma voluntaria. De forma online, las empresas podrán inscribirse y recibir asesoramiento para la implementación del programa de certificación y realizar una evaluación base que refleje el estado de la empresa en términos de sostenibilidad y compromiso. Una vez listo, las empresas podrán solicitar el inicio de la auditoría que consta de dos partes: auditoría online, para revisar que no haya ninguna falla y se tenga la evidencia suficiente, y una auditoría in situ, en la cual se realiza una visita a las instalaciones de la empresa para verificar que cumple con todos los criterios obligatorios del programa y está en condiciones de recibir la certificación. Finalizada esta instancia, la empresa estará en condiciones de recibir la certificación y sello distintivo de acuerdo con porcentaje de cumplimiento que haya alcanzado dentro del proceso. El programa cuenta con dos tipos de niveles: Nivel Inicial (cumplimiento total de los criterios consideramos como obligatorios) y Nivel Excelencia (cumplimiento total de los criterios obligatorios y no obligatorios).

Por último, se estableció un plan de acción con los pasos a seguir para la puesta en marcha de dicho programa identificando los responsables, plazos y presupuestos para cada actividad necesaria. Dentro de las acciones prioritarias de este plan se pueden mencionar las siguientes: establecer indicadores de evaluación para cada criterio, presentar la propuesta ante entidades públicas para su apoyo, formar una mesa interdisciplinaria para el análisis y aprobación del programa, definir los costos del programa y diseño de los sellos, entre otras.

En conclusión, el programa de certificación en turismo sostenible a nivel nacional que aquí se plantea permitirá unificar esfuerzos con el actual programa de certificación nacional destinado a alojamientos turísticos. De esta forma, generará grandes beneficios a nivel país consolidando a Argentina como un destino más sostenible y consciente de los impactos que genera la actividad turística. Simultáneamente, generará beneficios para las empresas garantizando una gestión sostenible del negocio a través de buenas prácticas.

Capítulo 1: Introducción

1.1 Antecedentes

Para comprender el alcance y aplicación del concepto turismo sostenible, es necesario conocer su relación con el término de desarrollo sostenible. Para lograr esto, es fundamental hacer un análisis de los antecedentes que permite llegar hasta lo que hoy se entiende por turismo sostenible

En 1972 se realizó la Primera Cumbre de la Tierra en Estocolmo, también conocida como Conferencia de Naciones Unidas sobre el Medio ambiente y el Desarrollo. Este evento, como los siguientes, puso el foco en busca de soluciones a diferentes retos y problemáticas que podían garantizar el desarrollo sostenible a nivel mundial. Sin embargo, fue en la Segunda Cumbre de la Tierra, realizada en Río de Janeiro en 1992, cuando se hace un llamado a la responsabilidad social y ambiental. El objetivo fue establecer parámetros comunes para asegurar el desarrollo económico, el bienestar social y ambiental de la humanidad. Como resultado de dicha conferencia se creó la Agenda 21 que establece una serie de acciones, entre ellas alcanzar la participación de la población local para identificar los problemas socioambientales que enfrenta y de este modo buscar soluciones en forma conjunta. En ese momento, el concepto de desarrollo sostenible comenzó a tomar relevancia a nivel mundial.

Estos esfuerzos en el ámbito del desarrollo sostenible tuvieron eco en el sector turístico, los cuales se vieron reflejados en las siguientes iniciativas: Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial (1980), la Carta Mundial del Turismo Sostenible de Lanzarote (1995), Declaración de Berlín (1997) y Declaración de Québec sobre el Ecoturismo (2002), entre otros grandes eventos.

Esto significó un cambio radical en la forma de concebir el desarrollo y por supuesto implicó una nueva forma de hacer turismo. Coherente con esta corriente, la Organización Mundial del Turismo (OMT) incorporó la sostenibilidad dentro la actividad turística al definir:

El desarrollo sostenible del turismo es aquel que atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras, y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Este desarrollo se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida. (OMT, s/f).

Desde ese entonces, el concepto de turismo sostenible se ha reforzado y demostrado que solo es posible hacer turismo si es de forma sostenible. Los turistas, cada vez más conscientes del impacto que generan sus viajes, buscan nuevas formas de hacer turismo para reducir ese impacto provocado en el destino. Dada las nuevas corrientes del mercado, el sector turístico transformó la forma de ofrecer experiencias y responder a las nuevas demandas.

Para garantizar la confianza y credibilidad de las empresas que ofrecen productos realmente sostenibles, en la década de 1990 comenzaron a surgir programas de certificación que avalan que dichas empresas se ajustan a los requisitos necesarios para ser considerados como sostenibles.

Actualmente, existen varios programas de certificación en turismo sostenible en América Latina promovidos por el sector público dirigidos a tour operadores y/o alojamientos turísticos entre los cuales se puede mencionar el Programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST - Costa Rica), Distintivo "S" (México) o Distinción en Turismo Sustentable (Sello S - Chile), entre otros.

Hasta el año 2020, en Argentina solo se ha desarrollado un programa de certificación con alcance nacional orientado a alojamientos turísticos, dejando una brecha dentro de la cadena de valores de la actividad turística por no tener en cuenta a las agencias de viajes y tour operadores del destino.

Para aquellas empresas turísticas que desean demostrar su sostenibilidad, una de las alternativas es acceder a programas internacionales de certificación.

Aunque tienen muchas ventajas, también presentan retos, especialmente por su costo, su pago en moneda extranjera y porque, muchas veces, esta situación pone en gran desventaja a los destinos nacionales al quitarles competitividad turística en materia de sostenibilidad.

1.2 Problema

En 2013, surge en Argentina un proyecto de certificación en sostenibilidad turística destinado exclusivamente a alojamientos turísticos de 3, 4 y 5 estrellas dentro del país. Esta iniciativa fue un hito que marcó el inicio de un esfuerzo nacional, que debe incorporar a otros sectores dentro de la actividad como las empresas de viajes y turismo (tour operadores). Es importante señalar que, adicionalmente, deben incluirse otros sectores para tener un enfoque integral de las actividades turísticas en el país.

La falta de un programa de certificación nacional en turismo sostenible para agencias de viajes pone al país en gran desventaja competitiva en materia de sostenibilidad frente al resto de países de América Latina. Aunque se logra acceder a programas internacionales, no pueden extenderse masivamente a todo el país porque no son accesibles económicamente, no se encuentran adaptados a la realidad local y a las necesidades del destino.

Esta situación provoca que Argentina no pueda proyectarse como un país fuerte en sostenibilidad, ya que uno de los eslabones dentro de la cadena de valores, las agencias de viajes, no puede garantizar la sostenibilidad de los servicios que ofrece.

1.3 Justificación del problema

En Argentina, la falta de un programa de certificación en turismo sostenible orientado a tour operadores a nivel nacional que se adapte a las necesidades del país, exija criterios apropiados al destino, sea accesible y económicamente

viable para las pequeñas y medianas empresas. Dejando al país en una posición en la cual no puede garantizar una actividad turística 100% sostenible y adecuada para las nuevas necesidades y exigencias de la demanda.

De este modo, surge la necesidad de pensar en un horizonte más amplio e integral en el cual se certifique tanto a alojamientos turísticos como tour operadores a través de programas nacionales.

El presente trabajo, propone establecer las bases para crear un nuevo programa de certificación de turismo sostenible a nivel nacional destinado exclusivamente a tour operadores. El fin de dicha propuesta, es unificar esfuerzos y poder trabajar de forma colaborativa con el programa Hoteles+Verdes permitiendo actuar dentro de los diferentes niveles de la actividad turística. De este modo, es posible que a través de dicho programa se logre consolidar un destino más sostenible y consciente de los impactos tanto positivos como negativos que genera la actividad turística, al mismo tiempo que garantiza la gestión sostenible de los negocios de cada empresa en particular.

1.4 Supuestos

El presente trabajo busca dar respuesta a los siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son los alcances del programa de certificación en turismo sostenible que se plantea?
- ¿Cuáles son los lineamientos y/o criterios que un programa de certificación nacional en turismo sostenible debe incluir para tour operadores?
- ¿Cómo será el proceso de auditoría y certificación?
- ¿Cómo se debe llevar adelante esta propuesta para la puesta en marcha del proyecto?

Para lograr dar respuesta a dichas preguntas, se plantean los siguientes supuestos dentro del trabajo de investigación:

- Se desarrollarán los lineamientos generales para diseñar un programa de certificación en turismo sostenible nacional.
- Estará destinado exclusivamente a tour operadores registrados y que operen en Argentina.
- Respetará los principios de sostenibilidad y se alinearán con el cumplimiento de los ODS y los GSTC.
- Se determinará cuáles serán los procesos de evaluación para obtener la certificación.
- Se establecerá un plan de acción que refleje los pasos a seguir para implementar el programa.

1.5 Restricciones

Algunas de las restricciones que se han presentado en el desarrollo del presente trabajo de investigación son:

- Plazos cortos de tiempo para la elaboración del TFG.
- Dado el contexto actual de pandemia por COVID 19, hubo demoras en la respuesta y contribución por parte de organismos públicos y privados ya que atienden otras prioridades.
- El gobierno local estableció aislamiento social, preventivo y obligatorio en gran parte del período para elaborar este trabajo. Esto dificulta los desplazamientos y la realización de entrevistas en forma presencial, que limitó la retroalimentación por parte del sector privado o distintas entidades como FAEVYT.

1.6 Objetivos generales y específicos

Objetivos generales:

Diseñar un programa de certificación nacional para reconocer y premiar a las empresas de viajes y turismo (tour operadores) que adopten los principios y prácticas de sostenibilidad dentro de sus actividades.

Objetivos específicos:

- A. Definir los lineamientos y/o criterios que seguirá dicho programa de certificación nacional que incluya los principios de sostenibilidad y se alinee con el cumplimiento de los ODS y los GSTC.
- B. Determinar cómo será el proceso de evaluación a empresas de viajes y turismo que deseen implementar dicho proyecto.
- C. Establecer las recomendaciones y/o pasos a seguir para la puesta en marcha de dicho proyecto a través del desarrollo de un plan.

Capítulo 2: Marco Teórico

2.1 Certificación en Turismo Sostenible

2.1.1 Turismo Sostenible, orígenes y definición

La Cumbre de la Tierra, conocida como Río 92, resultó un evento de mucha importancia por ser el momento en el cual el concepto de desarrollo sostenible cobró relevancia a nivel mundial. Sumado a esto, se firman las Convenciones Marco sobre Cambio Climático, Biodiversidad y Desertificación y se propone la creación de la Agenda 21 con los lineamientos para alcanzar el desarrollo sostenible.

La Cumbre de la Tierra (1992) propone 3 principios fundamentales:

1° - La sostenibilidad ecológica garantiza que el desarrollo sea compatible con el mantenimiento de los procesos ecológicos esenciales, de la diversidad biológica y de los recursos biológicos.

2° - La sostenibilidad social y cultural garantiza que el desarrollo aumente el control de los hombres sobre sus propias vidas, sea compatible con la cultura y los valores de las personas afectadas y mantenga y fortalezca la identidad de la comunidad.

3° - La sostenibilidad económica garantiza que el desarrollo sea económicamente eficiente y que los recursos sean gestionados de modo que se conserven para las generaciones futuras. (Troncoso, 1999)

Por esta razón, se entiende al turismo sostenible como un modo de desarrollo que respeta los principios del desarrollo sostenible. La definición de la Organización Mundial de Turismo (OMT) plantea:

El desarrollo sostenible del turismo es aquel que atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras, y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el

futuro. Este desarrollo se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida. (OMT, s/f)

Sin embargo, años más tarde la Organización Mundial de Turismo (OMT) realizó una revisión del concepto estableciendo que para que se dé la sostenibilidad debe haber un equilibrio adecuado entre los aspectos medioambientales, económicos y socioculturales del desarrollo turístico, que permita garantizar la sostenibilidad a largo plazo.

Por lo tanto, el turismo sostenible debe:

1. Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
2. Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.
3. Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza. (OMT, 2004)

En 2005, el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) junto con la Organización Mundial del Turismo (OMT) lanzaron un documento titulado "Haciendo un turismo más sostenible: Una guía para los formuladores de

políticas”. El mismo describe las doce metas que se deben alcanzar para hacer turismo sostenible.

A continuación, se presenta una figura con las doce metas formuladas por PNUMA que se deben alcanzar para lograr un turismo sostenible. Dichas metas están alineadas para garantizar la sostenibilidad en sus tres aspectos: ambiental, sociocultural y económico.



Figura Nro. 1: Las doce metas para hacer turismo sostenible según PNUMA.

Fuente: Elaboración propia.

A partir de este modelo de desarrollo, surgen otros tipos de turismo como el “ecoturismo”. Si bien existen diversas definiciones para este concepto, la Sociedad Internacional de Ecoturismo (The International Ecotourism Society - TIES) lo define como: “el viaje responsable a las áreas naturales para conservar el medio ambiente y mejorar el bienestar de las personas locales”.

Esta nueva modalidad de turismo responde a los principios de sostenibilidad, ofreciendo actividades dentro de un entorno natural guiado por un conjunto de buenas prácticas para minimizar el impacto que se genera. Sin embargo, en este contexto algunas empresas comienzan a ofrecer sus productos como “sostenibles”, “responsables” y respetando los principios de sostenibilidad, cuando ciertamente no lo eran. Esta práctica es conocida como greenwashing o lavado verde.

Para asegurar transparencia y garantizar credibilidad entre las empresas y los consumidores, surgen distintos programas de certificación en turismo que acreditan que aquellas empresas que han pasado por el proceso de certificación realmente se ajustan a los requisitos necesarios para ser considerados como sostenibles.

2.1.2 Hitos importantes dentro del Turismo Sostenible

A continuación, se presenta un cuadro que resume los hitos de mayor importancia que evidencia cómo evolucionó el concepto de turismo sostenible paralelo al de desarrollo sostenible.

Cuadro Nro. 1: Hitos importantes en turismo sostenible

AÑO	HITO	DETALLE
1972	Primera Cumbre de la Tierra (Estocolmo).	Surge la preocupación por las grandes problemáticas que se presentan frente al desarrollo acelerado en el planeta.
1980	Estrategia Mundial para la Conservación.	La UICN, PNUMA y WWF lanzaron esta propuesta para conservar los recursos naturales, la preservación genética y el uso sostenible de especies y ecosistemas; con el fin de poder fijar las bases para lograr un crecimiento económico equitativo.
1980	Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial.	Comienza a desarrollarse la idea de Turismo Sostenible con el fin de solucionar ciertas problemáticas que permitan alcanzar el desarrollo del turismo.
1983	Comisión sobre Medio Ambiente y el Desarrollo.	La ONU solicita que se elabore un informe global

		sobre la situación ambiental y algunas líneas estratégicas de acción.
1987	Informe de Brundtland.	Se define el concepto de desarrollo sostenible más allá de algo meramente ambiental; se lo relaciona con sistemas productivos, estilos de vida y hábitos de consumo.
1990	Código Ético Mundial para el Turismo.	Establece a través de 10 artículos cómo se espera que actúen los diferentes agentes vinculados con la actividad turística.
1991	Estrategias "Cuidar la Tierra".	Se refuerzan las estrategias de 1980 y establece que los programas de conservación no deben afectar a los esfuerzos por alcanzar un desarrollo socioeconómico.
1992	Segunda Cumbre de la Tierra (Río de Janeiro) + Agenda 21.	Considerado el hito de mayor importancia ya que establece que el desarrollo sostenible se logra teniendo un equilibrio entre aspectos ambientales, socioculturales y económicos. Se crea la Agenda 21 con 27 principios fundamentales que todos los países deben cumplir.
1995	Carta de Turismo Sostenible de Lanzarote.	Propone algunos principios para lograr un turismo sostenible; y hace un llamado a las autoridades estatales y regionales para formular planes de acción para un desarrollo sostenible.

1997	Protocolo de Kyoto.	Se firma frente a la necesidad planteada en Río 1992 de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.
1997	Declaración de Berlín	Se recuerda la importancia que la actividad turística sea sostenible ambiental, económica y socialmente ya que puede contribuir directa o indirectamente a la conservación de la naturaleza y la diversidad biológica.
2000	Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)	Naciones Unidas propone 8 objetivos de desarrollo humano con el propósito de alcanzarlos en 2015.
2002	Declaración de Québec sobre el Ecoturismo.	Conocido como el Año del Ecoturismo, se dieron recomendaciones para el desarrollo de la actividad de ecoturismo. Una de las recomendaciones es que se elaboren programas de certificación y otras iniciativas voluntarias.
2015	Objetivos del Desarrollo Sostenible	Iniciativa impulsada por la Organización de Naciones Unidas para dar continuidad a la agenda de desarrollo tras los ODM. Son 17 objetivos que a diferencia de los ODM incluyen nuevos aspectos como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible, la paz y la justicia, entre otras prioridades.

Fuente: Elaboración propia

2.1.3 Certificación, sus orígenes y definición

Si bien los programas de certificación datan del siglo XV cuando diferentes industrias comenzaron a utilizar la certificación como una forma de garantizar la calidad y seguridad de los productos que ofrecían, fue recién en 1992, con la firma del acuerdo de la Cumbre de la Tierra Río de Janeiro y la creación de la Agenda 21, que comenzó a tomar relevancia la responsabilidad social y ambiental dentro de los nuevos programas de certificación.

Durante la década del 1990, comienzan a surgir nuevos sistemas de premiación y certificación para las empresas con el objetivo de medir prácticas responsables. Sin embargo, la mayoría de dichos programas hacían énfasis en aspectos ambientales sin considerar la importancia de incluir aspectos socioculturales y económicos.

Frente a esta gran diferencia entre los programas de certificación, surge la duda de qué es realmente la certificación. La autora Martha Honey (2001) define el concepto de certificación como:

Un procedimiento voluntario mediante el cual se evalúa, se somete a auditoría y se emite una garantía escrita, en el sentido de que una instalación, un producto, un proceso o un servicio, cumple con estándares específicos. Confiere un logotipo “mercadeable” a aquellos que satisfacen o superan estándares básicos. (Martha Honey, 2001).

De esta forma, un programa de certificación debe cumplir con ciertos principios fundamentales como ser:

- Participación voluntaria por parte de las empresas.
- Mecanismos participativos para definir estándares o normas donde participen entidades imparciales y reconocidas.
- Estándares y criterios bien definidos (claros y por escrito).
- Evaluación y auditorías para comprobar el cumplimiento de los estándares establecidos.

- Reconocimiento a través de un sello o logotipo.
- Mejora continua por parte de las empresas que participan.
- Transparencia al momento de realizar asesorías y auditorías.
- Auditorías periódicas de seguimiento para renovar el logotipo.

2.1.4 Beneficios de la certificación

La certificación establece estándares que permiten distinguir y premiar a aquellas empresas que cumplen con requisitos en turismo sostenible motivadas por mejorar su desempeño ambiental, social y económico.

Sin embargo, tal como define el autor Amos Bien (s/f) existen otras razones por las cuales la certificación se vuelve importante generando grandes beneficios. Entre ellos podemos mencionar:

Beneficios para empresas certificadas

- Ayuda a las empresas a mejorar su calidad formalizando y revisando procesos internos poniendo atención en aquellos cambios que necesitan hacer para ser más eficientes y atraer a más clientes.
- Tiende a reducir costos de operación al medir su consumo energético y de agua adoptando buenas prácticas para reducir dicho consumo sin afectar la calidad del servicio que ofrece.
- Genera mayores posibilidades para acceder a programas de asistencia financiera.
- Puede generar una ventaja competitiva dentro del mercado.

Beneficios para los consumidores

- Ayuda a identificar rápidamente cuáles son las empresas realmente comprometidas con la responsabilidad social y ambiental.
- Alienta a los turistas a que adopten prácticas responsables dentro del entorno social y ambiental generando un mayor compromiso y menor impacto durante sus viajes.

- Las empresas certificadas tienden a ofrecer servicios de mejor calidad.

Beneficios para los gobiernos

- Ayuda a proteger sus nichos de mercado al mismo tiempo que refuerza la imagen del país como un destino sostenible.
- Eleva los estándares de la industria en las áreas de salud, seguridad, ambiente y estabilidad social generando mayor competitividad para el destino.
- Genera beneficios económicos para las comunidades locales ayudando a reducir el índice de pobreza.

Beneficios para el ambiente y las comunidades locales

- Exige a las empresas que cuiden el entorno natural y reduzcan el daño que se genera por la actividad turística.
- Aumenta la conciencia y respeto por las culturas locales generando reales beneficios tanto sociales como económicos.
- Aquellas empresas certificadas que ofrecen calidad de servicio probablemente seguirán ofreciendo beneficios a largo plazo para el ambiente y las comunidades locales.

2.1.5 Desarrollo de criterios globales de Turismo Sostenible

En la década del 1990, cada programa de certificación creado estableció criterios propios que debían ser alcanzados para obtener el reconocimiento y certificación. Esta situación generó dudas entre los consumidores y pérdida de credibilidad de los programas porque muchas empresas lograban alcanzar la certificación, pero con base en distintos criterios.

Por lo anterior, a lo largo de estos años fueron surgiendo diversas propuestas hasta consolidarse los Criterios Globales de Turismo Sostenible. Las principales iniciativas son:

Acuerdo de Mohonk

En noviembre de 2000, más de veinte países y representantes de los distintos programas de certificación en turismo sostenible y ecoturismo ya existentes se reúnen en Estados Unidos para firmar el Acuerdo de Mohonk. Su objetivo era fijar los criterios básicos que todo programa de certificación en turismo sostenible y ecoturismo debía cumplir. De esta forma, lograba diferenciarse estos dos tipos de programas de certificación.

El Acuerdo de Mohonk (2000) define los siguientes criterios que deben adoptar los programas de certificación de turismo sostenible:

Criterios Generales

- Existe planificación y evaluación de impactos sociales, culturales, ecológicos y económicos (incluyendo impactos cumulativos y estrategias de mitigación).
- La empresa turística está comprometida al manejo ambiental.
- El personal de la empresa tiene capacitación, educación, responsabilidad, conocimiento y conciencia sobre manejo ambiental, social y cultural.
- Mecanismos para monitorear y reportar desempeño ambiental.
- Mercadeo verídico y responsable conducen a expectativas realistas.
- Retroalimentación de consumidores

Criterios Socioculturales

- Impactos sobre estructura social, cultura y economía local (a nivel local y nacional).
- Adquisición, uso y posesión de tierras en forma apropiada.
- Medidas para proteger la integridad de la estructura social de las comunidades locales.
- Mecanismos para asegurar reconocimiento de los derechos y aspiraciones de comunidades locales o indígenas.

Criterios Ecológicos

- Ubicación apropiada y sentido de lugar.
- Conservación de biodiversidad e integridad de ecosistemas.
- Daños al sitio, paisajismo y rehabilitación.
- Manejo de drenaje, suelos y aguas pluviales.
- Sostenibilidad y reducción de uso de energía.
- Sostenibilidad y reducción de uso de agua.
- Sostenibilidad de tratamiento y disposición de aguas residuales.
- Control de emisiones de sonido y aire contaminado (incluyendo gases del efecto invernadero).
- Minimizar producción de desechos y asegurar la sostenibilidad de su disposición.
- Impactos visuales y luz.
- Sostenibilidad de materiales e insumos (materiales reciclables y reciclados, producidos localmente, productos maderables certificados, etc.).
- Minimizar impactos ambientales de actividades.

Criterios Económicos

- Prácticas éticas de negocio.
- Mecanismos para asegurar que las prácticas laborales y relaciones industriales son justas y están en conformidad con legislación local e internacional (al estándar más alto).
- Mecanismos para minimizar impactos económicos negativos y maximizar beneficios económicos para la comunidad local.
- Asegurar contribuciones al mantenimiento o desarrollo de infraestructura comunitaria. (Acuerdo de Mohonk, 2000)

Los participantes del Acuerdo de Mohonk acordaron que estos deberían ser los criterios a cumplir por todos los programas de certificación, pero al mismo tiempo reconocieron que se necesitan adaptaciones a las características geográficas locales y sectores de la industria para su cumplimiento.

Red de Certificación en Turismo Sostenible de las Américas y “VISIT”

Frente a la necesidad de crear criterios internacionales comunes para el turismo sostenible, pero a nivel regional, surge la Red de Certificación en Turismo Sostenible de las Américas representante de la región de América, la Red VISIT para representar a Europa y, por último, la red que representa Asia y Pacífico liderada por Martha Honey. Una vez definidos los criterios a nivel regional, los mismos serían unificados y homologados.

En primer lugar, se encuentra la Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas, creada en 2003 con el apoyo de Rainforest Alliance y otras instituciones como Fundación Plan 21 de Argentina. Surge con el objetivo de “promover el turismo sostenible en la región a través del fortalecimiento de las iniciativas de turismo basadas en respeto mutuo y reconocimiento, esfuerzos conjuntos, armonización (balance) de sistemas y el intercambio de información y experiencia”.

Esta Red estaba conformada por 75 organizaciones representantes de 25 países quienes en conjunto establecieron una línea base de 88 criterios que se agrupan en 3 grandes temas: recursos naturales, flora y fauna del lugar y políticas de educación ambiental y social. Luego de unos años, y con una corta trayectoria, la red se termina disolviendo al cumplir con su objetivo.

La red europea “VISIT” fue establecida formalmente en 2004 con el objetivo de promover el desarrollo del turismo sostenible a través de los programas de certificación en diferentes niveles. VISIT cuenta con 21 criterios que gobiernan el funcionamiento y procedimiento para certificar.

Alianza para los Criterios Globales de Turismo Sostenible

En 2007 se crea la Alianza para los Criterios Globales de Turismo Sostenible como resultado de la unión de más de 32 socios, impulsada por Rainforest Alliance, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), la Fundación de las Naciones Unidas y la Organización Mundial de Turismo de

las Naciones Unidas (OMT). Esta unión se formalizó el 6 de octubre de 2008 en el Congreso Mundial de la Naturaleza de la UICN.

Dicha Alianza, fue una organización sin fines de lucro que si bien se encuentra registrada en EEUU trabaja de forma virtual con el personal y voluntarios que conforman la organización. Es considerada como una referente mundial por ser una entidad independiente y neutral.

En 2008, la Alianza establece un conjunto de criterios básicos en torno a los 4 pilares del turismo sostenible: planificación efectiva de la sostenibilidad; maximización los beneficios sociales y económicos para la comunidad local; reducción de los impactos negativos al patrimonio cultural; reducción de los impactos negativos sobre el medio ambiente.

Los primeros criterios fueron destinados a empresas turísticas y años más tarde, en noviembre de 2013, se lanzaron los criterios globales de turismo sostenible para destinos.

Tal como menciona Douton, “los Criterios Globales de Turismo Sostenible son los requisitos mínimos que cualquier negocio turístico o las autoridades de gestión de destinos deben aspirar a alcanzar en pos de proteger y conservar los recursos naturales y culturales del mundo, garantizando al mismo tiempo que el turismo cumpla con su potencial como herramienta para el alivio de la pobreza.” (Muriel Douton, 2017).

Desde el desarrollo de los criterios globales, la Alianza GSTC se focalizó en que todos los agentes de turismo pudieran implementar y adoptar dichos criterios.

Consejo de Administración de Turismo Sostenible (STSC)

En 2009, se creó el Consejo de Administración de Turismo Sostenible para dar forma a las redes regionales de certificación que se habían empezado a crear a partir de 2003.

La misión de STSC es mejorar la sostenibilidad turística teniendo en cuenta el desempeño ambiental y social, al mismo tiempo que generando mayores beneficios económicos para las comunidades locales y empresas de todo el mundo.

El STCS estuvo conformado por una junta temporal que incluyó diferentes representantes, entre ellos podemos mencionar a Fundación Plan 21 como referente en Argentina junto a otras instituciones como The International Ecotourism Society (TIES), el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), la Fundación de las Naciones Unidas, la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (OMT), entre otras que contaron con el apoyo de Rainforest Alliance.

Consejo Mundial de Turismo Sostenible

La Alianza para los Criterios Globales de Turismo Sostenible (GSTC) y el Consejo de Administración en Turismo Sostenible (STSC) anunciaron en 2010 su fusión creando una nueva iniciativa denominada Consejo Mundial de Turismo Sostenible.

Este es un consejo con membresía global que reúne a empresas turísticas que actúan con diferentes grados de desempeño en sostenibilidad, entre ellos se encuentran los gobiernos locales, agencias de ONU, instituciones académicas y de investigación, ONGs sociales y ambientales, programas de certificación y otros de distintas regiones del mundo.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

En 2000, se realizó la Cumbre del Milenio convocada por la Organización de Naciones Unidas, en la cual dirigentes mundiales plantearon la necesidad de dar respuesta a grandes problemas que afectan el desarrollo sostenible de la humanidad. En ese momento, se plantearon 8 objetivos de desarrollo humano con el propósito de alcanzarlos en 2015. Los objetivos propuestos fueron: erradicar la pobreza extrema y el hambre (ODM 1), lograr la enseñanza primaria universal (ODM 2), promover la igualdad entre los sexos y el empoderamiento

de la mujer (ODM 3), reducir la mortalidad de los niños (ODM 4), mejorar la salud materna (ODM 5), combatir el VIH/SIDA, la malaria y otras enfermedades (ODM 6), garantizar la sostenibilidad del medio ambiente (ODM 7), fomentar una alianza mundial para el desarrollo (ODM 8).

Para 2015, muchos de los objetivos propuestos no lograron ser alcanzados y la ONU decidió hacer una propuesta superadora con nuevos objetivos y metas.

El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada uno de los ODS plantea un objetivo que se quiere alcanzar y cuenta con metas e indicadores para poder monitorear su avance y lograr cumplirlos dentro de los próximos 15 años.

A continuación, se pueden observar dentro de la figura Nro. 2 el alcance de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) dentro de las 5 temáticas que plantea Naciones Unidas.

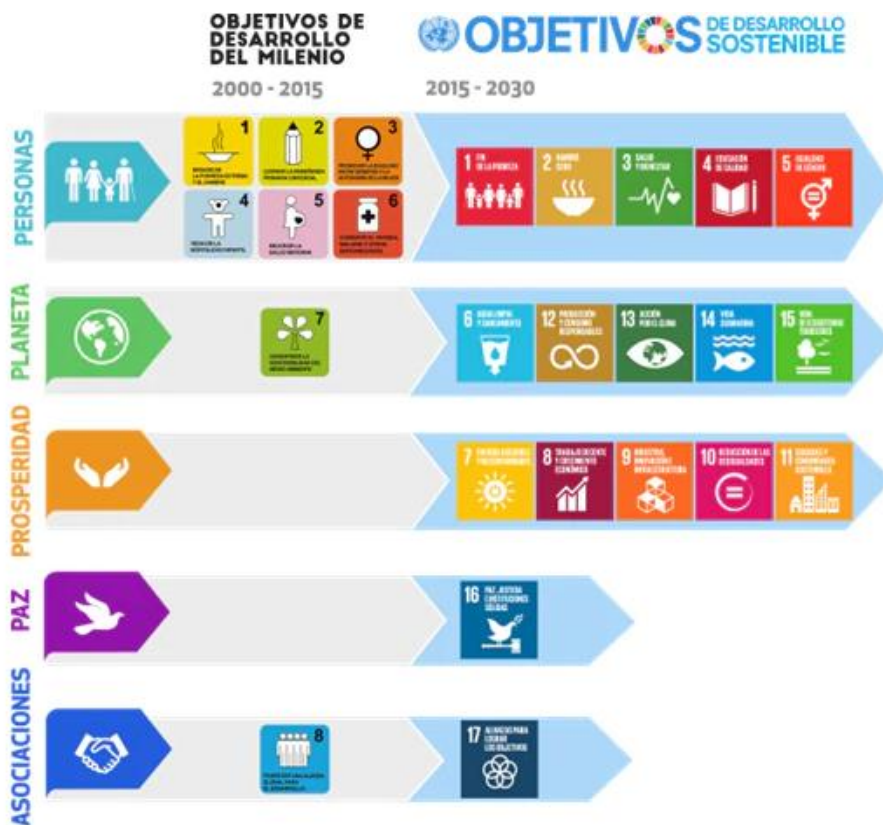


Figura Nro. 2: Alcance de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) propuestos por Naciones Unidas.

Fuente: Imagen extraída del Programa Interinstitucional para el Fortalecimiento del Gobierno de México (2020).

Si lugar a duda, los ODS crean una nueva era dentro de la sostenibilidad turística y muchos programas de certificación en turismo sostenibles están comenzando a incluirlos dentro de sus programas. De esta forma, cada criterio GSTC se ha vinculado con uno o más Objetivos del Desarrollo Sostenible con el fin de promover y poder alcanzar las metas propuesta para 2030.

2.1.6 Tipos de programas de certificación

Una forma de clasificar los programas de certificación de turismo es de acuerdo con su alcance, es decir quién los diseña y audita. Así se permite distinguir tres tipos:

Certificación de primera parte: Consiste en una autoevaluación por parte de la empresa la cual es llevada a cabo por el mismo personal de la organización y no participa ningún asesor, consultor y/o auditor externo.

Certificación de segunda parte: Se basa en una evaluación por parte de alguna institución externa que garantiza que la empresa cumple con los criterios mínimos para alcanzar la certificación.

Certificación de tercera parte: Trata de una evaluación/auditoría por parte de un tercero independiente y neutral, para que luego sea la institución externa quién entregue el logo por alcanzar los criterios mínimos para la certificación.

Sumado a esto, los programas de certificación en turismo sostenible también son diferenciados por su metodología, es decir por el tipo de criterio o proceso que evalúan. De esta forma existen programas que evalúan procesos y otros que evalúan desempeño.

Si bien, la implementación de ambos tipos de certificación tiene aspectos en común, como ser la instancia de auditorías y que entregan un logo para aquellas que logren certificar, cuentan con algunas grandes diferencias.

El cuadro Nro. 2 detalla las diferencias entre un sistema de certificación basado en procesos y uno basado en evaluación de desempeño.

Cuadro Nro. 2: Diferencias entre sistemas de certificación basado en procesos y basado en desempeño.

CARACTERÍSTICAS	SISTEMA BASADO EN PROCESOS	SISTEMA BASADO EN DESEMPEÑO
Objetivos	Mide y evalúa la implementación de un sistema documentado de las acciones y procesos que desarrolla una organización para mejorar la calidad o desempeño ambiental.	Mide y evalúa logros y resultados concretos que una organización alcanza en términos de gestión sostenible.
Tipo de participación	Voluntaria	Voluntaria
Relación con otras organizaciones certificadas	Evalúa su propio crecimiento y desempeño.	Evalúa su crecimiento en relación con otros certificados.
Mercado	Empresas grandes y/o corporaciones.	Todo tipo de tamaños.
Auditorías	Sí	Sí
Sello	Otorgado por la implementación de un proceso, no por metas.	Diferentes logos otorgados según diferentes niveles de desempeño alcanzados.
Ejemplo	Green Globe.	Certificación de Sostenibilidad Turística (CST).

Fuente: *Certificación en turismo sostenible: aportes para incentivar su aplicación en Argentina* [tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Lanús] por Muriel Douton (2017).

2.2 Normalización y Acreditación

2.2.1 Norma, definición y características

Según el Organismo Internacional de Normalización (ISO por su sigla en inglés), la norma por definición es un “documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra, para el uso común y repetitivo, reglas, directrices o características para actividades o, sus resultados orientado hacia lograr el óptimo grado de orden en un concepto determinado” (ISO/IEC Guía 2:2004).

Las normas se caracterizan por ser un documento público y voluntario elaborado con el consenso de todas las partes interesadas y basado en los resultados de las experiencias y el desarrollo tecnológico, y aprobado por un organismo reconocido.

Existen normas internacionales como son las Normas ISO (elaboradas por la Organización Internacional de Normalización), como también normas regionales y nacionales. Cada norma está formada por criterios o aspectos a evaluar y una serie de indicadores de cumplimiento que permiten medir de forma cuantitativa y cualitativa si una empresa está o no cumpliendo con cada criterio establecido.

2.2.2 Importancia de la acreditación

La acreditación es el proceso por el cual se califica, avala y otorga una licencia a entidades que realizan la certificación de empresas, productos, procesos o servicios, es decir, es el proceso de certificar a los organismos certificadores dándole credibilidad antes las empresas.

En 2009 nace la iniciativa del Consejo de Acreditación de Turismo Sostenible para elaborar un primer esquema de acreditación específico. Al año siguiente, dicho consejo se fusiona con la Alianza para los Criterios Globales de Turismo Sostenible, naciendo el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC), hoy referente de acreditación en turismo sostenible a nivel mundial.

2.2.3 Normas en Argentina

En Argentina, el organismo de normalización es el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM). Este organismo es reconocido internacionalmente por la gran variedad y cantidad de normas desarrolladas y respaldadas por el gobierno nacional.

El sector turístico en Argentina tiene su propio grupo de normas denominadas "IRAM-SECTUR", las cuales apuntan a regular cada actividad dentro del sector turístico. Un ejemplo de esto es la Norma IRAM-SECTUR 42910 destinada a empresas intermediadoras de servicios turísticos, entendiendo a estas como las organizaciones comerciales que actúan de nexo entre el cliente y el proveedor de servicios brindando asesoramiento a la hora de planificar y comprar un servicio turístico. Dicha norma tiene por objetivo "establecer lineamientos básicos para una adecuada gestión integrada de calidad, ambiental y seguridad aplicada a las empresas intermediadoras de servicios turísticos"

Algunas de las normas ISO de mayor importancia y que deben considerarse dentro del análisis de los programas de certificación de turismo sostenible son:

- Norma ISO 9001: Sistema de la Gestión de la Calidad
- Norma ISO 14001: Sistema de Gestión del Medio Ambiente
- Norma ISO 45001: Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo
- Norma ISO 26000: Responsabilidad Social

2.3 Obtención de un programa de certificación

Aquellas empresas que deseen obtener un programa de certificación, deben implementar un plan de buenas prácticas y cuando consideren que están listas pueden iniciar el trámite ante el programa respectivo.

Si bien, todos los programas de certificación tienen diferentes procesos para poder obtener el certificado, en términos generales los siguientes pasos son comunes y genéricos para la mayoría de ellos:

1.Fase 1: Preparación

- a. Selección del programa: elegir el programa de certificación más apropiado a su negocio.
- b. Autoevaluación: Realizar una autoevaluación en base a los Criterios Globales de Turismo Sostenible (GSTC) para poder definir cuán sostenible es la empresa dentro del ámbito sociocultural y ambiental.
- c. Plan de implementación de buenas prácticas: Analizar los resultados de la autoevaluación y establecer un plan de acción con el detalle de las actividades que deberá alcanzar para lograr la certificación fijando responsables, plazos de cumplimiento y presupuestos. Es importante en esta instancia hacer un control y seguimiento continuo del plan de acción para poder identificar a tiempo cualquier falla que requiera de acciones correctivas para su cumplimiento. De ser necesario, en esta instancia se puede solicitar ayuda de un asesor o consultor para mejorar la sostenibilidad dentro de la empresa.
- d. Evaluación final de avances: Monitorear y evaluar los avances identificando si se cumplen o no todos los requisitos obligatorios antes de solicitar la auditoría por parte del ente certificador.

2.Fase 2: Auditoría

- a. Solicitar auditoría: Solicitar a la entidad que certifica que inicie el proceso de auditoría. En líneas generales, se realiza primero una evaluación de escritorio para identificar que no haya detalles que pongan en riesgo la evaluación final y, en caso de cumplir correctamente con todos los criterios, se solicita una auditoría in situ. El objetivo de esta etapa es realizar una comparación del desempeño de la empresa con los estándares de certificación, a

fin de establecer el nivel de cumplimiento y su posible categorización.

- b. Prepararse para la auditoría: Al momento de confirmar fecha de auditoría es importante coordinar un cronograma de encuentros para que el auditor pueda entrevistar a los representantes de cada departamento de la empresa. Es importante asegurarse un espacio tranquilo, privado y cómodo donde el auditor pueda llevar adelante las distintas entrevistas.
- c. Recibir al auditor: Antes de comenzar con las entrevistas, es importante que el responsable de llevar adelante el proceso de certificación dentro de la empresa se reúna con el auditor para revisar el cronograma de entrevistas y realizar un recorrido por la empresa para hacer una evaluación visual. Finalizadas las entrevistas, el responsable de sostenibilidad de la empresa se reúne nuevamente con el auditor para dar un cierre.
- d. Revisar el informe de auditoría: El auditor enviará un informe de auditoría al ente certificador y a la empresa con todos sus comentarios. En esta instancia, el ente certificador define si entrega o no la certificación y el logo respectivo. Es importante que todas las observaciones y puntos de mejora detectados en esta instancia sean tenidos en cuenta al momento de diagramar el nuevo plan de acción para la etapa de revalidación.

3.Fase 3: Uso de la certificación

- a. Uso del logo: Junto con la aprobación de la certificación, se envía el logo de certificación en distintos formatos y el manual de uso que aclara de qué forma debe utilizarse el mismo para preservar la imagen de la marca. Según los organismos de certificación, el sello puede tener una duración entre 1 y 4 años.
- b. Control/Supervisión: Algunos entes certificadores realizan un seguimiento a través de evaluaciones periódicas con el fin de comprobar que se mantienen las condiciones que le hicieron

- merecedoras de la certificación. Asimismo, se realizan auditorías de renovación al finalizar el período de vigencia de la certificación
- c. Publicidad: Las distintas entidades de certificación tienen sus propios planes de comunicación que permiten publicitar el logo y las empresas certificadas en los distintos mercados.

Capítulo 3: Marco Metodológico

En este capítulo, se define la metodología de investigación para elaborar el presente trabajo, así como el detalle y análisis de las fuentes de información consultadas.

3.1 Método de investigación

Toda investigación requiere de un proceso sistemático, crítico y empírico para generar conocimientos. En este caso, se utilizará el método de investigación científico entendido como “el procedimiento que se sigue para generalizar y profundizar los conocimientos adquiridos, para llegar a demostrarlos con rigor racional y para comprobarlos en el experimento y con las técnicas de su aplicación”. (Hernández, s/f).

3.2 Fuentes de información

Planteada la temática del presente trabajo y la metodología de investigación que se utilizará, es importante dar sustento teórico al estudio. Para lograr esto, es importante analizar y hacer una revisión exhaustiva de la literatura y aquellas fuentes de información útiles.

Según Villaseñor (1998) (citado por Silvina Miguenz, p. 64, 2015) las fuentes de información son “todos aquellos instrumentos y recursos que sirven para satisfacer las necesidades informativas de cualquier persona, se hayan creado o no con ese fin y sean utilizados directamente o por un profesional de la información como intermediario”. Estas fuentes de información pueden ser primarias o secundarias.

3.2.1 Fuentes primarias

Se entiende como fuentes primarias aquella recopilada por parte de los portadores originales de la información que no han transmitido o documentado este conocimiento.

Para el desarrollo del presente trabajo, se han utilizado como fuentes primarias entrevistas a referentes y actores claves dentro de la sostenibilidad turística en Argentina. A continuación, se presenta el cuadro Nro. 3 con el detalle de los actores clave entrevistados.

Cuadro Nro. 3: Actores claves entrevistados para el TFG.

Contacto	Puesto y organización a la que pertenece	Fecha de Entrevista
Florencia Marcilese	Consultora en Hoteles+Verdes	05/06/2020 a las 13 hs
Helena Havrylets	Coordinadora del Programa de Directrices de Gestión Ambiental en MinTurDep	10/06/2020 a las 13 hs
Fernando Ames	Gerente operativo de Mercados Internacionales en el Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires	17/06/2020 a las 17 hs
Fabián Román	Representante de Biosphere en Argentina	24/06/2020 a las 11 hs
Fabián Román	Consultor para el rediseño del Programa de CST en Costa Rica	15/07/2020 a las 11 hs

Fuente: Elaboración propia.

3.2.2 Fuentes secundarias

Se entiende como fuentes secundarias a todos aquellos portadores de datos e información que han sido retransmitidos o grabados en cualquier documento. (Eyssautier de la Mora, citado por Silvina Miguenz 2015).

De este modo, las fuentes secundarias utilizadas son fuentes bibliográficas tal como trabajos de investigación académicos y tesis de grado, libros, revistas, sitios web de los distintos programas de certificación, informes de organismos públicos tanto nacionales como internacionales, entre otros.

3.3 Enfoque de la investigación

Para el desarrollo del presente trabajo se seleccionó un enfoque cualitativo debido a que, según Sampieri (s.f, p.7), este “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”.

Dentro de este enfoque, si bien existe una revisión inicial de la literatura es importante aclarar que la misma puede ser consultada a lo largo de todo el proceso de estudio y con frecuencia es necesario regresar a etapas previas de análisis. Dentro del proceso cualitativo la muestra, recolección y análisis de información son fases que se realizan prácticamente en simultáneo.

3.4 Técnicas de la investigación

El alcance de la investigación resulta de la revisión de bibliografía y de la perspectiva de la investigación que se lleve adelante. Existen distintos alcances o tipos de investigación dentro de un enfoque cuantitativo; pero que bien podrían aplicarse a un enfoque cualitativo como se plantea en el presente estudio.

Para el desarrollo de este trabajo, se toma un alcance exploratorio ya que se investigan problemas poco estudiados desde una perspectiva innovadora y ayudan a identificar conceptos promisorios que preparan el terreno para nuevos estudios.

Tal como establece Hernández Sampieri (s/f), el alcance exploratorio no requiere la formulación de hipótesis.

Capítulo 4: Desarrollo

4.1 Análisis de Programas de Certificación en Turismo Sostenible en Latinoamérica

Existen muchos programas de certificación en turismo sostenible a nivel mundial. Sin embargo, en este trabajo se analizaron y tomaron como referencia solo aquellos programas promovidos por el sector público dentro de América Latina, tomando como ejemplo a Chile y Costa Rica, y aquellos programas de certificación que actualmente están operando en Argentina.

El cuadro Nro. 4 presenta los programas de certificación en turismo sostenible que se tomaron como estudio, haciendo una comparación rápida sobre el tipo de iniciativa y el alcance que tiene dicho programa.

Cuadro Nro. 4: Comparativo de programas de certificación en turismo sostenible tomados como análisis.

	INICIATIVA		DIRIGIDO A:	
	Pública	Privada	Tour Operadores	Hoteles
Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST - Costa Rica)	X		X	X
Distinción en Turismo Sustentable (Sello S - Chile)	X		X	X
Rainforest Alliance		X	X	X
Travelife Sustainability in Tourism		X	X	X
Biosphere Tourism		X	X	X
Hoteles + Verdes		X		X

Nota: El programa de certificación CST y Biosphere Tourism también aplican a otros sectores dentro de la actividad turística más allá de tour operadores y hoteles.

Fuente: Elaboración propia.

Es importante aclarar que dentro de Argentina existe el programa de Directrices de Gestión Ambiental el cual forma parte del Sistema Argentina de Calidad Turística (SACT). Esta iniciativa nace como una herramienta de distinción en post de mejorar la calidad de cada destino en materia ambiental y no como un programa de certificación. Este programa no se rige por una norma de aplicación, sino que busca ser una guía de buenas prácticas para los prestadores turísticos en Argentina. Por este motivo, no se tomará como referencia para el análisis dentro de este apartado, pero se ha considerado de importancia para entrevistar ya que es el primer programa vinculado con sostenibilidad que abarca a todos los prestadores turísticos en Argentina.

4.1.1 Estudios de caso en Costa Rica y Chile

A lo largo de América Latina podemos encontrar diferentes ejemplos de programas de certificación en turismo sostenible. En este caso, se decide tomar como estudio el programa CST de Costa Rica por ser considerado pionero en términos de sostenibilidad turística y la Distinción de Sello S en Chile por ser un país de cercanía y con características similares a Argentina.

4.1.1.1 Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST) en Costa Rica

El Programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística, también conocido por la sigla CST, fue desarrollado en Costa Rica por el Departamento de Certificación y Responsabilidad Social Turística junto con la Comisión Técnica de Verificación. Este programa nace como una estrategia país para posicionar a Costa Rica como destino sostenible. Fue diseñado con el objetivo de categorizar y diferenciar empresas turísticas de acuerdo con el grado en que sus operaciones se acerquen a un modelo de sostenibilidad, en cuanto al manejo de los recursos naturales, culturales y sociales. El CST cuenta con diferentes programas de certificación destinados a tour operadores, hoteles, parques temáticos, gastronomía y servicio de alquiler de autos.

En 2015, comenzó una etapa de reformulación y rediseño del programa de certificación de turismo sostenible con el objetivo de poder alinear y homologar el programa bajo los estándares de GSTC. Este cambio incluyó no solo un nuevo estándar, sino también el lanzamiento de una plataforma online y un programa de capacitación para los auditores del programa. Si bien, el nuevo estándar comenzó a implementarse en abril de 2018, fue recién en 2020 que el programa obtuvo el premio y reconocimiento por parte de GSTC.

El nuevo estándar propone tres tipos de indicadores:

- Indicadores obligatorios: criterios necesarios que deben cumplirse para obtener la certificación.
- Indicadores de Mejora y Continuidad: criterios para evidenciar que la empresa cuenta con un proceso de mejora continua que prevea acciones de mantenimiento y prevención dentro de su proceso del sistema de gestión de sostenibilidad de la empresa.
- Indicadores de Impacto Externo: criterios y acciones que la empresa desarrolla hacia afuera dando aportes significativos al destino y la comunidad.

De acuerdo con esta nueva actualización, el proceso de certificación consta de las siguientes instancias:

1. Inscripción al programa: a través de una plataforma podrá registrarse al programa donde deberá completar un formulario con los datos de la empresa y aclarar a qué programa apunta la certificación.
2. Autoevaluación: la empresa deberá hacer una autoevaluación desde los diferentes ámbitos de evaluación del programa (gestión ambiental, impacto social, cultural y ambiental e indicadores específicos). Una vez finalizada la autoevaluación y completos todos los indicadores obligatorios podrá solicitar la auditoría. La empresa tendrá 3 meses para poder realizar esta etapa, caso contrario se elimina la inscripción y debe nuevamente iniciar el proceso de certificación.

3. Auditoría: se asigna un auditor quien tiene el plazo de 15 días para revisar la documentación de la empresa y realizar el Informe Técnico en línea, indicando los subsanes y solicitando el plan de acción. La empresa tiene un período de 15 días para hacer la revisión de estas observaciones y presentar el plan de acción para las correcciones de indicadores en proceso o incumplidos. El auditor tiene nuevamente un plazo de 20 días para revisar la nueva evidencia y enviar el expediente de la organización al organismo certificador Comisión Técnica de Verificación para la certificación final.
4. Certificación: la Comisión Técnica de Verificación (CTV-CST) es el ente encargado de otorgar la certificación a aquellas empresas que hayan alcanzado los criterios propuestos por el programa. Se diferencian dos tipos de niveles: Nivel Básico (cumplimiento total de los indicadores obligatorios) y Nivel Élite (cumplimiento del 30% de los indicadores de Mejora y Continuidad y el 70% de Impacto Externo). La certificación tiene una duración de 2 años.

Una de las grandes ventajas que tiene el CST y por el cual ha alcanzado un gran nivel de aceptación, es que el programa es gratuito a diferencia de otros a nivel mundial o incluso otros programas de certificación dentro de Costa Rica. Esto se debe a que el programa nació como una estrategia país por lo cual cuenta con el apoyo y un presupuesto nacional para su implementación.

4.1.1.2 Distinción en Turismo Sustentable (Sello S)

En 2013, con el propósito de posicionar a Chile como destino turístico sustentable a nivel mundial, el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) creó el Programa de Sustentabilidad Turística, también conocida como Sello S, que pretende reconocer a los servicios turísticos más sustentables del país. Esta distinción la otorga Sernatur, tras la evaluación y aprobación de la Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística del país.

A continuación, la figura muestra los 15 aspectos más relevantes para mejorar el estándar de sustentabilidad de la industria.



Figura Nro. 3: Aspectos incluidos dentro del Programa de Sustentabilidad Turística.
Fuente: Distinción de Turismo Sustentable (Chile)

El proceso de certificación del programa cuenta con las siguientes etapas:

1. Inscripción: a partir de marzo 2020 todas las empresas deberán registrarse de forma online completando un formulario con los requisitos obligatorios y seleccionar el tipo de certificación al cual quieren postularse.
2. Autodiagnóstico: completar los requisitos obligatorios del programa cumpliendo con los aspectos económicos, medioambientales y socioculturales. Una vez finalizado, enviar la postulación a Sernatur
3. Consulta regional: es un procedimiento interno donde Sernatur, con el apoyo de distintas instituciones calificadas en sostenibilidad a nivel regional, evalúan el desempeño de la empresa. Este proceso toma 10 días.
4. Auditoría: un organismo certificador autorizado por Sernatur evaluará en terreno a la empresa y que cumpla con lo declarado en el autodiagnóstico. Actualmente, los organismos autorizados por Sernatur son: SGS Chile

Ltda. - ICONTEC Chile S.A. - SCI CERTIFICADORA S.A.C - CERTHIA SPA. La empresa auditora realizará un informe de dicha auditoría.

5. Aprobación MNST: El informe es presentado antes la Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística para ser votado por los integrantes y definir si la empresa alcanza los requisitos mínimos para obtener la certificación.

Es importante aclarar que el proceso de certificación (etapas 1 a 4) dura aproximadamente 4 meses y que el MNST cuenta con fechas prefijadas de reunión. Motivo por el que las empresas deben iniciar los procesos de postulación al menos 4 meses antes de que se sesione la MNST a la cual quiere presentarse.

4.1.2 Estudios de caso en Argentina

4.1.2.1 Programa Rainforest Alliance

Rainforest Alliance es una organización no gubernamental de carácter internacional establecida en 1987. Hoy en día, cuenta con alrededor de 35.000 miembros y nueve oficinas mundiales. La certificación de Rainforest Alliance es reconocida por el Consejo Global de Turismo Sostenible por estar 100% alineada con los criterios globales de turismo sostenible desde octubre de 2012.

Al momento, el programa cuenta con dos estándares para turismo sostenible: hoteles y tour operadores. En ambos casos, las empresas que: pasen las auditorías por parte de terceros, sean certificadas contra los estándares de Certificación NEPCon de Turismo Sostenible y cumplan con los requisitos de la marca; recibirán servicios promocionales, incluyendo el uso del sello Rainforest Alliance Certified™.

El cuadro Nro. 5 detalla los principios del estándar NEPCon de turismo sostenible que todo tour operadores debe cumplir para alcanzar la certificación.

Cuadro Nro. 5: Principios del estándar NEPCon de turismo sostenible para tour operadores:

Estándar NEPCon de turismo sostenible para tour operadores	
ÁMBITO	PRINCIPIOS
Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de gestión sostenible - Gestión de la calidad - Gestión de recursos humanos - Gestión de seguridad - Gestión de comunicación y mercadeo - Gestión sostenible de los proveedores - Educación para la sostenibilidad
Sociocultural	<ul style="list-style-type: none"> - Contribución al desarrollo local - Legalidad y ética de las prácticas laborales - Respeto a las culturas y poblaciones locales - Rescate y protección del patrimonio histórico-cultural
Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> - Cambio climático - Uso racional del agua - Uso racional de la energía - Protección de la biodiversidad - Conservación de áreas naturales - Prevención de la Contaminación - Manejo responsable de los desechos sólidos

Fuente: Elaboración propia en base a los Requisitos de NEPCon para tour operadores.

Al momento, 79 empresas han obtenido la certificación de Rainforest Alliance de las cuales solo 9 pertenecen a Argentina concentrándose la mayoría en la provincia de Misiones.

Las empresas que recibieron la certificación de Rainforest Alliance son:

- 1.Amerian Portal Iguazú (hotel)
- 2.El Pueblito Iguazú (hotel)
- 3.Hotel Saint George (hotel)
- 4.Iguazu Jungle (tour operador)
- 5.Iguazu Jungle Lodge (hotel)
- 6.La Aldea de la Selva Lodge (hotel)

7. Moconá Virgin Lodge by Don (hotel)
8. South American Tour Argentina (tour operador)
9. Turismo Cuenca del Plata (tour operador)

Rainforest Alliance no hace de público conocimiento los costos de la certificación en Turismo Sostenible, la empresa que desee optar por este programa debe comunicarse y solicitar las tarifas correspondientes.

Al mismo tiempo, es importante destacar que en mayo de 2020 Rainforest Alliance anunció el lanzamiento de un nuevo diseño del sello el cual podrá comenzar a utilizarse en el empaque del producto y otros materiales a partir del 1 de septiembre de 2020.

4.1.2.2 Programa Travelife Sustainability in tourism

El programa de certificación de Travelife fue lanzado en 2007 por ABTA (Association of British Travel Agents) y ANVR (Asociación de Viajes de Holanda); contó con el apoyo de ECEAT-Projects, la Universidad Metropolitana de Leeds (Reino Unido) y la Universidad de Lund (Suecia).

Esta iniciativa dedicada a la promoción de prácticas sostenibles en el sector turístico ofrece dos sistemas de sostenibilidad diferenciados pero interrelacionados, dirigidos a agencias de viajes/operadores turísticos y alojamientos.

1. Sistema de Sostenibilidad Travelife para Hoteles y Alojamientos

El sistema es propiedad y gestión de ABTA (Association of British Travel Agents) quien ayuda a los hoteles y alojamientos a manejar sus impactos sociales y ambientales al mismo tiempo que busca comunicar sus logros a sus clientes. Aquellos hoteles y/o alojamientos que deseen aplicar deben suscribirse y luego someterse a auditorías externas para recibir un sello de bronce, plata u oro dependiendo del nivel de aprobación que hayan alcanzado.

De acuerdo con el análisis llevado adelante por Douton (2017), el programa cuenta con más de 17.000 inscriptos a lo largo de mundo, de los cuales solo 500

han logrado obtener el sello de Travelife. Dentro del territorio argentino solo 5 hoteles han alcanzado dicha certificación: La Aldea de la Selva, Yucuma Lodge, Hotel Saint George, Tacupai Lodge y El Pueblito Iguazú Hotel. Todos hoteles ubicados en la provincia de Misiones.

2. Sistema de Sostenibilidad Travelife para Operadores turísticos y Agentes de Viajes

El sistema es gestionado por ECEAT- Project, quien busca facilitar la planificación, gestión, elaboración y comunicación de logros de los operadores turísticos y agentes de viajes. Al momento, la empresa Furlong Incoming y Cuenca del Plata han certificado dentro del programa Travelife en Argentina.

La certificación de tour operadores cuenta de 3 fases:

- Fase de compromiso: una fase destinada a la concientización de la sostenibilidad dentro de la empresa donde se comprenden los impactos que genera la actividad turística y se les facilita a las empresas los criterios que deberán alcanzar.
- Fase de Partner: durante esta etapa la empresa deberá reforzar la política de sostenibilidad de la empresa, su misión y visión; como así también hacer un diagnóstico de la situación actual en la que se encuentra y generar un plan de acción. Cuenta con algunos requisitos obligatorios a cumplir que luego de una evaluación online y cumplimentados los mismos recibe el logo como socio partner.
- Fase de Certificación: es la fase más completa donde se suman nuevos requisitos obligatorios, proporcionando el reconocimiento internacional para la empresa que supere la auditoría externa.

El tiempo de implementación del programa depende de los recursos asignados por parte de la empresa, pero aproximadamente se considera que es un plazo de 18 meses. Una vez obtenida la certificación tiene vigencia por 2 años. Los costos de la certificación dependen de la cantidad de empleados que tenga la empresa siendo el valor promedio de USD 360.- para Travelife Partner

y con un valor entre USD 480.- y 2400.- para Travelife Certified. A su vez, Travelife ofrece la opción de usar junto con su logo, el logo de GSTC; esto es opcional y tiene un costo anual de USD 100.-

4.1.2.3 Programa Biosphere Tourism

La certificación Biosphere es otorgada por el Instituto de Turismo Responsable (ITR) de España, un organismo independiente creado en 1995 con el objetivo de impulsar acciones y programas de desarrollo sostenible en destinos y empresas turísticas.

Biosphere cuenta con diferentes programas de certificación orientados a: destinos turísticos, alojamientos, tour operadores, turismo activo, sitios de interés turístico, comercios, transporte, restauración, parques temáticos, golf, y eventos. Es uno de los programas de certificación en turismo sostenible más completos ya que considera la mayoría de los sectores que conforman la actividad turística.

El proceso de certificación cuenta con las siguientes etapas:

1. Inscripción: a través de un formulario web la empresa deberá completar la solicitud eligiendo el certificado deseado dentro de la categoría de tour operadores, determinando el número de trabajadores con los que cuenta el negocio y completando campos de datos de contacto y de facturación.
2. Implementar requisitos: la empresa deberá seguir los objetivos marcados por el sistema de certificación con ayuda de los asistentes quienes brindaran ayuda personalizada. De esta forma, la empresa podrá cumplir los requisitos planteados e implementar las políticas sostenibles necesarias para garantizar la sostenibilidad del negocio y alcanzar la certificación.
3. Auditoría: una vez que la empresa está lista, un auditor externo comprobará el cumplimiento de los requisitos y las acciones de mejora continua que se han planteado y evaluará si puede recibir el certificado Biosphere.

El costo anual de dicha certificación depende de la cantidad de empleados que tenga la empresa, los valores rondan entre los 200 euros y 1200 euros.

Hasta el momento, el programa no certificó empresas en Argentina. Sin embargo, es importante mencionar que desde 2019 Biosphere cuenta con un representante oficial en el país. Esta situación permite prever un fuerte posicionamiento del programa. Vale aclarar que el referente en Argentina es Fabián Román, presidente de Fundación Plan 21, una organización sin fines de lucro muy asociada con la sostenibilidad turística desde sus inicios.

4.1.2.4 Programa Hoteles + Verdes

Hoteles + Verdes es un programa de ecoetiquetas nacional que fue aprobado por GSTC en mayo de 2013. El programa está dirigido a la actividad hotelera dentro de la República Argentina. Su objetivo es reconocer y premiar a los establecimientos hoteleros y a los mejores proyectos de innovación aplicada que integran los principios de sustentabilidad en la cadena de valor de la hotelería del país.

Los emprendimientos que se presenten deben alcanzar los requisitos establecidos para demostrar una gestión sustentable, respetuosa con el medio ambiente y socialmente responsable con la comunidad y con el destino turístico en el que desarrollan su actividad. Frente al cumplimiento de dichos requisitos, el hotel podrá aplicar en alguno de los 3 niveles con los que cuenta el programa (Bronce – Plata – Oro) dependiendo los puntos que haya obtenido durante el proceso de auditoría.

Para alcanzar la certificación, los hoteles deben cumplir con los siguientes pasos:

- 1) Completar el formulario de adhesión al programa.
- 2) Realizar el pago de la adhesión. El costo de esta es para cualquier tipo de hotel, independientemente de su categoría, y oscila entre AR\$ 2.400.- y AR\$ 4.800.- dependiendo de la cantidad de habitaciones que el hotel tenga.

- 3) Una vez confirmado el pago, se le asigna al hotel el usuario y contraseña para que pueda ingresar al sitio web del programa e iniciar con el proceso.
- 4) Se ponen a disposición del hotel las guías de implementación, asesoramiento on-line y también la posibilidad de solicitar un “coaching”, para brindarle asesoramiento personalizado. Es importante aclarar que el servicio de “coaching” tiene un costo adicional según las necesidades y la etapa del proceso en la cual se encuentre el hotel. Los precios varían entre AR\$ 9.360.- y AR\$ 18.720.- para la modalidad presencial; y dentro del contexto de pandemia lanzaron una nueva versión virtual en la cual los precios se sitúan entre lo AR\$ 6.000.- y AR\$ 10.000.-, siempre dependiendo la cantidad de habitaciones que tenga el hotel.
- 5) Finalizada esta etapa y una vez que el hotel está en condiciones debe solicitar la auditoría para iniciar con el proceso de certificación. Los organismos competentes autorizados para las auditorías de certificación y validación del estándar Hoteles+Verdes son el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) para el nivel bronce y el Instituto Argentino de normalización y Certificación (IRAM) para el nivel plata y oro.
- 6) Realizar el pago correspondiente por la certificación. Los valores rondan entre AR\$ 22.000.- y AR\$ 129.000.- dependiendo la cantidad de habitaciones y el nivel de certificación al cual se busque aplicar.
- 7) Una vez confirmado el pago, se asigna un auditor quien visitará el hotel y realizará la evaluación. En el caso de que el auditor haga observaciones el hotel debe realizar las correcciones pertinentes.
- 8) Una vez que el auditor aprueba la evaluación se le asigna una ecoetiqueta y el proceso de certificación se completa con éxito.

La certificación cuenta con una validez de 6 años para el nivel bronce con validación cada 2 años y una duración de 3 años para los niveles plata y oro con validación anual.

Es importante aclarar que Hoteles+Verdes cuida la imagen de la marca; motivo por el cual, si la entidad que certifica identifica alguna falta grave durante

los procesos de validación, de forma automática se cancela su certificación y se presenta un informe de la validación donde se justifican los motivos por su baja.

El programa de Hoteles+Verdes cuenta con 137 hoteles certificados a lo largo de todo el país. Del total de hoteles certificados, 12 son certificaciones dentro del nivel oro, 24 del nivel plata y 101 del nivel bronce.

Actualmente, Hoteles+Verdes ha generado una alianza con el programa de Directrices de Gestión Ambiental llevado adelante por el ICTA. Dentro de esta alianza, todo hotel que obtenga la certificación de Hoteles+Verdes automáticamente accederá a la distinción de DGA. El programa se encuentra en una etapa de reformulación donde se sumarán nuevos criterios como es la movilidad sostenible; aún no hay fecha de lanzamiento de esta actualización.

4.2 Análisis de los Criterios Globales de Turismo Sostenible (GSTC)

En diciembre de 2016, el Consejo Global de Turismo Sostenible estableció los criterios e indicadores básicos que todo programa de certificación dirigido a tour operadores debía incluir.

Este documento estableció los siguientes pilares o secciones de trabajo:

- A. Demostrar una efectiva gestión sostenible.
- B. Maximización de los beneficios sociales y económicos para las comunidades locales y minimización de los impactos negativos.
- C. Maximización de beneficios para el patrimonio cultural y minimización de impactos negativos.
- D. Maximización de beneficios al ambiente y minimización de impactos negativos.

En resumen, GSTC estable un total de 43 criterios y 182 indicadores para medir el desempeño de los tours operadores. (ver detalle de criterios en Anexo)

Es importante aclarar que GSTC realiza una actualización de los requisitos mínimos que todo programa debe tener cada 5 años, por lo cual se espera que

para el próximo año haya una actualización y nuevos criterios que deberán aplicar los programas de certificación destinados a tour operadores.

Todos los programas de certificación deben cumplir como mínimo los requisitos propuestos por el GSTC. Y a su vez, todos los programas buscan diferenciarse al incluir nuevos requisitos o una nueva organización de los mismos formando una propuesta más completa y superadora.

El cuadro Nro. 6 muestra los puntos que diferencian a cada uno de los programas de certificación vigentes en Argentina, tomando como análisis algunos programas adicionales.

Cuadro Nro. 6: Análisis de la propuesta superadora de los programas de certificación en Turismo Sostenible para Tour Operadores.

PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN	DETALLE DE REQUISITOS ADICIONALES
Rainforest Alliance	<ul style="list-style-type: none"> - Organiza los criterios de acuerdo con las secciones planteadas por GSTC. - Aclarar para cada criterio cuáles son los indicadores para evaluar su cumplimiento y los requisitos que serán tomados en cuenta para su cumplimiento.
Travelife	<ul style="list-style-type: none"> - Organiza los criterios de acuerdo a los diferentes segmentos que conforman la actividad turística para un operador (alojamiento, transporte, destinos, guías, etc.) y un apartado de pre/post venta. - Suma como requisito adicional un eje vinculado con datos de la empresa y la asignación de un coordinador de sostenibilidad.
Biosphere Tourism	<ul style="list-style-type: none"> - Relación entre los criterios a cumplir y los ODS. - Suma como requisito las prácticas saludables que fomenta la empresa entre empleados (ejercicio físico, alimentación saludable,

	desplazamiento en bicicleta, etc.).
Sello S (Chile)	No cuenta con requisitos adicionales o elementos que lo diferencien.
CST (Costa Rica)	<ul style="list-style-type: none"> - Cuenta con indicadores obligatorios, de mejora continua y de impacto externo. - Frente a un mayor compromiso con el destino y las comunidades mayor nivel se obtendrá de la certificación. - Suma como requisitos obligatorios la identificación de stakeholders, apoyo al turismo comunitario, capacidad de adaptación al cambio climático y otros requisitos que reflejen el compromiso constante de la empresa en materia de sostenibilidad.

Fuente: Elaboración propia.

En resumen, al momento de diseñar los lineamientos para el propio programa de certificación en turismo sostenible destinado a tour operadores de Argentina, se destaca de las siguientes particularidades de los programas analizados que podrían ser tenidas en cuenta:

- Organizar los criterios de acuerdo a cómo se desarrolla la actividad turística. (Travelife)
- Identificar para cada criterio los indicadores que serán tenidos en cuenta para medir el cumplimiento de dicho requisito. (Rainforest Alliance y CST).
- Relacionar los criterios del programa y los ODS (Biosphere)
- Identificar criterios obligatorios y no obligatorios para obtener diferentes niveles de compromiso y alcance de la certificación; de esta forma se busca no solo la revalidación del programa sino también se fomenta la mejora continua de las empresas que participan. (CST)

4.3 Lineamientos para el desarrollo de Programa de Certificación en Turismo Sostenible

4.3.1 Alcance del programa de certificación

El estándar establece los requisitos básicos destinados a las agencias de viajes y tour operadores de Argentina que deseen voluntariamente implementar un sistema de gestión sostenibles. El mismo, se encuentra basado en los Criterios Globales de Turismo Sustentable y el cumplimiento de los ODS.

La Organización Mundial de Turismo define a los operadores turísticos como aquellos agentes que participan en la actividad turística, generalmente, en calidad de intermediarios entre el consumidor final (el turista, la demanda turística) y el producto turístico (bien o servicio, destino turístico), aunque puede extender su acción intermediadora al resto de la oferta complementaria (restauración, hotel, conjunto de la oferta de alojamiento, entre otros) (OMT, 1995).

Dentro de esta clasificación podemos encontrar a las agencias de viajes en todas sus modalidades (minoristas y mayoristas) y a los tours operadores. Se entiende por agencias de viajes aquellas que tienen por funcionalidad ser intermediarias en la organización de productos turísticos entre el cliente final y determinados proveedores de viajes como transportistas (líneas aéreas, cruceros, trenes) y establecimientos hoteleros. Por lo general, la calidad y satisfacción del viaje está vinculada con el producto en sí y no con la agencia de viajes.

Por otra parte, se entiende por tour operadores aquellos que ofrecen productos o servicios turísticos, generalmente contratados por la misma empresa e integrados por más de uno de los siguientes elementos: transporte, alojamiento, traslados, excursiones. Son quienes arman el viaje completo ofreciendo todos los servicios necesarios para garantizar una experiencia.

A diferencia de otros países, Argentina habilita a todas las empresas bajo la denominación de agencias de viajes, quienes a su vez podrán registrarse en tres tipos de categorías:

- Empresa de Viajes y Turismo (EVT): realizan todas sus actividades para sus propios clientes, para otras agencias del país o del exterior o para terceros.

- Agencia de Turismo (AT): llevan a cabo todas las actividades destinadas exclusivamente a sus clientes.
- Agencia de Pasajes (AP): sólo pueden actuar en la reserva y venta de pasajes en todos los medios de transporte autorizados o en la venta de los servicios programados por las EVT y los transportadores marítimos y fluviales. (MinTurDep, 2020).

El estándar está dirigido a todas las agencias de viajes, sin importar su categorización, que se encuentren habilitadas ante el Ministerio de Turismo y Deportes del país. Actualmente, Argentina cuenta con un total de 5418 agencias de viajes registradas.

Sin embargo, es importante aclarar que, de este total, solo podrán aplicar aquellas empresas registradas que ofrezcan sus servicios dentro del país; de esta forma quedan excluidas las empresas destinadas al turismo emisor.

4.3.2 Principios del programa de certificación

El programa de certificación en turismo sostenible destinado a tour operadores y agencias de viajes se regirá por los siguientes principios, los cuales se tomarán como referencia para agrupar los criterios que serán evaluados:

- Compromiso empresarial hacia la sostenibilidad. (Sección 1)
- Cumplimiento legal y del marco normativo. (Sección 1)
- Promoción de los derechos humanos y laborales para la inclusión social, igualdad y reducción de la pobreza. (Sección 2)
- Desarrollo en innovación y mejora continua. (Sección 2-9)
- Cooperación y responsabilidad social. (Sección 3-4-8)
- Protección y uso integral de los recursos naturales para la lucha contra el cambio climático. (Sección 3-4)
- Puesta en valor de los recursos naturales y culturales. (Sección 3-4-6)
- Integración de actores claves que fomenten la sostenibilidad en los servicios turísticos. (Sección 4-5-6-7)

4.3.3 Criterios incluidos dentro del programa de certificación

El armado del estándar para el programa de certificación requiere de un proceso participativo y consultivo, donde diferentes actores del sector público/privado puedan crear una mesa de debate y poner en análisis dicha propuesta.

El estándar que se propone para el programa de certificación se divide en nueve secciones, las cuales permitirán evaluar el desempeño en la gestión sostenible de cada empresa, tanto de forma interna como externa, a través de la identificación de impactos medioambientales, económicos y socioculturales. La elección de dichas secciones se estructura pensando en que sea de fácil comprensión para las agencias de viajes, con términos en los cuales estén familiarizadas y que no requiera conocimientos exhaustivos en materia de sostenibilidad.

Cada sección cuenta a su vez con distintos criterios que permiten medir y evaluar el cumplimiento de las empresas al estándar propuesto. Es importante mencionar que, a partir del exhaustivo análisis, el estándar sugerido cumple con los requisitos básicos fijados por el GSTC como así también se alinea para alcanzar los Objetivos para el Desarrollo Sostenible planteados por Naciones Unidas.

Por esta razón, el estándar contará con criterios obligatorios para garantizar el cumplimiento de los GSTC, pero además contará con criterios no obligatorios para fomentar la mejora continua y el mayor compromiso por parte de las empresas postulantes.

A continuación, se detallan las secciones que conforman el programa explicando por qué son importantes y qué se espera de cada sección:

1. **Gestión organizacional:** se considera fundamental que toda empresa cumpla con los requisitos legales que la habilitan, cuente con una gestión

sostenible a largo plazo y tenga un claro compromiso con la sostenibilidad a lo largo del tiempo. Para lograr esto, la organización demostrará su cumplimiento legal y la implementación de un sistema de gestión sostenible a largo plazo adaptado al tamaño de la empresa

2. **Gestión interna - Recursos Humanos:** el personal de la empresa es el centro de la organización, la calidad en los productos y servicios que ofrece la empresa depende de ellos y su buen desempeño. La organización deberá evidenciar que cumple con políticas sociales y de derechos humanos, garantiza la salud y seguridad entre sus empleados y fomenta la educación y capacitación continua para desarrollar competencias personales.
3. **Gestión interna - Medio ambiental y sociocultural:** los recursos naturales y culturales de un territorio son parte del atractivo turístico del destino, motivo por el cual es crucial que la empresa adopte medidas para el uso y consumo de los recursos necesarios para llevar adelante sus actividades. La organización deberá implementar medidas para el cuidado del medio ambiente y uso responsable de los recursos (agua, energía, aire) beneficiando al territorio y la comunidad; como así también apoyar y contribuir a la preservación del patrimonio natural y cultural del destino.
4. **Prestadores locales (excursiones):** los proveedores y prestadores de cada destino son un eslabón fundamental dentro de la cadena de suministros de una empresa, estos deben integrarse a los principios de sostenibilidad, calidad y seguridad promovidos por la empresa. La organización deberá identificar sus proveedores claves y que estos cumplan con los requisitos legales, apliquen prácticas sostenibles y garanticen la seguridad y calidad en sus servicios. Al mismo tiempo, que todas las excursiones ofrecidas no dañen el entorno, los recursos o incluyan atracciones con animales en cautiverio.
5. **Transporte terrestre y marino:** los transportes son otro de los elementos claves dentro de la cadena de suministros, ya que permiten no solo garantizar la experiencia en el lugar sino generar conectividad entre destinos. La organización deberá determinar los medios de transporte que

utiliza para llegar al destino y que conforman los paquetes turísticos evaluando el impacto ambiental de los mismos y cómo mitigarlo.

6. **Responsables de viajes y guías:** los responsables de viajes que acompañan a los grupos y los guías son la cara visible de la empresa y quienes deben lograr transmitir el valor del destino y los principios de sostenibilidad. La organización deberá establecer medidas para asegurar que todos sus guías estén habilitados y cualificados, se capaciten regularmente y conozcan la política de sostenibilidad de la empresa. Son actores claves para prevenir la explotación sexual infantil en el destino y respetar a las comunidades locales y su entorno.
7. **Alojamiento:** junto con los proveedores, los alojamientos conforman la experiencia dentro del destino y es importante promover hoteles sostenibles que acompañen los principios de la empresa. La organización deberá comunicar a los alojamientos su política y requisitos de sostenibilidad al momento de seleccionarlos, fomentando así el uso de hoteles certificados.
8. **Destinos:** es importante analizar aspectos de sostenibilidad y accesibilidad a la hora de seleccionar nuevos destinos de forma tal que acompañen los principios de la empresa, o bien la misma pueda generar un efecto hacia el equilibrio y la sostenibilidad en el destino. La organización deberá generar un análisis y registro de los destinos sostenibles y no sostenibles, como así también de destinos accesibles, teniendo en cuenta las limitaciones internacionales, el cumplimiento de políticas locales e iniciativas para la conservación de la biodiversidad y economía local.
9. **Relación con el cliente y satisfacción de calidad:** la comunicación con los clientes es esencial ya que puede motivarlos a que adopten buenas prácticas durante su viaje. Es importante que la empresa realice una comunicación eficaz y transparente de su desempeño y principios antes, durante y después del viaje para garantizar que el pasajero esté informado y consciente del impacto que genera y el compromiso de la empresa por reducirlos. Al mismo tiempo, la organización debe contar con

procedimientos de atención y satisfacción del cliente que aseguren la correcta prestación de los servicios y una mejora continua.

Sumado a las secciones antes descritas, el programa incluye un apartado inicial donde la empresa que desee aplicar deberá completar con sus datos y características.

El cuadro Nro. 7 refleja cuáles son los criterios que se proponen para cada sección dentro del programa de certificación de turismo sostenible para operadores turísticos de Argentina. Al mismo tiempo, dentro del cuadro se puede visualizar con criterio GSTC se relaciona cada criterio propuesto y como estos aportan al cumplimiento de los ODS.

Cuadro Nro. 7: Criterios propuestos para el programa de certificación de turismo sostenible para tour operadores en Argentina.

Sección 0: Datos de la empresa			
<i>Criterio</i>	<i>Detalle</i>	<i>GSTC</i>	<i>ODS</i>
0.1 Coordinador de Sostenibilidad.	Responsable y referente de sostenibilidad de la empresa (nombre y apellido, mails de contacto y teléfono).	-	-
0.2 CEO de la empresa.	Datos del CEO (nombre y apellido, mails de contacto y teléfono).	-	-
0.3 Cumplimiento legal.	Razón Social, nombre de fantasía, ubicación, fecha de registro.	-	-
0.4 Socios.	Nombre de socios que conforman la organización y porcentaje de cada uno.	-	-
0.5 Participación de otras empresas y/o marcas.	Información sobre participación de la empresa en otras organizaciones.	-	-
0.6 Estructura interna.	Organigrama de la empresa.	-	-
0.7 Premiaciones anteriores.	Identificar los premios, reconocimientos, y adhesiones con los cuales la empresa cuenta.	-	-

0.8 Naturaleza de la empresa.	Definir las actividades que son parte del negocio (TO receptivo, transporte terrestre, proveedor de actividades y excursiones, agencia de leisure, corporativo, OTA's, MICE, SAVE, embarcaciones, etc.).	-	-
0.9 Unidades de negocio.	Definir los segmentos y/o unidades de negocio de la empresa y qué porcentaje representa al total de ventas de la empresa.	-	-
0.10 Listado de proveedores.	Identificar tipo y cantidad de proveedores con los cuales trabaja la empresa.	-	-
0.11 Listado de actividades sensibles.	Identificar qué actividades son parte de la oferta de la empresa que estén vinculadas con lo social, cultural y ambiental teniendo en cuenta que una mala gestión de estos podría causar impactos negativos.	-	-
0.12 Cantidad de pasajeros.	Número estimado de pasajeros que se reciben de forma anual.	-	-
0.13 Target de pasajeros.	Tipos de segmento/target con el que trabaja la empresa (Ej.: jóvenes, grupos familiares, gente soltera y/o en pareja, discapacitados, gente mayor de edad).	-	-
0.14 Oficina casa central.	Información de la ubicación y cantidad de empleados en la oficina central.	-	-
0.15 Sucursales.	Información de la ubicación y cantidad de empleados de las sucursales en caso de que posea.	-	-
0.16 Cantidad de empleados.	Número total de empleados.	-	-
0.17 Segmentación de empleados por género.	Detalle general de la cantidad de empleados según género, posición dentro de la empresa y tipo de contrato.	-	-
0.18 Marcas.	Indicar las marcas que tiene la empresa y si forman parte o no de la certificación.	-	-
0.19 Logo.	Indicar el logo y web de cada una de las marcas.	-	-

Sección 1: Gestión organizacional

<i>Criterio</i>	<i>Detalle</i>	<i>GSTC</i>	<i>ODS</i>
1.1 Coordinador	La organización cuenta con un coordinador	A4	8-16

de sostenibilidad	de sostenibilidad con tareas y funciones definidas capacitado en materia de sostenibilidad.		
1.2 Equipo de sostenibilidad	La organización cuenta con un equipo de sostenibilidad conformado por representantes de los departamentos claves (producto, marketing, recursos humanos, administración).	A4	8-16
1.3 Misión y visión	La organización define y hace pública la misión, visión y objetivos de la empresa incorporando la sostenibilidad	A1	8-16
1.4 Política de sostenibilidad	La organización cuenta con una política de sostenibilidad escrita que refleje el compromiso por maximizar los beneficios y minimizar los impactos negativos dentro del ámbito sociocultural, económico y ambiental.	A1	8-16
1.5 Divulgación de la política de sostenibilidad	La política de sostenibilidad es comunicada tanto de forma interna como externa.	A3	8-16
1.6 Colaboración con otras empresas.	La organización establece alianzas estratégicas con otras organizaciones para compartir temas vinculados con sostenibilidad.	A10	8-16-17
1.7 Apoyo a la comunidad y protección de la naturaleza.	La organización realiza donaciones para apoyar la protección de la naturaleza y/o desarrollo de la comunidad.	B1 – C2	1-8- 10-14 -15
1.8 Evaluación base de la empresa.	La organización realiza una evaluación de cómo la empresa aplica buenas prácticas sobre su gestión.	A1	8-16
1.9 Evaluación base de proveedores.	La organización identifica a los proveedores con los que trabaja y su compromiso con la sostenibilidad.	A1	8-16
1.10 Plan de acción.	La organización cuenta con un plan de acción de sostenibilidad que incluye los objetivos, acciones, responsables, plazos de cumplimiento y presupuesto asignado. El mismo debe involucrar a todo el personal.	A1 – A4	8-16-17
1.11 Monitoreo y evaluación interna del plan	La organización ha desarrollado un proceso para el monitoreo y evaluación del cumplimiento del plan de acción e	A1	8-16

de acción.	implementa medidas correctivas en caso de no alcanzar los objetivos previstos.		
1.12 Comunicación del plan de acción entre colaboradores	El personal está al tanto del plan de acción y los avances logrados.	A3	8-16
1.13 Gestión de informes de sostenibilidad.	La organización realiza cada 2 años un informe de sostenibilidad con el fin de medir su desempeño.	A3	8-16
1.14 Publicación de informes.	Los informes son comunicados tanto de forma interna como externa.	A3	8-16
1.15 Requisitos legales.	La organización lleva un registro del marco normativo aplicable al tipo de actividad que desarrolla la empresa en materia de salud, seguridad, trabajo y medio ambiental.	A2	8
1.16 Código Ético.	La organización cuenta con un código ético entre los empleados donde refleja el compromiso hacia la sostenibilidad, anticorrupción y soborno, lealtad comercial, protección de niños, niñas y adolescentes e igualdad de oportunidades. Cuenta con pautas y sanciones en caso de incumplimiento.	B5	8
1.17 Construcción y uso del suelo	La organización cumple con la regulación correspondiente para el uso del suelo, planificación y construcción.	A7.1	9-11
1.18 Diseño sostenible.	Al momento de realizar una nueva construcción o remodelación se tiene en cuenta la capacidad e integridad del entorno natural y cultural; es decir que se analiza el impacto visual, la protección de áreas sensibles, la integridad del patrimonio cultural, las especies amenazadas, el curso del agua y cuencas hídricas, entre otras cuestiones.	A7.2	9-11
1.19 Decoración.	La organización utiliza elementos de decoración que pongan en valor el patrimonio natural y cultural del lugar donde se encuentra como ser el uso de artesanías locales.	A7.3 - B1 - C3	9-11
1.20 Plantas nativas.	Se utilizan plantas nativas y endémicas para la decoración, evitando el uso de especies exóticas y/o invasoras y teniendo en cuenta	A7.3 – D3.2	9-11- 15

que puedan adaptarse a su ubicación.

1.21 Desechos de la construcción.	Los desechos generados durante la construcción o remodelación se clasifican y eliminan de manera apropiada.	A7.3 – D2.4	9-11
1.22 Adquisición de tierras y agua.	Los derechos de propiedad sobre las tierras y el agua se han obtenido de forma legal y con un consentimiento libre, previo e informado de las comunidades locales.	A8 – D1.4	6-9-11

Sección 2: Gestión interna – Recursos Humanos

<i>Criterio</i>	<i>Detalle</i>	<i>GSTC</i>	<i>ODS</i>
2.1 Convenio colectivo de trabajo.	La organización respeta los convenios colectivos de trabajo y permite la representación de los empleados en los sindicatos.	A2 - B7	8
2.2 Contratos formales.	La organización hace firma de contratos individuales de trabajo que formalizan legalmente la relación laboral entre las partes.	A2	8
2.3 Salario digno.	La organización ofrece remuneración acorde a los niveles de esfuerzo y exigencia del puesto.	A2 - B7	1-2-8-10
2.4. Horas extras.	Las horas extras son pagadas o se compensan con tiempo libre.	A2 - B7	8
2.9 Seguro médicos y prácticas de salud y bienestar.	La organización ofrece seguro médico a sus colaboradores.	A2 - B7	3-8
2.10 Licencias.	La organización cuenta con planes de licencia por enfermedad, maternidad, paternidad, etc.	A2 - B7	8
2.11 Vacaciones.	La organización ofrece períodos de descanso para sus empleados de acuerdo con la normativa legal vigente.	A2 - B7	3-8
2.12 Beneficios adicionales.	El personal está informado acerca de beneficios adicionales por sobre sus derechos legales.	-	8
2.13 Salud y	La organización cuenta con un programa de	A2	3-8

seguridad.	salud y seguridad aplicable a su realidad física y operativa. Impulsando prácticas de salud y bienestar entre sus colaboradores para impactar positivamente en su estilo y calidad de vida; como así también capacitación e insumos para primeros auxilios.		
2.14 Plan de emergencia.	La organización implementa y actualiza planes de emergencia teniendo en cuenta los riesgos de su actividad tanto para con sus empleados como sus clientes. (Plan de evacuación y/o accidentes, protocolos de actuación en caso de catástrofes naturales y/o protocolos de bioseguridad).	A2	3-8
2.15 Igualdad de oportunidades.	La organización cuenta con una política o proceso de contratación asegurando la no discriminación de los candidatos por razones de su origen, género, raza o creencias; fomentando la contratación de trabajadores con discapacidad.	B2 - B5 - B6	5-8-10
2.16 Trabajo infantil.	La organización evita la contratación de menores de edad de acuerdo con lo dispuesto por la regulación nacional.	B5	8-16
2.17 Acceso para personas con necesidades especiales.	La infraestructura de la organización e instalaciones proporciona acceso para personas con necesidades especiales.	A7.4	8-9-10
2.18 Personal con necesidades especiales.	La organización emplea personas con necesidades especiales.	A7.4	8-9-10
2.19 Nivel de satisfacción del personal.	La organización realiza encuestas periódicas para medir el nivel de satisfacción y bienestar de los empleados. Cuenta con un mecanismo para que los colaboradores puedan presentar reclamos.	B7	3-8
2.20 Explotación y acoso laboral.	La organización cuenta con una política o procedimiento por escrito para prohibir y denunciar prácticas de acoso, hostigamiento y abuso sexual.	B5	5-8
2.21 Salud y seguridad.	La organización ofrece capacitación sobre medidas para garantizar la salud y seguridad dentro del ámbito de trabajo.	B7	3-4-8

2.22 Educación.	La organización ofrece al personal capacitación continua, incluyendo temas sobre patrimonio cultural, patrimonio natural y cuidado del medio ambiente, para desarrollar la competencia del personal y tener oportunidades de crecimiento. Se lleva un registro de cursos y capacitaciones con su nivel de asistencia	A4 - A9 – D1.3 – D1.4	4-8-12
2.23 Pasantías.	La organización se ofrece como lugar de formación para estudiantes.	B6	4-8-10

Sección 3: Gestión interna – Medio ambiental y sociocultural

<i>Criterio</i>	<i>Detalle</i>	<i>GSTC</i>	<i>ODS</i>
3.1 Plan de manejo integral de la energía.	La organización cuenta con un plan o política para el uso adecuado de la energía el cual implementa y hace seguimiento.	B8	7-12
3.2 Fuentes de consumo renovables.	En caso de ser posible, la organización utiliza energía verde de forma parcial o total.	D1.2 – D1.3	7-12
3.3 Compensación de gases de efecto invernadero.	La organización compensa la emisión de gases de efecto invernadero generados por el consumo eléctrico.	D2.1	7-13
3.4 Optimización del consumo.	La organización optimiza el consumo de energía a través del reemplazo de equipos de alta eficiencia (luminaria y electrodomésticos, política de desconexión de equipos, apagado de luces, etc.)	D1.2 – D1.3	7-12
3.5 Señalética.	La organización coloca señalética dentro de la edificación para concientizar sobre el correcto uso de la energía.	D1.3	7-12
3.6 Medición de consumo.	La organización mide el consumo de la energía y sus fuentes, para poder hacer un seguimiento periódico y tomar acciones correctivas en caso de aumentos.	D1.3 – D2.1	7-12
3.7 Mantenimiento.	La organización realiza mantenimiento preventivo de forma periódica a los equipos e instalaciones para aumentar la eficiencia energética.	D1.3	7-9-12
3.8 Otras medidas.	La organización implementa otras medidas, no mencionadas previamente.	-	7-12

3.9 Plan de manejo integral del agua.	La organización cuenta con un plan o política para el uso adecuado del agua el cual implementa y hace seguimiento.	B8	6-12
3.10 Fuentes de agua.	La organización asegura que el agua proviene de fuentes autorizadas y seguras para el uso designado.	B8	6-12
3.11 Optimización del consumo.	La organización optimiza el consumo de agua a través uso de grifería con presión de flujo, sanitarios con pulsadores de doble descarga, etc.	D1.4	6-12
3.12 Señalética.	La organización coloca señalética dentro de la edificación para concientizar sobre el correcto uso del agua.	D1.4	6-12
3.13 Medición de consumo.	La organización mide el consumo del agua, para poder hacer un seguimiento periódico y tomar acciones correctivas en caso de aumentos.	D1.4	6-12
3.14 Mantenimiento.	La organización realiza mantenimiento preventivo de forma periódica para evitar el desperdicio de agua.	D1.4	6-12
3.15 Otras medidas.	La organización implementa otras medidas, no mencionadas previamente.	-	6-12
3.16 Plan de manejo integral de los residuos.	La organización cuenta con un plan o política para el manejo de los residuos.	D2.4	11-12
3.17 Medición de generación de basura.	La organización hace un seguimiento y registra periódicamente la generación de residuos sólidos que se dan por su operatoria según el tipo de materiales desechados.	D2.4	11-12
3.18 Reducción de residuos.	La organización está comprometida con la reducción de residuos.	D2.4	11-12
3.19 Reciclar/reutilizar.	La organización hace una correcta separación de residuos a fin de poder facilitar la recolección por parte de las autoridades competentes.	D2.4	11-12
3.20 Reciclaje de baterías.	La organización implementa medidas para la reducción del consumo de baterías y reciclaje de estas.	D2.5	11-12

3.21 Tratamiento de aguas residuales.	Las aguas residuales de la organización son tratadas eficientemente y son reutilizadas o vertidas sin efectos adversos para la comunidad.	D2.3	6-11-12
3.22 Desechos peligrosos.	La organización desecha adecuadamente todos los residuos peligrosos y/o infecciosos.	D2.3	11-12
3.23 Sustancias nocivas	La organización evita la utilización de sustancias nocivas para la limpieza buscando alternativas más amigables con el medio ambiente. En el caso de que esto no sea posible, cuenta con un inventario de sustancias nocivas y sus respectivas fichas de seguridad.	D2.5	11-12-
3.24 Compra de productos.	La organización implementa medidas para la compra de insumos y productos sostenibles necesarios para su operación, teniendo en cuenta que esta genere un menor daño en el ambiente y reduzca la contaminación.	B1 - B3 - B4 – D1.1 – D2.6	12-14-15
3.25 Plan de acción ante el cambio climático.	La organización integra dentro de su política de sostenibilidad y plan de acción actividades para la reducción, mitigación, adaptación y gestión del riesgo frente al cambio climático.	D2.1	12-13
3.26 Capacidad de adaptación.	La organización identifica eventos climáticos e impactos que afecten su operatoria.	D2.1	12-13
3.27 Formación ambiental.	El personal recibe directrices periódicas, información y formación sobre la responsabilidad en la gestión interna en material ambiental (uso del agua, ahorro de energía y residuos).	A4	4-11-14-15
3.28 Política de movilidad.	La organización cuenta con una política de movilidad para el personal a fin de reducir los viajes y optar por medios de transporte más sostenibles.	D2.2	11-12-13
3.29 Emisiones de viajes de negocios	La organización realiza una medición y mitigación de los gases de efecto invernadero producto por los viajes en avión del personal.	D2.1	11-12-13
3.30 Incentivos	El personal recibe un incentivo económico o beneficios adicionales por el uso de medios de transporte sostenibles.	-	8-17

Sección 4: Prestadores locales (excursiones)

<i>Criterio</i>	<i>Detalle</i>	<i>GSTC</i>	<i>ODS</i>
4.1 Listado de socios claves.	La organización cuenta con un listado de sus principales proveedores identificando el compromiso de sostenibilidad que asume cada uno y si cuentan con algún sello o distinción de sostenibilidad.	B4	8-17
4.2 Licencias y permisos.	La organización se asegura de que sus proveedores cumplen con la legislación nacional y estén habilitados para su operación.	A2	8-9
4.3 Comunicación con proveedores.	La organización comunica su política de sostenibilidad y requisitos de sostenibilidad que se requieren en el ámbito de gestión, impacto sociocultural e impacto ambiental.	A3	8-16-17
4.4 Contratos	La organización firma contrato con sus proveedores a fin de formalizar la relación comercial a largo plazo de forma tal que garanticen el cumplimiento de la política de sostenibilidad de la empresa.	A2	8-9
4.5 Lucha contra la corrupción.	La organización fomenta a sus proveedores a tomar medidas para prevenir la corrupción.	-	8-9-17
4.6 Lucha contra la explotación infantil	La organización fomenta a sus proveedores a tomar medidas para prevenir la explotación infantil	B5 – C1	8-16-17
4.7 Seguridad contra terceros.	La organización se asegura de que todos sus proveedores cuentan con una póliza de responsabilidad civil en caso de accidentes.	A2	3-8
4.8 Turismo comunitario.	Los proveedores contratados ofrecen visitas a comunidades locales y/o contacto con los pobladores. Estas se dan de forma respetuosa para generar el menor impacto posible.	B1 – C1 – C3	1-8-10-12-16
4.9 Patrimonio cultural y apoyo a comunidades locales.	Los proveedores contratados incentivan las visitas a sitios culturales, territorios indígenas y comunidades locales con el objetivo de generar un beneficio económico y puesta en valor de su legado cultural.	B1 – C1 – C3	1-8-10-12-16
4.10 Patrimonio natural y apoyo a la protección de la	Los proveedores contratados incentivan la visita a áreas protegidas informando las normas de comportamiento con el objetivo de apoyar el medio ambiente y la	D3.1 – D3.3	8-12-14-15

biodiversidad.	biodiversidad local.		
4.11 Manejo de tour.	Los proveedores cuentan con una política de operación estableciendo números mínimos y máximos de pasajeros por tour de acuerdo al lugar que se visitan con el fin de evitar un impacto negativo en las áreas sensibles que se visitan.	D3.1	8-12
4.12 Actividades con impacto negativo.	La organización y sus proveedores no ofrecen productos o servicios que causen daños a los seres humanos, animales, plantas, recursos humanos o que sean social o culturalmente inaceptables.	B8 – C2 – D3.2	8-12-14-15
4.13 Actividades con vida silvestre.	La organización se asegura de no realizar actividades con animales en cautiverio o peligro de extinción. En caso de realizarlas, las mismas se deberán llevar a cabo garantizando la salud y bienestar de los animales.	D3.4 – D3.5 – D3.6	8-12-14-15
4.14 Guías calificados	Los proveedores cuentan con guías locales, calificados y especializados para brindar servicios.	A4 - B2 – C1	4-8
4.15 Formación y sensibilización	Los proveedores contratados ofrecen programas de capacitación y sensibilización sobre el patrimonio cultural y natural.	A4 -49	4-8-14-15

Sección 5: Transporte terrestre y marino

<i>Criterio</i>	<i>Detalle</i>	<i>GSTC</i>	<i>ODS</i>
5.1 Compensación de huella de carbono.	La organización ofrece a sus pasajeros la posibilidad de mitigar la huella de carbono ocasionada por el transporte internacional dentro del precio del paquete.	D2.1	8-11-13
5.2 Transporte sostenible.	La organización ofrece a sus pasajeros alternativas de transporte sostenible dentro de sus tour y traslados como ser el uso de bicicletas y/o transporte público.	D2.1	8-11-12
5.3 Vehículos adaptados.	La organización cuenta con una flota de vehículos, propia o subcontratada, adaptada para personas con movilidad reducida.	A7.4	8-9-10
5.4 Vehículos híbridos.	La organización cuenta con una flota de vehículos híbridos propia o subcontratada.	D2.1 / D2.2	8-9-13

5.5 Alquiler de vehículos.	La organización selecciona aquellos proveedores que cumplan con estándares de calidad, seguridad y cuidado ambiental.	D2.2	8-9
5.6 Embarcaciones.	Los proveedores son incentivados para adoptar prácticas de cuidado ambiental respecto a sus desechos y ofreciendo opciones accesibles para personas con necesidades especiales. Los proveedores garantizan que cuentan con sistemas de limpieza para evitar el traslado de especies invasoras durante las navegaciones.	A7.4 – D3.2	8-9-10
5.7 Código de Conducta para choferes	Los proveedores cuentan con códigos de conducta sobre técnicas sostenibles de manejo y limpieza de vehículos.	-	4-8

Sección 6: Responsables de viajes y guías

<i>Criterio</i>	<i>Detalle</i>	<i>GSTC</i>	<i>ODS</i>
6.1 Habilitaciones.	Los responsables de viajes y guías de turismo cuentan con credenciales y permisos necesarios para guiar en el destino.	A2	8-9-16
6.2 Preferencia local.	La organización contrata, siempre que sea posible, guías locales.	B2 – C1	1-8-10
6.3 Salario digno.	Los responsables de viajes y guías de turismo reciben un salario que es igual o superior al salario base.	A7	1-2-8-10
6.4 Formación y educación.	Los responsables de viajes y guías contratados por la organización están cualificados y se forman regularmente incluyendo dentro de esta formación conocimientos sobre sostenibilidad.	A4 – C1	4-8-12
6.5 Política de sostenibilidad.	Los responsables de viajes y guías están informados acerca de la política de sostenibilidad de la empresa.	A3	8-16-17
6.6 Compromiso de sostenibilidad y clientes.	Los responsables de viajes y guías comunican a los clientes asuntos vinculados con la sostenibilidad (protección de flora y fauna, patrimonio cultural, uso de los recursos, etc.).	A3	8-12-14-15
6.7 Prevención contra la explotación infantil.	Los responsables de viajes y guías están capacitados y formados para prevenir y detectar cualquier tipo de abuso y/o explotación infantil.	B5 – C1	8-16-17

Sección 7: Alojamiento

<i>Criterio</i>	<i>Detalle</i>	<i>GSTC</i>	<i>ODS</i>
7.1 Política de sostenibilidad.	La organización comunica su política de sostenibilidad con los alojamientos contratados.	A3	8-16-17
7.2 Hoteles certificados.	La organización lleva un registro de los hoteles comprometidos y certificados en turismo sostenible con el fin de fomentar el uso de estos.	-	8-11-12 -17
7.3 Hoteles accesibles.	La organización cuenta con un registro de los hoteles accesibles que se adapten a las necesidades especiales que algunos pasajeros pueden tener.	A7.4	5-8-9-10
7.4 Evaluación base.	La organización hace una evaluación base de los alojamientos contratados	A1	8-16
7.5 Incentivos.	La organización ofrece incentivos a aquellos hoteles que apliquen prácticas sostenibles ya se a través de estrategias de marketing, incluyéndolos en sus tarifarios, u otras prácticas.	-	8-17

Sección 8: Destinos

<i>Criterio</i>	<i>Detalle</i>	<i>GSTC</i>	<i>ODS</i>
8.1 Destinos sostenibles.	La organización considera aspectos de sostenibilidad a la hora de seleccionar nuevos destinos, es decir que cuenten con un desarrollo urbano sostenible, sean zonas libres de contaminación, tengan una gestión adecuada de los residuos y un uso eficiente de los recursos, etc.)	A10	9-11-14-15
8.2 Destinos no sostenibles.	Aquellos destinos que no sean sostenibles no serán seleccionados por la organización salvo que la presencia de esta en el destino genere grandes impactos positivos para el entorno y la comunidad local.	A10	9-11-14-15
8.3 Accesibilidad	La organización promueve aquellos destinos que cuentan con mayor accesibilidad, sobre todo aquellos que puedan ser visitados a través del uso de medios de transporte más sostenibles.	D2.2	9-11-13
8.4 Limitaciones internacionales.	La organización es consciente de las limitaciones y permisos internacionales	A2	8-16-17

	necesarios para visitar diferentes destinos/países e informa a sus pasajeros de la documentación necesaria para su ingreso.		
8.5 Compromiso con el destino.	La organización garantiza que sus actividades se realizan dentro del destino de forma respetuosa y de acuerdo con la planificación del territorio y de las áreas protegidas.	A10	8-9-11
8.6 Apoyo a la conservación de la biodiversidad.	La organización apoya la conservación de la biodiversidad a través de apoyo financiero, integración de áreas naturales en sus productos y/o políticas de conservación.	D3.1	11-12 -14-15
8.7 Souvenirs prohibidos.	La organización y sus prestadores no ofrecen souvenirs que contengan flora y/o fauna amenazada (lista roja de UICN), como así tampoco elementos históricos y/o arqueológicos del lugar.	C4	12-14-15
8.8 Bienestar de la comunidad.	La organización se asegura que su operación y la de los prestadores contratados en el destino respeten la legislación local y se hagan a través de buenas prácticas para no afectar ni poner en riesgo a los recursos naturales y la comunidad. La organización cuenta con mecanismos para que las comunidades locales informen cualquier daño ocasionado por la operación de la empresa.	B1 - B8 - B9 – C1	8-12- 16

Sección 9: Relación con el cliente y satisfacción de calidad

<i>Criterio</i>	<i>Detalle</i>	<i>GSTC</i>	<i>ODS</i>
9.1 Información sobre tours y destinos.	La organización brinda a sus clientes información sobre los destinos y excursiones que se ofrecen incluyendo información de sostenibilidad y el comportamiento adecuado durante las visitas a áreas sensibles.	A9	11
9.2 CRM y privacidad de datos.	La organización cuenta con un sistema de Customer Relationships Managements (CRM) para almacenar información y datos de sus clientes y garantizar la privacidad de dicha información.	A2	8
9.3 Compromiso con la	Los clientes están informados sobre el compromiso y política de sostenibilidad de la	A3	8-17

sostenibilidad.	organización.		
9.4 Publicidad y promoción.	La organización utiliza imágenes reales de las experiencias que ofrece y no utiliza imágenes de vida silvestre o eventos culturales que no puede garantizar.	A6	8-16
9.5 Viajes en grupo.	En caso de ofrecer tours grupales la organización informa el número mínimo y máximo de pasajeros posible para garantizar la calidad del servicio y no generar impactos negativos durante el mismo.	C3 –D3.1	8-12
9.6 Gases de efecto invernadero.	Los clientes tienen la posibilidad de mitigar la huella de carbono generada por sus vuelos internacionales.	D2.1	12-13
9.7 Asesoramiento de opciones más sostenibles.	La organización brinda información a sus clientes acerca de las propuestas más sostenibles durante los viajes.	D2.2	9-12
9.8 Información para la protección del patrimonio natural y cultural.	Los clientes reciben información sobre buenas prácticas que se deben adoptar para el cuidado del entorno natural, respeto de la cultura local y cuidado del patrimonio cultural durante su viaje.	A9	12-14-15
9.9 Información de salud y seguridad.	Los clientes están informados acerca de las medidas de salud y seguridad que deben tomar antes y durante su viaje.	A2	3
9.10 Contacto de emergencia.	Los clientes cuentan con una persona de contacto y/o números de teléfono en caso de emergencia. Al mismo tiempo, el personal y guías están capacitados sobre cómo implementar los protocolos de actuación en caso de emergencia.	-	8
9.11 Explotación infantil.	Los clientes están informados acerca de las medidas de prevención de la explotación sexual o cualquier otra forma de explotación o acoso en niños, niñas y adolescentes.	B5 – C1	8-16
9.12 Souvenirs locales	Los clientes están informados para comprar productos y/o servicios locales; evitando la compra de souvenirs u objetos que contengan elementos de flora o fauna amenazada en el destino.	C3 -C4	12-14-15

9.13 Control de calidad.	La organización cuenta con un procedimiento claro para controlar y garantizar la calidad de sus servicios; como así también procedimientos en el caso de quejas.	A5	9-17
9.14 Satisfacción del cliente.	La organización cuenta con un procedimiento para medir la satisfacción del cliente e implementar acciones correctivas donde se considera la sostenibilidad como parte de esta medición.	A5	9-17

Nota: El código utilizado para identificar los Criterios GSTC corresponde al mismo utilizado por dicha institución. (ver Anexo)

Fuente: Elaboración propia.

Es importante aclarar que los criterios antes mencionados tienen en cuenta los criterios propios del Programa de Directrices de Gestión Ambiental (DGA) que lleva adelante el Ministerio de Turismo y Deportes. El objetivo de esto es poder lograr la homologación de ambos programas permitiéndole a la empresa que certifique obtener ambas premiaciones.

Al mismo tiempo, y dadas las diferencias en las distintas regiones del país, pueden existir condiciones particulares que eximan a ciertos requisitos de ser auditados, siendo debidamente documentada su justificación.

4.3.4 Proceso de evaluación del programa de certificación

Aquellas empresas que deseen participar de forma voluntaria al programa de certificación en turismo sostenible para agencias y tour operadores deberán cumplir con los siguientes pasos:

1. **Inscripción online:** todas las empresas deberán completar un formulario online con los datos de la organización solicitando la adhesión al programa. Una vez registradas, y posterior pago de la tasa de inscripción la cual dependerá de acuerdo con la cantidad de empleados, la organización recibirá un manual de uso de la plataforma, guía de implementación del programa y los datos (usuario y contraseña) para poder acceder a la misma para iniciar la evaluación base.

2. **Asesoramiento online:** antes de iniciar la fase de evaluación, un coach del programa se comunicará con la empresa para hacer un asesoramiento online para el correcto uso de la plataforma. En caso de que la empresa lo desee, podrá solicitar el servicio de coaching que le brindará un asesoramiento continuo y personalizado a lo largo de todo el programa, este servicio tiene un costo adicional.
3. **Evaluación base:** la organización debe completar la plataforma online donde irá registrando el cumplimiento y evidencia de cada uno de los criterios propuestos para el programa. Al finalizar, la empresa solicitará el inicio de la auditoría.
4. **Auditoría:** el proceso de auditoría cuenta con dos instancias:
 - a. Auditoría online: el asesor del programa se contactará nuevamente con la empresa para hacer una revisión online del cumplimiento de cada uno de los criterios. En esta instancia, el asesor podrá solicitar evidencia adicional en caso de que considere que algún criterio no cuenta con la evidencia suficiente para ser aprobado. Una vez superada la auditoría online, el asesor se contactará con el programa para confirmar que dicha instancia fue aprobada y podrá pasar a la fase final con la auditoría in situ; superada esta última etapa la empresa podrá obtener el sello del programa
 - b. Auditoría in situ: el programa se contactará con la empresa informando los costos, en caso de que corresponda, ya que el auditor puede residir en una localidad distinta a la cual se encuentra la empresa que se postula presentando un costo de traslado y hospedaje. Una vez confirmado el pago de este, se coordina la fecha para la auditoría in situ. Llegada la fecha, el auditor visita las instalaciones de la empresa para verificar que cumple con todos los criterios obligatorios del programa y está en condiciones de recibir la certificación. En caso de ser necesario, el auditor puede solicitar evidencia adicional.
5. **Certificación:** se realizará un informe de auditoría el cual será presentado ante la empresa para su aprobación y posteriormente al programa quien

determinará si la organización cumple o no con los requisitos mínimos para obtener la certificación. Se diferencian dos tipos de niveles: Nivel Inicial (cumplimiento total de los criterios consideramos como obligatorios) y Nivel Excelencia (cumplimiento total de los criterios obligatorios y no obligatorios).

Una vez alcanzada la certificación, el sello tiene una vigencia de dos años con una instancia de validación anual. Dentro de esta última, que se realiza de forma virtual, la empresa deberá demostrar el compromiso de mejora continua hacia la sostenibilidad. Si las autoridades del programa consideran que en esta instancia la empresa no ha demostrado evidencia suficiente de compromiso y mejora continua, poniendo en riesgo el prestigio del programa, se solicita una auditoría in situ para corroborar dicha situación y en caso de incumplimiento de alguno de los criterios y/o faltas graves el programa podrá retirarle de forma automática la certificación.

Es importante aclarar que el programa cuenta con dos niveles de sellos ya que se busca la mejora continua de las empresas y que estas puedan alcanzar un grado de excelencia diferenciándose de la competencia. El programa será presentado ante FAEVYT e IRAM para que cumplan el rol de organismos autorizados durante el proceso de auditorías, tanto para la certificación como la validación.

4.4 Plan de acción para la puesta en marcha del programa

Para la puesta en marcha del programa de certificación en turismo sostenible es vital poder desarrollar un plan de acción que especifique las actividades, responsables, plazos y presupuestos asignados para tal fin.

Dado que este es un trabajo académico y aún no ha presentado ante una autoridad, el cuadro Nro. 8 detallan únicamente las actividades que deben incluirse dentro del plan de acción entendiendo que el responsable de dichas

tareas es el autor del presente TFG, los plazos serán a confirmar y no presentarán costos adicionales.

Cuadro Nro. 8: Plan de acción para la puesta en marcha del programa de certificación en turismo sostenible.

Acción	Responsable	Plazo	Costo
1.Armado del Programa de Certificación			
1.1 Indicadores <i>Establecer los indicadores de evaluación para cada uno de los criterios propuestos.</i>	Muriel Douton	A confirmar	N/A
1.2 Obligatoriedad de criterios <i>Definir de acuerdo con los criterios GSTC, cuáles serán los criterios obligatorios y no obligatorios dentro del programa.</i>	Muriel Douton	A confirmar	N/A
2.Presentación del programa			
2.1 Presentación del programa <i>Presentar el proyecto de programa de certificación en turismo sostenible para tour operadores ante FAEVYT y/o el ICTA para su apoyo.</i>	Muriel Douton	A confirmar	N/A
2.2 Mesa interdisciplinaria <i>Una vez aceptado el proyecto, armar una mesa interdisciplinaria con representantes de diferentes sectores (consultores, entidades públicas y privadas y representantes de la comunidad local) para el análisis y aprobación del programa.</i>	Muriel Douton / Actores claves a seleccionar.	A confirmar	N/A
2.3 Costos del programa <i>Analizar de acuerdo con los programas disponibles en el país cuáles serían los costos de implementación del programa</i>	Muriel Douton	A confirmar	N/A
2.4 Diseño de logos	Diseñador externo	A confirmar	Consultar

Diseño del logo del programa y sellos de certificación que permitan identificar y distinguir a las empresas que se encuentran certificadas dentro del mercado.

2.5 Organismos autorizados para la auditoría Muriel Douton A confirmar Consultar

Solicitar a IRAM que sea el organismo auditor para el nivel excelencia del programa como máxima autoridad dentro de Argentina. Contemplando así un proceso de auditoría externo a la empresa que certifican, para evitar conflicto de intereses y ser una gestión transparente.

2.6 Desarrollo de plataforma online Muriel Douton A confirmar Consultar

Desarrollo de la plataforma online del programa para que cada empresa pueda realizarlo a través de esta.

2.7 Guías de implementación Muriel Douton A confirmar N/A

Armado de las guías de implementación que asesoren a las organizaciones sobre cómo encarar la certificación de acuerdo con el nivel que busquen obtener y como deben utilizar la plataforma online.

3. Estrategias de promoción del programa

3.1 Promoción entre agencias de viajes Muriel Douton A confirmar N/A

Establecer acciones de promoción del programa a través de mailling entre las agencias de viajes registradas.

3.2 Homologación del programa con DGA Muriel Douton A confirmar N/A

Revisar los criterios propuestos respecto a los criterios del programa de DGA para lograr una homologación entre estos y que

las empresas puedan obtener un doble reconocimiento.

3.3 Diseño del Plan de Marketing Muriel Douton A confirmar N/A

De acuerdo con los presupuestos asignados para el programa, armar un plan de marketing y campañas de comunicación para la difusión y posicionamiento del programa (publicidad en página web, participación en ferias, etc.)

4. Puesta en marcha del programa de certificación

4.1 Prueba piloto Muriel Douton / A confirmar N/A

Establecer alianzas con el programa de distinción de prestadores turísticos para que las empresas certificadas con dicho programa puedan hacer una prueba piloto del proyecto y obtener la certificación con tarifas promocionales.

Fuente: Elaboración propia.

4.5 Desafíos que se presentan para la implementación

La implementación del programa de certificación en turismo sostenible destinado a tour operadores en Argentina presenta grandes desafíos dentro de los cuales se puede mencionar:

- Ser un programa innovador dentro de un país que recién comienza a hablar en términos de sostenibilidad y que aún no se encuentra 100% comprometido con el tema.
- Falta de apoyo de un organismo público reconocido dentro del sector turístico para la puesta en marcha del proyecto.

- Escases de información entre los tours operadores y agencias de viajes respecto a qué es la sostenibilidad y los beneficios que trae para la empresa, considerando la esta como un concepto de utopía.
- Estar en un contexto de crisis económica para el sector turístico que pone en riesgo la continuidad de muchos tours operadores y agencias de viajes que no han podido hacer frente a la pandemia.

Sin embargo, el análisis de dicho trabajo y la puesta en marcha de distintos programas a nivel regional han dejado grandes lecciones. En base a estas enseñanzas, podemos determinar que es necesario:

- El apoyo de entidades públicas y el compromiso a nivel país en materia de sostenibilidad son esenciales para lograr el éxito del proyecto.
- Establecer un equipo interdisciplinario conformado por especialistas y profesionales locales que conozcan la realidad del destino.
- Un bajo costo del programa permite mayor inversión por parte las empresas y compromiso en materia de sostenibilidad.
- Diferentes niveles de certificación dentro de un mismo programa no solo para fomentar la mejora continua en las empresas sino también para permitirles diferenciarse respecto a su competencia.
- Un plan de promoción y comunicación fuerte para poder posicionar la marca del programa y obtener un reconocimiento a nivel país.
- Lograr la homologación con los criterios GSTC para que el programa sea reconocido mundialmente.
- Contar con un equipo de asesores para que acompañen a las empresas dentro del proceso de certificación.
- Contar con un manual de uso de la plataforma online y guías de implementación que les permita a las empresas entender qué se busca con cada criterio.

CONCLUSIONES

El creciente interés por parte de los turistas a nivel mundial en adoptar prácticas sostenibles durante sus viajes, hace que muchos países ofrezcan programas de certificación para sus empresas. El objetivo de dicha acción es poder demostrar y generar transparencia sobre las medidas tomadas, con el fin de poder reducir los impactos negativos que la actividad genera y potenciar los beneficios para las comunidades y el destino que se visita.

El programa de certificación en turismo sostenible a nivel nacional destinado exclusivamente a tour operadores y agencias de viajes que aquí se plantea, permitirá unificar esfuerzos con el actual programa Hoteles+Verdes. De esta forma, se podrá abordar el tema de sostenibilidad dentro de los diferentes niveles de la actividad turística logrando consolidar a Argentina como un destino más sostenible y consciente de los impactos, tanto positivos como negativos, que genera la actividad turística; al mismo tiempo que garantiza la gestión sostenible de los negocios de cada empresa en particular.

Simultáneamente, el programa traerá grandes beneficios para las empresas que deseen de forma voluntaria aplicar para dicho programa. Dentro de estos beneficios podemos mencionar:

- Visibilidad de las empresas certificadas siendo la marca del programa un valor agregado para las organizaciones.
- Innovación al buscar alternativas sostenibles dentro de su operatoria.
- Mejora de la imagen corporativa y marca de la empresa que ayudará a fidelizar clientes y atraer nuevos.
- Reducción de costos al implementar medidas sostenibles que permitan el uso eficiente de los recursos y cumplir con las regulaciones nacionales evitando así cualquier tipo de sanciones.
- Acceso a capital financiero ya que es cada vez más frecuente que se incluyan aspectos de triple impacto para obtener préstamos financieros.

- Mejor capital humano ya que los empleados se sienten más a gusto trabajando en empresas comprometidas con la sostenibilidad. De esta forma no solo atraerá empleados con mayores talentos y experiencias sino también estarán más tiempo dentro de la organización.
- Garantizar la calidad a largo plazo de un destino turístico favoreciendo la continuidad de la organización.

Sin duda alguna, aplicar a un programa de certificación en turismo sostenible traerá consigo un aumento en la rentabilidad de la empresa propio de la reducción de costos operativos y aumento del volumen de negocios.

En conclusión, la gestión sostenible del turismo no es una solución rápida para las empresas y el propio país. Es un proceso gradual que requiere de muchos esfuerzos para lograrlo pero que trae consigo un sinfín de beneficios para las empresas, las comunidades y los destinos.

RECOMENDACIONES

El desarrollo de un nuevo programa de certificación en turismo sostenible en Argentina destinado a tour operadores y agencias de viajes presenta grandes desafíos. Sin embargo, y con el fin de poder potenciar el programa se proponen las siguientes recomendaciones.

- Establecer una alianza con la AHT, organismo encargado de promocionar y llevar adelante el Programa Hoteles+Verdes, en busca de alcanzar un fin en común. Consultar si es necesario ceder los derechos de la marca para utilizar un nombre similar como podría ser “Agencias+Verdes”.
- Solicitar a FAEVYT y/o ICTA apoyo para el desarrollo de dicho proyecto.
- Unificar esfuerzos para poder trabajar en conjunto y actuar en los diferentes niveles de la actividad turística.
- Crear una mesa interdisciplinaria compuesta por representantes de la comunidad local, académicos, sector público y privado; con el objetivo de poder llevar adelante el proyecto de forma conjunta y colaborativa.
- Establecer indicadores para evaluar y monitorear cómo responde el mercado a la propuesta del programa de certificación para tour operadores con el objetivo de seguir mejorando y creciendo.
- Fomentar el uso de las herramientas gratuitas disponibles en Argentina para promocionar la sostenibilidad en las empresas como es el Programa de Directrices de Gestión Ambiental, el Código de Conducta para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en Viajes y Turismo y la Red Argentina de Pacto Global. Informar acerca de los beneficios de adherir y/o formar parte de estos programas para poder incentivar la participación de distintas empresas.
- Reforzar el compromiso y participación del sector gubernamental a través de políticas públicas a largo plazo con el objetivo de concientizar sobre la implementación de buenas prácticas dentro de la actividad turística y la

importancia de certificar, brindando apoyo a aquellas empresas que por cuestiones económicas no pueden hacerlo.

- Establecer indicadores para medir los impactos que genera el turismo en Argentina y definir la capacidad de carga de los destinos a fin de reducir cualquier impacto negativo que pudiera ser producto de dicha actividad. Estos resultados deben ser públicos para lograr sensibilizar y concientizar acerca de los impactos que la actividad genera.
- Pensar en una estrategia a nivel país que permita alcanzar la sostenibilidad del destino uniendo esfuerzos con las organizaciones y fundaciones que trabajan a diario en estos temas. Creando así un programa global denominado “Destinos+Verdes” que fomente la aplicación de los distintos sellos nacionales e involucre a todos los actores vinculados a la prestación de servicios turísticos.
- Unir esfuerzos y recursos con el Programa Hoteles+Verdes para la promoción turística en conjunto de las empresas y hoteles certificados bajo el programa.

BIBLIOGRAFÍA

- Bien, A. (s/f). *Una guía simple para la certificación del Turismo Sostenible y el Ecoturismo*. Editorial CESD.
- Bien, A. (2008). *Una guía básica sobre la acreditación de programas de certificación de turismo sostenible*.
- Biosphere Tourism. (2020) <https://www.biospheretourism.com/es/ayudanos-a-cambiar-el-mundo/79>
- Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST). (2020) <http://www.turismo-sostenible.co.cr>
- Criterios Globales de Turismo Sostenible. (2008). <http://www.gstcouncil.org/en/resource-center/gstc-criteria/505-los-criteriosglobales.html>
- Distinción de Turismo Sustentable Sello “S”. (2020). http://www.chilesustentable.travel/wp-content/uploads/2013/09/Descripci%C3%B3nFuncionamiento-Sello-S_23.5.17.pdf
- Douton, M. (2017). *Certificación en turismo sostenible: aportes para incentivar su aplicación en Argentina* [tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Lanús]. Repositorio Institucional UNLa. <http://opac.unla.edu.ar/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=174498>
- GSTC. (2020). <https://www.gstcouncil.org/acerca-del-gstc/?lang=es>
- Hoteles más Verdes. (2020). <http://www.hotelesmasverdes.com.ar/>
- Instituto Costarricense de Turismo. (2020). *Costa Rica ratifica liderazgo mundial en turismo sostenible con obtención de premio GSTC*. https://www.ict.go.cr/es/noticias-destacadas/1718-costa-rica-ratifica-liderazgo-mundial-en-turismo-sostenible-con-obtenci%C3%B3n-de-premio-gstc.html?fbclid=IwAR2bamS0ZCy5c6jP2980s_3IW-HB6H7ZnQx2hkrUqusc30ounM8fUcJXrH8
- Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. (2017). Agencias de viajes autorizadas. <http://servicios.turismo.gob.ar/agencias/imprimir>
- Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. (2020). Instalar una agencia de viajes. <https://www.argentina.gob.ar/node/40407>
- Organización de Naciones Unidas. (2015). *Objetivos del Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

- Organización Mundial de Turismo. (n/a). *Introducción al turismo*. <http://utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- Organización Mundial de Turismo. (2020). *Programa desarrollo sostenible del turismo, definiciones y conceptos*. <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>
- Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y Organización Mundial de turismo. (2006). *Por un turismo más sostenible: guía para responsables políticos*, (Capítulo I, II y III), Madrid: (s.n).
- Rainforest Alliance. (2009). *La Alianza para los Criterios Globales de Turismo Sostenible y el Consejo de Acreditación en Turismo Sostenible se fusionan para formar el Consejo de Sostenibilidad Turística*. <https://www.rainforest-alliance.org/lang/es/newsroom/press-releases/gstc-stsc-merge>
- Rainforest Alliance. (2020). *Nuevo sello de certificación Rainforest Alliance*. <https://www.rainforest-alliance.org/business/es/mercadeo-de-la-sostenibilidad/nuevo-sello/>
- Red de Certificación en Turismo Sostenible de las Américas. (2003). Recuperado de <http://www.rainforest-alliance.org>
- Román, F. (2008). *Turismo y sostenibilidad. Una relación compleja* (Primera ed.). Buenos Aires, Argentina: Ediciones de la UNLa.
- Román, F. (2009). *Fortalezas y debilidades de la Certificación de Turismo sostenible y su aporte a la gestión turística en Argentina*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Lanús.
- Román, F. (14 de enero de 2015). *Principios para el Desarrollo del Ecoturismo en América Latina y el Caribe* [Mensaje de Blog]. <http://planveintiuno.blogspot.com.ar/2015/01/principios-para-el-desarrollo-del.html>
- UNESCO. (s/f). *¿Qué son los Objetivos de Desarrollo del Milenio?*. <http://www.unesco.org/new/es/culture/achieving-the-millennium-development-goals/mdgs/>

ANEXO 1: Acta (charter) del proyecto final de graduación (PFG)

Nombre y apellidos: MURIEL DOUTON
 Lugar de residencia: BUENOS AIRES - ARGENTINA
 Institución: No aplica (Proyecto para ser presentado en la Federación Argentina de Asociaciones de Empresas de Viajes y Turismo – FAEVYT)
 Cargo / puesto: Coordinadora de Proyecto

Información principal y autorización del PFG	
Fecha: 22/03/2020	Nombre del proyecto: Propuesta la constitución de un programa nacional de certificación destinada a agencias de viajes y turismo (tour operadores) dentro de la República Argentina.
Fecha de inicio del proyecto: 13 de abril 2020	Fecha tentativa de finalización: 13 de julio 2020
Tipo de PFG: Tesina	
<p>Objetivos del proyecto:</p> <p><u>Objetivos generales:</u></p> <p>Diseñar un programa de certificación nacional para reconocer y premiar a las empresas de viajes y turismo (tour operadores) que adopten los principios y prácticas de sostenibilidad dentro de sus actividades.</p> <p><u>Objetivos específicos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> A. Definir los lineamientos y/o criterios que seguirá dicho programa de certificación nacional que incluya los principios de sostenibilidad y se alinee con el cumplimiento de los ODS y los GSTC. B. Determinar cómo será el proceso de evaluación a empresas de viajes y turismo que deseen implementar dicho proyecto. C. Establecer las recomendaciones y/o pasos a seguir para la puesta en marcha de dicho proyecto a través del desarrollo de un plan de acción. 	

Descripción del producto:

El programa de certificación que se desarrolla busca reconocer aquellas empresas turísticas especializadas en viajes como agencias de viajes y tour operadores que evidencian una gestión sostenible de sus operaciones, mediante la implementación de buenas prácticas de sostenibilidad turística y que estén alineados con los Criterios Globales de Turismo Sostenible (GSTC por sus siglas en inglés) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El PFG formulará la norma técnica que incluye los criterios e indicadores a evaluar y que estarán ligados a los 4 pilares fundamentales de la sostenibilidad turística: Gestión Ambiental, Gestión de la Calidad, Gestión Socio-cultural y Gestión Empresarial.

Las empresas que se presenten deben cumplimentar con los requisitos y/o criterios establecidos para cada uno de los pilares fundamentales donde se evaluarán aspectos vinculados con el ámbito legal de la empresa y gestión interna de los recursos humanos, cuidado del medio ambiente, relación con proveedores, hoteles y guías, destinos y comunidades, y por supuesto la satisfacción del cliente final.

Para poder otorgar la certificación cada empresa deberá tener una auditoría externa o de tercera parte (depende de cómo lo estructures), después de la cual podrá obtener o no el reconocimiento.

El programa tendrá diferentes niveles para establecer el nivel de compromiso que alcanza la empresa, con el objetivo de poder lograr la mejora continua de dichos tour operadores.

Dicho programa tendrá un valor económico de acuerdo con la cantidad de empleados que tenga la empresa y el nivel de aplicación que se otorgue, ingresos que serán destinados para el pago de auditores y estrategias de comercialización y promoción del programa de certificación.

Necesidad del proyecto:

Las tendencias a nivel mundial vinculadas con turismo dejan entre ver la importancia de adoptar prácticas y modelos de negocio más sostenibles; turistas cada vez más sensibles sobre el impacto que sus viajes generan buscan generar acciones positivas para el destino y las comunidades que visitan. Esto pone sobre la mesa la necesidad de que el sector turístico (la oferta) piense y desarrolle acciones que no solo sean económicamente benéficas sino también social y ambientalmente responsables para satisfacer las tendencias actuales del mercado. Es por esto, y como una forma de generar transparencia en las acciones que las empresas toman para implementa, que surgen los programas de certificación en turismo sostenible a nivel mundial.

Argentina es un destino con gran diversidad natural y cultural a lo largo de su territorio; invita a todos a vivir experiencias únicas en contacto con las comunidades. Sin embargo, es un país que está siendo castigado por el impacto negativo que genera la actividad turística.

Para contrarrestar esta situación en 2013 surgió el Programa Hoteles más Verdes, como una iniciativa conjunta de Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT) proyecto destinado a la certificación de sostenibilidad turística para alojamientos turísticos de 3,4 y 5 estrellas dentro del país.

Dado que el sector turístico es uno dentro de la amplia gama de servicios turísticos, es importante integrar a los esfuerzos de sostenibilidad a otros sectores y gremios para lograr una transformación del turismo en el país.

Es por esta razón, que surge la necesidad de pensar en un plano más amplio e integral donde la certificación en sostenibilidad turística sea no solo para alojamientos turísticos sino también pueda alcanzar a los agentes de viajes y/o tours operadores que tienen un gran porcentaje de importancia dentro de la actividad turística.

Este proyecto, estará alineado con los lineamientos establecidos por IRAM para la elaboración de normas técnicas nacionales, con el fin de facilitar la participación activa de actores claves y la posterior implementación del mismo.

Justificación de impacto del proyecto:

El desarrollo sostenible de la actividad turística es vital en un destino con una gran diversidad de productos y con un turismo que crece anualmente. El año pasado se registró un 7% de incremento en las llegadas al país y es necesario convertir ese número en posibilidades de crecimiento sostenible para Argentina.

Sin lugar a duda, Argentina es un país que cuenta con grandes posibilidades de mejorar en materia de sostenibilidad por contar con un programa nacional de certificación en turismo sostenible destinado para hoteles como es el Programa Hoteles+Verdes sino también por contar con uno de los mejores programas de normalización de América Latina como es IRAM. Esto deja entre ver las grandes posibilidades de crecimiento y mejora del sector turístico en materia de sostenibilidad y como la idea de implementar un programa de certificación en turismo sostenible destinado a agencias de viajes y/o tour operadores podría complementar dichos aportes y mejorar la sostenibilidad del destino generando beneficios positivos tanto para el entorno como sus comunidades y reduciendo al mismo tiempo los impactos negativos que dicha actividad genera para el territorio.

De esta forma, el desarrollo de un programa de estas características significará un gran paso para la implementación de nuevos modelos de negocios turísticos sostenibles integrales dentro del país.

Restricciones:

- El proyecto aún no cuenta con un patrocinador oficial; y no se sabe bajo qué condición será presentado a dicho patrocinador.
- Argentina es un país incipiente en materia de sostenibilidad turística.
- Falta de información y compromiso por parte de las empresas de viajes y turismo o tour operadores.
- Se avecina una fuerte crisis económica a nivel nacional y mundial a causa del COVID-19; lo cual reduce las posibilidades económicas del sector en invertir en dichos planes. Es importante que se pueda visualizar las ventajas que tiene para el sector poder asentarse nuevamente en la económica con un nuevo modelo de negocio que sea social y ambientalmente más responsable.

Entregables:

- Criterios que se utilizarán para evaluar cada uno de los pilares fundamentales que conforman el programa de certificación.
- Plan de acción donde se establecerán las actividades que deben desarrollarse para la puesta en marcha del programa y la presentación frente a las entidades aliadas. Ejemplo: Plan de alianzas estratégicas con otros organismos.

Identificación de grupos de interés:

- A. Clientes directos:
- a. Federación Argentina de Asociaciones de Empresas de Viajes y Turismo (FAEVYT) quien será la casa visible del proyecto y quién lo impulsará dentro del mercado generando una mejor imagen para la federación reforzando sus esfuerzos para el cumplimiento de los ODS.
 - b. Empresas de viajes y turismo (Tour Operadores) que mejorarán sus prácticas respetando los principios de sostenibilidad.
- B. Clientes indirectos:
- a. Comunidades locales en Argentina que están vinculadas con la actividad turística de forma directa e indirecta.
 - b. Proveedores locales (transportistas, guías, hoteles, etc.) que contarán con el apoyo de tour operadores para potenciar sus iniciativas en sostenibilidad.
 - c. Clientes y turistas que podrían viajar de forma más responsable a los destinos respetando sus necesidades y mejorando la calidad de servicio que se les ofrece.

Aprobado por: Damaris Chaves**Firma:**

Estudiante: Muriel Douton**Firma:**


ANEXO 2: Combinación de criterios e indicadores establecidos por GSTC para Tour Operadores

El siguiente cuadro refleja los criterios e indicadores de desempeño que establece el Consejo Global de Turismo Sostenible para tour operadores.

Cuadro Nro. 1: Combinación de criterios e indicadores establecidos por GSTC para tour operadores.

Sección A: Demostrar una efectiva gestión sostenible	
Criterio	Indicadores
<p>A1 Sistema de Gestión Sostenible <i>La organización ha implementado un sistema de gestión sostenible en el largo plazo que se adecúa a su realidad y escala, considera los aspectos ambientales, sociales, culturales, económicos, de calidad, derechos humanos, salubridad, seguridad y gestión de riesgos y crisis, e impulsa una mejora continua.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. El sistema de gestión sostenible está documentado con claridad. b. El sistema de gestión sostenible cubre los aspectos medioambientales, sociales, culturales, económicos, de calidad, derechos humanos, salud y seguridad. c. El SG sostenible considera la gestión de riesgos y crisis d. Se tiene documentación que sustenta la implementación del SG sostenible. e. El SG sostenible comprende un proceso para monitorear la mejora continua del desempeño de la sostenibilidad.
<p>A2 Cumplimiento Legal <i>La organización cumple con toda la legislación y regulación local, nacional e internacional; incluyendo entre otras, los aspectos de salubridad, seguridad, derecho laboral y medio ambiente.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Se mantiene una lista actualizada de todos los requisitos legales aplicables. b. os certificados y otros documentos acreditan el cumplimiento de todos los requisitos legales aplicables. c. Se entienden y cumplen los requerimientos / requisitos legales en todos los países donde se realizan operaciones.
<p>A3 Reporte y comunicación <i>La organización comunica su política de sostenibilidad, acciones y desempeño a las partes interesadas, incluyendo los clientes, y busca su compromiso de apoyo.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Están disponibles los informes periódicos de desempeño de la sostenibilidad b. Las políticas y acciones de sostenibilidad se reportan a través de material de comunicación interna y externa. c. Las comunicaciones tienen mensajes que fomentan el apoyo de los consumidores y actores involucrados.
<p>A4 Compromiso del Personal <i>El personal está comprometido con el desarrollo e implementación del sistema de gestión sostenible y recibe periódicamente capacitación sobre sus roles y responsabilidades en su entrega.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Se tiene evidencia disponible de la participación del personal en el SG sostenible. b. Están disponibles los registros de cursos y capacitaciones en el lugar de trabajo, con sus niveles de asistencia. c. Los materiales de capacitación y orientación del personal están disponibles en formato

	<p>accesible (incluido el uso de idiomas minoritarios, cuando sea necesario).</p> <p>d. El personal posee certificados y calificaciones en disciplinas/habilidades relevantes.</p>
<p>A5 Experiencia del Cliente <i>La satisfacción del cliente, incluyendo los aspectos de sostenibilidad, se monitorean y aplican medidas correctivas.</i></p>	<p>a. Se cuenta con un sistema de retroalimentación de clientes con análisis de resultados.</p> <p>b. Se registran comentarios negativos y respectivas respuestas.</p> <p>c. Hay evidencia de acciones correctivas implementadas.</p> <p>d. Los comentarios/opiniones de los clientes se entregan a las empresas de turismo y destinos visitados.</p>
<p>A5 Experiencia del Cliente <i>La satisfacción del cliente, incluyendo los aspectos de sostenibilidad, se monitorean y aplican medidas correctivas.</i></p>	<p>a. Se cuenta con un sistema de retroalimentación de clientes con análisis de resultados.</p> <p>b. Se registran comentarios negativos y respectivas respuestas.</p> <p>c. Hay evidencia de acciones correctivas implementadas.</p> <p>d. Los comentarios/opiniones de los clientes se entregan a las empresas de turismo y destinos visitados.</p>
<p>A6 Promoción precisa <i>Los materiales promocionales y las comunicaciones de marketing son precisas y transparentes con respecto a la organización y sus productos y servicios, incluyendo las declaraciones de sostenibilidad. No promete más de lo que ofrece.</i></p>	<p>a. Las imágenes utilizadas en la promoción son de experiencias reales que se ofrecen y de los lugares visitados por los clientes.</p> <p>b. El marketing de vida silvestre y eventos culturales no contempla avistamiento que no se puedan garantizar.</p> <p>c. Las declaraciones de sostenibilidad se basan en registros históricos de desempeño.</p>
<p>A7 Construcción e Infraestructura <i>La planificación, locación, diseño, construcción, renovación, operación y demolición de edificios e infraestructura.</i></p>	<p>Los indicadores para los criterios A7 se relacionan con los edificios e infraestructura que pertenecen y son operados por la organización o sobre los cuales tienen influencia / control directo.</p>
<p>A7.1 Cumplimiento <i>Cumplen con los requisitos de zonificación, las leyes relacionadas a áreas protegidas y sensibles, y consideraciones del patrimonio.</i></p>	<p>a. Se demuestra conocimiento y cumplimiento de las leyes relacionadas con el uso de tierras y actividades en el área local.</p> <p>b. Todas las licencias y permisos requeridos están actualizados.</p> <p>c. Se demuestra conocimiento y cumplimiento de los planes y lineamientos de gestión de áreas no reglamentarias (por ejemplo, para zonas particulares, diseños, etc.)</p>
<p>A7.2 Impacto e Integridad <i>Tienen en cuenta la capacidad e</i></p>	<p>a. La selección del sitio, el diseño y acceso han tomado en cuenta el impacto visual, el</p>

<p><i>integridad del entorno natural y cultural.</i></p>	<p>paisaje, el patrimonio cultural y natural.</p> <ul style="list-style-type: none"> b. La selección del sitio, el diseño y acceso han tomado en cuenta la protección de áreas sensibles biológicamente y la capacidad asimilativa de los ecosistemas. c. La integridad del patrimonio arqueológico, cultural y sagrado se ha preservado. d. La integridad y conectividad de los sitios naturales y áreas protegidas se ha preservado. e. Las especies amenazadas o protegidas no han sido desplazados y el impacto en todos los hábitats de vida silvestre se han minimizado y mitigado. f. Los cursos de agua/cuencas hidrográficas/humedales no han sido alterados y la escorrentía se reduce en medida de lo posible, y cualquier residuo es capturado o canalizado y filtrado. g. Se han evaluado y abordado los factores de riesgo (incluido el cambio climático, los fenómenos naturales y la seguridad de los visitantes) h. La evaluación de impacto (incluido los impactos acumulativos) se ha realizado y documentado como corresponde.
<p>A7.3 Materiales y Prácticas sostenibles <i>Usa materiales y aplica técnicas locales apropiadas y sostenibles</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Los materiales, técnicas y artesanías locales se han utilizado en edificios y diseños, donde sea posible y apropiado. b. Plantas nativas y endémicas obtenidas de fuentes sostenibles se han usado en paisajismo y decoración, evitando especies exóticas o invasoras. c. Las plantas han sido seleccionadas por su habilidad de tolerar condiciones predominantes, por ejemplo, las plantas tolerantes a la sequía. d. Se ha utilizado diseño sostenible, materiales y técnicas de construcción sostenibles en las instalaciones con una certificación adecuada, siempre que fuera posible. e. Los desechos de la construcción se clasifican y eliminan de manera ambientalmente apropiada.
<p>A7.4 Acceso para todos <i>...provee acceso e información para las personas con necesidades especiales, según corresponda.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Los sitios, edificios y actividades son accesibles para personas con discapacidad física y otras necesidades especiales, de acuerdo con la naturaleza de la operación. b. Se brinda información clara y precisa sobre el nivel de accesibilidad c. La accesibilidad está certificada o verificada por expertos /organismos pertinentes.
<p>A8 Derechos de propiedad y agua</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. En los sitios pertenecientes y operados por

<p>dulce</p> <p><i>La adquisición por parte de la organización de derechos sobre el agua, los terrenos y la adquisición de propiedad son legales, cumplen con los derechos comunitarios e indígenas, e incluye su consentimiento informado, previo y libre; y no requiere de reasentamiento involuntario.</i></p>	<p>la organización o sobre los cuales tiene influencia / control directo, se documentan los derechos de propiedad y tenencia de la tierra.</p> <ul style="list-style-type: none"> b. Los derechos de uso y acceso a recursos claves, incluyendo tierras y agua, están documentados cuando corresponda. c. Hay evidencia documental de comunicaciones, consultas y compromiso con las comunidades locales e indígenas. d. La evidencia del consentimiento libre, previo e informado de las comunidades locales está documentada, cuando sea relevante (mostrando que no hubo proceso de reasentamiento involuntario o adquisición de tierras).
<p>A9 Información e Interpretación</p> <p><i>La organización brinda información e interpretación del entorno natural, cultura local y patrimonio cultural, además de una explicación del comportamiento adecuado durante la visita a las áreas naturales, culturas vivas y sitios de patrimonio cultural.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. El material de información e interpretación sobre el patrimonio natural y cultural del área local están disponible y se proporcionan a los clientes. b. El personal está informado y capacitado sobre el patrimonio natural y cultural de las áreas visitadas. c. Se proporciona información a los clientes sobre el comportamiento adecuado que se debe tener en el área visitada.
<p>A10 Compromiso con el Destino</p> <p><i>La organización está involucrada en la planificación y gestión sostenible del Destino, donde exista esta oportunidad.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización está en contacto con la Organización de Gestión de Destino local u organismo equivalente del lugar donde tiene mayor actividad. b. La organización participa en reuniones de planificación y gestión, y en actividades con el turismo sostenible de los destinos donde tiene mayor actividad.
<p>SECCIÓN B: Maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimización de los impactos negativos</p>	
<p>B1 Apoyo a la Comunidad</p> <p><i>La organización apoya activamente iniciativas de infraestructura local y de desarrollo social comunitario. Algunos ejemplos de iniciativas incluyen, educación, capacitación, salud, saneamiento y proyectos que abordan los impactos del cambio climático.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización apoya iniciativas con comunidades locales en áreas donde es particularmente activa. b. El nivel y la naturaleza de las contribuciones realizadas en los planes de la comunidad local son registrados. c. Al seleccionar a proveedores de servicios y productos / experiencias para incluirlos en los programas, la organización favorece a aquellos que se relacionan y brindan apoyo a las comunidades locales.
<p>B2 Empleo Local</p> <p><i>Los residentes locales reciben igualdad de oportunidades de empleo y desarrollo profesional, incluyendo puestos</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización busca brindar oportunidades de empleo en sus operaciones y actividades a los residentes locales. b. La organización monitorea el nivel y la

<p><i>gerenciales.</i></p>	<p>proporción del empleo que brinda a los residentes locales.</p> <ul style="list-style-type: none"> c. La capacitación es ofrecida a residentes locales para mejorar sus oportunidades de empleo. d. Al seleccionar a proveedores de servicios y productos / experiencias para incluirlos en los programas, la organización favorece a aquellos que se relacionan y brindan apoyo a las comunidades locales.
<p>B3 Compras Locales <i>Cuando se compran y se ofrecen productos y servicios, la organización da prioridad a proveedores locales y de comercio justo, siempre que estén disponibles y sean de calidad satisfactoria</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización realiza auditorías regulares de sus recursos o fuentes de suministro de bienes y servicios. b. Al seleccionar a los proveedores de servicios y productos / experiencias para incluirlos en los programas, la organización favorece a aquellos que son de propiedad local y operan localmente.
<p>B4 Emprendedores locales <i>La organización apoya a emprendedores locales en el desarrollo y venta de productos y servicios sostenibles que provienen del entorno natural, cultural e histórico de la zona.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización brinda asesoría y apoyo a los proveedores de servicios locales con los que se relaciona, respecto a la calidad y sostenibilidad de sus servicios. b. Se consideran las oportunidades de negocios mixtos (joint venture) y asociaciones con emprendedores locales cuando sea apropiado
<p>B5 Explotación y acoso <i>La organización ha implementado una política contra la explotación comercial, sexual o cualquier otra forma de explotación o acoso, particularmente de niños, niñas, adolescentes, mujeres, minorías y otros grupos vulnerables.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización tiene una política documentada contra la explotación y el acoso a grupos vulnerables. b. Se adoptan medidas para comunicar e implementar la política. c. La organización colabora con la comunidad local, en los destinos donde es particularmente activa, en el trabajo contra la explotación y el acoso. d. Se tiene registro de las edades de los empleados y muestran ausencia de cualquier forma de trabajo infantil (según lo define la OIT). e. La organización apoya medidas contra el turismo sexual infantil. f. No se contratan ni visitan prestadores de servicios y locales donde exista evidencia de posible explotación.
<p>B6 Igualdad de oportunidades <i>La organización ofrece igualdad de oportunidades de empleo, incluso en puestos gerenciales, sin discriminación de género, raza, religión, discapacidad u otras.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización ha identificado grupos en riesgo de discriminación, incluidas las mujeres y minorías locales. b. La proporción de empleados de dichos grupos es monitoreada. c. La promoción interna incluye miembros de dichos grupos.

<p>B7 Trabajo Decente / justo <i>Los derechos laborales se respetan, se proporciona un entorno de trabajo seguro y los empleados reciben por lo menos un salario digno. Los empleados tienen acceso a capacitación continua, experiencia y oportunidades de crecimiento.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización demuestra conocimiento y cumplimiento con los estándares y regulaciones internacionales de empleo. b. Los niveles salariales son monitoreados y revisados regularmente en comparación con las normas para un salario digno en los países de empleo. c. Los registros de capacitación se guardan para todo el personal, mostrando el nivel y la frecuencia de la capacitación recibida. d. Los contratos de los empleados demuestran el apoyo en atención médica y el seguro social. e. Se proveen instalaciones de agua, saneamiento e higiene para todos los trabajadores en el lugar. f. Se monitorea la satisfacción del empleado. g. Se tiene un mecanismo para que los empleados presenten sus reclamos.
<p>B8 Servicio Comunitario <i>Las actividades de la organización no ponen en peligro la prestación de servicios básicos, tales como alimentos, agua, energía, salud y saneamiento, de las comunidades vecinas.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización supervisa el impacto de disponibilidad de servicios locales en las principales áreas de operación/ visitadas. b. Se tiene un mecanismo de comunicación para que la comunidad local presente sus reclamos y retroalimentación, en las principales áreas de operación/visitadas. c. Cualquier reducción en la disponibilidad de servicios básicos para las comunidades locales como resultado de las actividades de la organización es atendido.
<p>B9 Forma de vida local <i>Las actividades de la organización no afectan negativamente el acceso local a las diferentes formas de ganar la vida, incluyendo el uso de recursos hídricos y de territorios, servidumbre de paso, transporte y vivienda.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. El acceso local a los medios de subsistencia se considera en las decisiones de desarrollo y operaciones. b. Existe un mecanismo de comunicación para que las comunidades locales informen cualquier caso de acceso limitado a los medios de subsistencia local en las principales áreas de operación/visita.
<p>SECCIÓN C: Maximización de beneficios para el patrimonio cultural y minimización de impactos negativos</p>	
<p>C1 Interacción Cultural <i>La organización sigue buenas prácticas internacionales y nacionales, así como directrices acordadas localmente para la gestión y promoción de visitas a comunidades indígenas y sitios cultural o históricamente sensibles, con la finalidad de minimizar los impactos negativos y maximizar los beneficios locales y satisfacción de los visitantes.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización demuestra conocimiento y cumplimiento de las buenas prácticas internacionales, nacionales y locales existentes para las visitas turísticas a sitios culturales y comunidades indígenas. b. La organización se involucra con la comunidad y los lugares turísticos en la revisión de directrices, en la creación y el acuerdo de nuevos lineamientos, si es necesario. c. Los lineamientos se usan y se comunican

	<p>efectivamente.</p> <p>d. Se han implementado medidas especiales para impedir interacción inapropiada con los niños.</p> <p>e. La organización participa y apoya la capacitación y el uso de guías locales.</p> <p>f. Se tiene en cuenta la capacidad y la fragilidad de los sitios y las comunidades, y los niveles de presión sobre ellos, al momento de determinar el tamaño, la frecuencia y tiempo de visita de los grupos.</p> <p>g. Los comentarios de las comunidades locales y los visitantes se fomentan y se toman en cuenta.</p>
<p>C2 Protección del Patrimonio Cultural <i>La organización contribuye a la protección, preservación y mejora de propiedades locales, sitios y tradiciones con significado histórico, arqueológico, cultural y espiritual, sin impedir el acceso de los residentes locales a ellos.</i></p>	<p>a. La organización da y registra las contribuciones monetarias realizadas para la protección del patrimonio cultural en las principales áreas de operación/visita.</p> <p>b. La organización brinda apoyo en especies u otros para la protección del patrimonio cultural en las principales áreas de operación/visita.</p> <p>c. La organización garantiza que sus actividades no impidan el acceso de la comunidad local a los sitios.</p>
<p>C3 Presentación de la Cultura y el Patrimonio <i>La organización valora e incorpora los elementos auténticos locales de la cultura tradicional y contemporánea en las operaciones, diseño, decoración, gastronomía o tiendas, respetando los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales.</i></p>	<p>a. Los lugares visitados y las experiencias ofrecidas brindan una auténtica experiencia de la cultura y patrimonio local.</p> <p>b. La cultura viva y las tradiciones están presentes en la gastronomía, las ventas, eventos y otros servicios ofrecidos.</p> <p>c. Los derechos de autor y propiedad intelectual se han respetado y se han obtenido los permisos necesarios.</p> <p>d. Se ha buscado la opinión de la comunidad local para la presentación del patrimonio cultural local.</p>
<p>C4 Piezas / artefactos <i>Las piezas o artefactos históricos y arqueológicos no se venden, comercializan ni exhiben, excepto cuando sea permitido por la legislación local e internacional.</i></p>	<p>a. Cualquier uso de piezas/artefactos es transparente, y/o documentado y registrado.</p> <p>b. Cuando se usen las piezas/artefactos, se han identificado las leyes y estatutos que permitan dicho uso.</p> <p>c. Los visitantes son prevenidos de mover o dañar las piezas.</p>
<p>SECCIÓN D: Maximización de los beneficios al ambiente y minimización de los impactos negativos</p>	
<p>D1 Conservación de los recursos</p>	
<p>D1.1 Compras preferiblemente</p>	<p>a. Se tiene una política ambiental de compras documentada.</p>

<p>ambientales <i>Las políticas de compra favorecen a los proveedores y productos ambientalmente sostenibles, incluyendo los bienes de capital, alimentos, bebidas, materiales de construcción y consumibles.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> b. Se da preferencia a productos y proveedores con certificaciones ambientales, en particular con respecto a aquellos de madera, papel, pescado, otros alimentos y productos silvestres. c. Cuando no exista disponibilidad de productos y proveedores certificados, se considera el origen y los métodos de crecimiento o producción. d. Especies amenazadas no se usan o venden. e. Los proveedores de servicios y otros operadores seleccionados e incluidos en los tours tienen certificación ambiental / de sostenibilidad, siempre que sea posible. f. Cuando no hay empresas certificadas disponibles, se considera el desempeño de sostenibilidad de los prestadores de servicios y se comunican e implementan las mejoras requeridas.
<p>D1.2 Compra eficiente <i>La organización gestiona cuidadosamente la compra de bienes/artículos descartables y consumibles, incluyendo alimentos, con la finalidad de minimizar los residuos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Se favorece la compra de bienes reutilizables, retornables y reciclados. b. La compra y uso de bienes consumibles y desechables se monitorean y gestionan. c. Se evitan los envases innecesarios (especialmente de plástico) comprando a granel o al por mayor cuando sea apropiado.
<p>D1.3. Conservación de la energía <i>El consumo de energía se mide según el tipo y se toman las medidas necesarias para minimizar el consumo general. La organización realiza esfuerzos para aumentar el uso de energía renovable.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La energía utilizada en las operaciones de la organización y aquellas sobre las cuales tiene influencia / control directo se monitorea y gestiona. b. Se favorecen las fuentes de energía renovable y se monitorea y gestiona la proporción de energía renovable en el suministro total de energía. c. Se usan equipos y prácticas para minimizar el uso de energía. d. Se han establecido metas para reducir el consumo de energía e. El personal y los visitantes reciben directrices sobre cómo minimizar el consumo de energía.
<p>D1.4. Conservación del agua <i>El riesgo asociado al agua se evalúa, el consumo del agua se mide según su tipo y se toman las medidas necesarias para minimizar su consumo general. Las fuentes de agua son sostenibles y no afectan negativamente los flujos ambientales. En áreas de alto riesgo hídrico, se identifican y persiguen objetivos de administración de agua de acuerdo con el contexto.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. El riesgo asociado al agua en los principales destinos visitados ha sido evaluado y documentado. b. En los destinos visitados donde se ha evaluado el riesgo asociado al agua como alto, se han determinado objetivos de administración de agua. c. El agua utilizada en las operaciones de la organización y aquellas sobre las cuales tiene influencia / control directo es monitoreada y administrada. d. Se utilizan equipos y prácticas para

	<p>minimizar el consumo de agua</p> <ul style="list-style-type: none"> e. El agua proviene de una fuente legal y sostenible que no se ha afectado previamente, y que en el futuro tampoco es probable que sean afectados los flujos ambientales. f. Se consideran los impactos acumulativos del turismo en la localidad, que afectan las fuentes de agua. g. Se tienen metas para reducir el consumo de agua. h. El personal y los visitantes reciben orientación para minimizar el consumo del agua.
D2 Reducción de la Contaminación	
<p>D2.1 Emisión de gases de efecto invernadero <i>La organización identifica y calcula en lo posible, las emisiones de gases de efecto invernadero provenientes de todas las fuentes controladas por ella e implementa procedimientos para evitarlas o minimizarlas. Se promueve la compensación de las emisiones restantes.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Las emisiones totales directas e indirectas totales de gases de efecto invernadero de las operaciones de la organización y aquellas sobre las cuales tiene influencia / control directo son monitoreadas y gestionadas. b. Las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero se monitorean y gestionan. c. Se toman acciones para evitar y reducir las emisiones anuales significativas de todas las fuentes controladas por la organización d. Se toman acciones para fomentar que los proveedores de productos y servicios eviten y reduzcan significativas emisiones anuales e. Los mecanismos de compensación de carbono se usan cuando es viable.
<p>D2.2. Transporte <i>La organización busca reducir las necesidades de transporte y promueve activamente el uso de alternativas más limpias y eficientes por parte de los clientes, personal y proveedores, y en sus propias operaciones.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Cuando sea práctico y factible, se utilizan las opciones de transporte más limpias y eficientes para brindar los programas de excursiones. b. Se proporciona y promueve información de opciones de transporte alternativo (amigable con el medio ambiente), cuando estén disponibles. c. Se provee y facilita opciones de transporte alternativo (por ejemplo, alquiler de bicicletas, autos compartidos, recogidas) para los visitantes y el personal. d. Se favorecen mercados a los cuales se accede a través de opciones de transporte más cortas y sostenibles. e. Se prefieren proveedores locales y busca minimizar el uso de transporte en las operaciones diarias.
<p>D2.3 Aguas residuales</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización conoce el sistema de

<p><i>Las aguas residuales incluidas las aguas grises son tratadas eficazmente, y solo se reutilizan o descargan al ambiente, de manera segura, sin efectos adversos para la población local o el medio ambiente.</i></p>	<p>tratamiento de aguas residuales de los principales destinos visitados, y busca influir en su mejora cuando sea necesario y viable.</p> <ul style="list-style-type: none"> b. Las aguas residuales producto de las operaciones de la organización y de aquellas sobre las que tiene influencia directa/control se vierten a un sistema de drenaje municipal o gubernamental autorizado, si está disponible. c. Si no se dispone de tratamiento adecuado de aguas residuales municipal, existe un sistema en el lugar para tratar las aguas residuales (que cumpla con los requisitos internacionales de calidad para el manejo de aguas residuales) que asegure que no cause efectos adversos en la población local y el medio ambiente.
<p>D2.4. Residuos sólidos <i>Los residuos sólidos, incluidos los desperdicios de alimentos se miden y se implementan mecanismos para reducir los desechos. Cuando la reducción no es posible, se reutilizan o reciclan. La disposición de cualquier desecho remanente produce efectos adversos para la población local o el ambiente.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización conoce las gestiones de residuos sólidos en los principales destinos visitados, y busca influir en su mejora cuando sea necesario y viable. b. Se implementa un plan de gestión de residuos sólidos para las operaciones de la organización y de aquellas sobre las cuales tiene influencia/control directo. c. El plan de manejo de residuos sólidos incluye acciones para reducir, separar y reutilizar o reciclar el desperdicio de alimentos cuando corresponda. d. La eliminación de residuos es a través de instalaciones administradas o aprobadas por el gobierno y se tiene evidencia de que ésta no tiene impacto negativo en el ambiente o la población local. e. La disposición de residuos sólidos se mide según su tipo y se establecen metas para minimizar los desechos sólidos no desviados. f. Se brindan directrices a los clientes, al personal y proveedores de productos y servicios sobre como minimizar los residuos.
<p>D2.5 Sustancias Nocivas <i>El uso de sustancias nocivas, incluyendo pesticidas, pinturas, desinfectantes de piscina, y materiales de limpieza se minimiza y se reemplazan con productos o procesos inocuos, cuando éstos se encuentren disponibles. Todo almacenamiento, uso, manejo y disposición de químicos se manejan apropiadamente.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Se ha realizado un inventario de sustancias nocivas y se mantienen hojas de datos de seguridad de materiales (MSDS). b. Se han tomado acciones para obtener alternativas más amigables con el medio ambiente. c. Los productos químicos, especialmente los que están en grandes cantidades, se almacenan y manipulan de acuerdo con estándares apropiados. d. Se informa con anticipación a los visitantes para evitar el uso de útiles personales y otras sustancias que pueden considerarse

	perjudiciales para el entorno local (como protectores solares tóxicos y repelentes).
<p>D2.6 Minimizar la contaminación <i>La organización implementa prácticas para minimizar la contaminación causada por ruido, iluminación/luz, escorrentía, erosión, sustancias que agotan la capa de ozono y contaminantes de aire, agua y suelo.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Las fuentes potenciales de contaminación cubiertas en el criterio han sido revisadas e identificadas. b. Las fuentes potenciales de contaminación cubiertas en el criterio son monitoreadas. c. Se toman acciones para minimizar y, cuando sea posible, eliminar la contaminación de las fuentes cubiertas en el criterio.
<p>D3 Conservación de la biodiversidad, ecosistemas y paisajes</p>	
<p>D3.1 Conservación de la biodiversidad <i>La organización apoya y contribuye a la conservación de la biodiversidad, incluyendo la gestión adecuada de su propiedad. Se presta especial atención a las áreas naturales protegidas y zonas con alto valor de biodiversidad. Cualquier perturbación de los ecosistemas naturales se minimiza, rehabilita y se efectúa una contribución compensatoria a la gestión de la conservación.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización demuestra conocimiento sobre las áreas naturales protegidas y áreas con gran valor de biodiversidad en los lugares visitados. b. La organización proporciona y registra el apoyo económico otorgado para la conservación de la biodiversidad en las principales áreas visitadas. c. La empresa proporciona y registra el apoyo en especie u otro tipo para la conservación de la biodiversidad en las principales áreas de operación/visita. d. Las propiedades que pertenecen y son operadas por la organización, así como aquellas sobre las que tiene influencia/control directo son gestionadas de manera activa para el apoyo a la conservación de la biodiversidad. e. La organización es consciente y mitiga actividades que pueden perturbar la vida silvestre y los hábitats. f. Se realiza compensación donde haya ocurrido alguna perturbación. g. Se toman acciones para fomentar el apoyo de los visitantes a la conservación de la biodiversidad. h. La organización colabora con ONGs conservacionistas locales en las principales áreas de visita donde opera.
<p>D3.2. Especies Invasoras <i>La organización toma medidas para evitar que se introduzcan especies invasivas. Las especies nativas se usan para el paisajismo y restauración, cuando es posible, principalmente en espacios naturales.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Las propiedades que pertenecen y son operadas por la organización, así como aquellas sobre las que tiene influencia/control directo son monitoreadas con relación a la presencia de cualquier especie invasora. b. Se toman acciones para asegurar que no se introduzcan ni se propaguen especies invasoras. c. Se implementa un programa para erradicar y controlar las especies invasoras.

	<p>d. Se revisa el acondicionamiento paisajístico de los sitios para considerar el uso de especies nativas.</p>
<p>D3.3. Visita a áreas naturales <i>La organización sigue directrices apropiadas para la gestión y promoción de visitas a sitios naturales, con la finalidad de minimizar los impactos negativos y maximizar la satisfacción del visitante.</i></p>	<p>a. La organización conoce y cumple con los lineamientos existentes para visitas turísticas a sitios naturales.</p> <p>b. Se utilizan los lineamientos para conducir las visitas e informar a los visitantes.</p> <p>c. La organización colabora con organismos locales de conservación para establecer/identificar problemas relacionados con las visitas a sitios específicos.</p> <p>d. La organización participa en/ apoya las capacitaciones y uso de guías locales en los sitios naturales.</p> <p>e. Se tiene en cuenta la capacidad y fragilidad de los sitios naturales, y los niveles de presión sobre ellos, al momento de determinar el tamaño, frecuencia y tiempo de visita de los grupos.</p> <p>f. Se fomentan los comentarios de las comunidades locales y toman acciones al respecto.</p>
<p>D3.4. Interacción con Especies Silvestres <i>Las interacciones con las especies silvestres que deambulan libres, deben tener en cuenta los impactos acumulativos del turismo, no deben ser invasivas y deben gestionarse de manera responsable para evitar efectos adversos en las especies afectadas, en su viabilidad y el comportamiento de las poblaciones en su hábitat.</i></p>	<p>a. La organización conoce y cumple con las regulaciones y lineamientos locales, nacionales e internacionales existentes relacionados con la interacción con la vida silvestre, incluyendo la observación de éstos.</p> <p>b. La organización colabora con el desarrollo y la implementación de códigos y lineamientos locales para la interacción con la vida silvestre, incluyendo la observación de la vida silvestre, según requiera, basándose en la asesoría de expertos en vida silvestre.</p> <p>c. La organización asegura que todos los servicios provistos y sitios visitados cumplen con las normas y regulaciones locales, nacionales e internacionales referentes a la interacción con la vida silvestre incluyendo la observación de éstos.</p> <p>d. Las interacciones directas, en particular alimentar, no deberían permitirse, a menos que estén específicamente autorizadas por normas internacionales aceptadas o, cuando no se disponga de normas, guiadas por asesores independientes expertos en vida silvestre.</p> <p>e. Se toman acciones para minimizar la perturbación de la vida silvestre.</p> <p>f. Los impactos en el bienestar de la vida silvestre son monitoreados regularmente y abordados.</p>

<p>D3.5. Bienestar Animal <i>Ninguna especie silvestre animal se adquiere, cría o mantiene en cautiverio, excepto por personas debidamente autorizadas y equipadas, o para actividades debidamente reguladas en cumplimiento con la legislación local e internacional. El mantenimiento, cuidado o manipulación de animales silvestres y domésticos deberá cumplir con los más altos estándares de protección animal.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización conoce y cumple con las leyes y regulaciones relacionadas con la vida silvestre en cautiverio. b. Se implementan los lineamientos existentes para actividades turísticas específicas que involucran la vida silvestre en cautiverio. c. El personal responsable de la vida silvestre en cautiverio tiene las calificaciones y experiencia apropiadas, y tiene las licencias correspondientes. d. La organización conoce y cumple con las leyes y regulaciones relevantes relacionadas con el bienestar animal. e. La organización asegura que todos los servicios provistos y sitios visitados cumplen con las normas y regulaciones relevantes sobre vida silvestre en cautiverio y bienestar animal. f. Hay una inspección regular de las condiciones de la vida silvestre en cautiverio y su mantenimiento. g. Hay una inspección regular de las condiciones de los animales domésticos, su mantenimiento y manejo.
<p>D3.6 Recolección y comercio de vida silvestre <i>Las especies silvestres no se recolectan, consumen, exhiben, venden o comercializan, excepto cuando se haga como parte de una actividad regulada que asegure su uso sostenible, y de acuerdo al cumplimiento con la legislación local e internacional.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización conoce y cumple con las leyes y regulaciones relacionadas con la recolección y el comercio de vida silvestre. b. La organización asegura que todos los servicios provistos y sitios visitados cumplen con las normas y regulaciones relacionadas con la recolección y el comercio de vida silvestre. c. Los visitantes son informados sobre las regulaciones concernientes a la recolección, el consumo y el comercio de vida silvestre, y de la necesidad de evitar la compra de productos/ recuerdos/souvenirs ilegales obtenidos de especies de vida silvestre amenazadas, notificadas por la UICN o la CITES. d. Cuando la actividad de caza es legal, forma parte de un enfoque de conservación de base científica, administrado adecuadamente y estrictamente aplicado.

Fuente: GSTS (2016). Criterios e indicadores para tour operadores