

**UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

**(UCI)**



**PROPUESTA DE UNA HERRAMIENTA DE APLICACIÓN DE LOS CRITERIOS  
MUNDIALES DE TURISMO SOSTENIBLE (GSTC, POR SUS SIGLAS EN  
INGLÉS) PROCESO CONSENSUADO CON ECOHOTELEROS DE NUQUÍ  
CHOCÓ COLOMBIA**

**YESENIA MONTOYA GUTIÉRREZ**

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

**San José, Costa Rica  
Colombia**

**JUNIO 2010**

**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 de Turismo Sostenible

---

Damaris Chaves Garita  
**PROFESOR TUTOR**

---

Martha Eugenia Marín Meléndez  
**LECTOR No.1**

---

Se debe anotar el nombre  
**LECTOR No.2**

---

Ruth Yesenia Montoya Gutiérrez  
**SUSTENTANTE**

## DEDICATORIA

A la majestuosa Grandeza Divina, por su infinita sabiduría, a Leonardo el amor de mi vida y a Valeria el fruto de este infinito amor.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad para la Cooperación Internacional por proporcionar los medios técnicos y humanos para llevar a cabo la Maestría.

A los profesores por sus enseñanzas, retroalimentación permanente y tolerancia con mis contratiempos producto de cambios personales importantes.

A mis padres y hermanos por su incondicionalidad.

A mis compañeros porque gracias a su talento, se generaron debates exigentes que enriquecieron mi proceso académico y personal.

A Leyla Solano por su compromiso como directora y sus buenos consejos personales.

A Alejandrina Acuña por sus valiosos consejos y acertados tips profesionales.

A Damaris Chaves por aceptar la tutoría de mi investigación, por su practicidad y experiencia, por su guía y orientación, por su inmensurable colaboración.

A mi lectora Martha Marín por tomarse el tiempo en este documento y por darme el paso de Ingeniera a Magíster.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

HOJA DE APROBACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
ÍNDICE CUADROS	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Problemática.....	4
1.3 Justificación del problema .....	4
1.4 Supuestos.....	5
1.5 Restricciones .....	5
1.6 Objetivo general .....	6
1.7 Objetivos específicos.....	6
2 MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Marco referencial o institucional .....	7
2.1.1 La Región de Nuquí.....	7
2.1.2 Turismo en Nuquí .....	9
2.2 Turismo Sostenible.....	12
2.3 Criterios Mundiales de Turismo Sostenible - GSTC – .....	15
3 MARCO METODOLÓGICO .....	17
3.1 Fuentes de información .....	17
3.2 Técnicas de Investigación .....	18
3.3 Método de Investigación.....	19
4 DESARROLLO.....	21
5 CONCLUSIONES.....	39
6 RECOMENDACIONES .....	41
7 BIBLIOGRAFÍA.....	43
8 ANEXOS .....	46
<b>Anexo 1.</b> Convocatoria.....	46
<b>Anexo 2.</b> Manual de entendimiento GSTC .....	47
<b>Anexo 3.</b> Herramienta Autoevaluación GSTC .....	51
<b>Anexo 4.</b> Herramienta Propuesta Rangos, Prioridades y Análisis de cada criterio .....	57
<b>Anexo 5.</b> Chárter .....	66

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Figura 1. Ubicación de Nuquí respecto a Chocó, Colombia y Latinoamérica.....	1
Figura 2. Población negra, indígena y mestiza de Nuquí.....	8
Figura 3. Nuquí al finalizar la década de los 80.....	9
Figura 4. Nuquí en la actualidad, 2010.....	10
Figura 5: Estructura metodológica para la construcción del PFG.....	19
Figura 6: Ubicación zona hotelera de Nuquí Chocó en mapa satelital.....	23
Figura 7: Matriz con respuestas de hoteleros y clasificación por colores.....	27

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1.</b> Comportamiento climático más sobresaliente de Nuquí.....	7
<b>Cuadro 2.</b> Participantes proceso del consenso GSTC Nuquí.....	22
<b>Cuadro 3.</b> Herramienta GSTC Propuesta Prioridades- CONSENSO-.....	29

## RESUMEN EJECUTIVO

El estudio de caso se orienta al desarrollo de una herramienta de aplicación de los Criterios Mundiales de Turismo Sostenible (GSTC, por sus siglas en inglés), en los servicios turísticos de los hoteleros de Nuquí Chocó Colombia, mediante un proceso consensuado y participativo.

En el año 2009 se establecieron los Criterios Globales de Turismo Sostenible - GSTC en adelante- que establecen los principales aspectos que toda empresa o destino turístico debe cumplir para ser considerada como sostenible. Estos criterios están organizados alrededor de 4 ejes temáticos a continuación: 1. Gestión sostenible, 2. Beneficios sociales y económicos, 3. Mejoramiento del patrimonio cultural, 4. Reducción de los impactos negativos al medio ambiente.

Al momento, ninguna zona turística a nivel mundial, ha logrado desarrollar un mecanismo para cumplir los GSTC y convertirse en el primer destino en el mundo que los aplica y, por lo tanto, ser considerado como sostenible.

Esto implica un esfuerzo significativo de todos los actores claves para lograr un consenso que permita elaborar una herramienta de aplicación monitoreo del cumplimiento de los GSTC y que genere la motivación necesaria para trabajar juntos.

Para solventar esta situación, este trabajo de graduación propone definir un proceso consensuado en la zona de Nuquí – Chocó para identificar el mecanismo ideal que permita a los empresarios, cumplir los GSTC.

La zona Nuquí – Chocó se ha desarrollado turísticamente desde hace aproximadamente 25 años, siendo un destino preferido internacionalmente por sus excepcionales riquezas naturales de bosque húmedo tropical prístino, extensas playas y por sus cualidades culturales (poblaciones negras, indígenas y mestizas), cuenta con una oferta turística de 20 pequeñas y medianas empresas, principalmente de propietarios nacionales (locales).

Las empresas se caracterizan por ofrecer alojamiento y planes enfocados al turismo de naturaleza con actividades de mar y selva; caminatas ecológicas, avistamiento de cetáceos, deportes como surf, buceo y kayak. Adicionalmente, la Corporación Mano Cambiada -compuesta por nativos- lidera el etnoturismo y tiene la concesión de servicios turísticos para el Parque Nacional Natural Ensenada de Utría, parque con más de 54.000 has protegidas.

El objetivo principal del trabajo es: diseñar en forma participativa y consensuada, una herramienta que permita la aplicación de GSTC en los servicios turísticos de Nuquí Chocó Colombia. Los objetivos específicos están enfocados a: elaborar una investigación preliminar sobre los GSTC; analizar la manera en que los GSTC se puedan cumplir en la zona; proporcionar herramientas de las tecnologías de la

información y comunicación – TICs -, para la construcción consensuada con los hoteleros de los elementos necesarios para aplicar los GSTC en la zona; diseñar una herramienta que permita asegurar el cumplimiento de los GSTC y definir la viabilidad de los resultados de manera consensuada con una propuesta de pasos y actuaciones necesarias para materializarlos.

El proceso se inició con un acercamiento a los hoteleros, mediante cartas de invitación al proceso. Con los hoteleros que aceptaron participar en el proceso, se inició una etapa de información sobre los GSTC mediante materiales didácticos que indicaron lo que significan los GSTC y su importancia. El material contó con documentos en formato electrónico y presentaciones en PowerPoint pregrabadas con sonido que se subieron en internet (herramienta comúnmente llamada archivo de webinar).

Este proceso permitió obtener retroalimentaciones del nivel de entendimiento y compromiso de los hoteleros.

Como resultado de este proceso, se incorporaron a la propuesta de cumplimiento de los GSTC el conocimiento y la experiencia que tienen los empresarios en sus actividades turísticas y la manera que identifican los GSTC en cada una de ellas.

Posteriormente, se generó una herramienta de autoevaluación con los 37 GSTC de una manera clara y en lenguaje entendible para los hoteleros de Nuquí. Con ella se logró identificar los criterios que se están cumpliendo actualmente y las áreas en las que no, permitiendo determinar la viabilidad de cumplimiento a corto, mediano y largo plazo.

Con los resultados de la herramienta de autoevaluación, se entregó a los hoteleros un instrumento para su consenso con la identificación de prioridades, basadas en rangos, y con un análisis que permitía distinguir la razón de ser de cada criterio en el contexto de Nuquí.

Los hoteleros recibieron con total aceptación la propuesta de prioridades, y establecieron una serie de actuaciones para empezar a atender los criterios en los que se encuentran más débiles.

La utilidad de la herramienta permite de una manera previa (a un análisis desde los indicadores GSTC) el hacer seguimiento de sus avances en cada uno de los Criterios Globales de Turismo Sostenible.

Se realiza el compromiso en la aplicación de los GSTC cuando los mismos hoteleros son los partícipes del proceso, y se genera en ellos, la motivación de dar un valor agregado a su oferta turística con mayor compromiso social, ambiental y de calidad.

Estos aspectos sin duda los hace diferentes tanto comparativa como competitivamente a nivel nacional e internacional.

## 1.1 Antecedentes

### Localización del destino Nuquí

La zona de estudio se localiza en la parte occidental del departamento del Chocó, sobre la vertiente occidental de la Serranía del Baudó y la Costa Norte del Pacífico colombiano, conformando el área continental que rodea y da forma al Golfo de Tribugá (ver figura 1).



Figura 1. Ubicación de Nuquí respecto a Chocó, Colombia y Latinoamérica

Nuquí se encuentra incomunicado por vía terrestre con el resto del país, dista de la capital departamental, Quibdó, en línea recta a Ciento veintiséis kilómetros (126). Por vía aérea a quince minutos de Quibdó, a cincuenta minutos de Bogotá capital del País y a cuarenta y cinco minutos de Medellín. Por vía marítima está a ocho horas en lancha o veinte en barco desde Buenaventura (Alcaldía de Nuquí, 2004-2007).

La ubicación geográfica es 5° 42' 45" de latitud norte y 77° 16' 15" de longitud oeste. Limita al norte con el municipio de Bahía Solano y el Océano Pacífico, al occidente con el Océano Pacífico, al oriente con el municipio del Alto Baudó y al

sur con el municipio del Alto Baudó. El corregimiento de Nuquí posee una población de 2.759 habitantes, distribuidos en 460 viviendas (Alcaldía de Nuquí, 2010). <sup>2</sup>

Nuquí, tradicional pueblo chocoano, con extensas playas bordeadas por la selva húmeda tropical, es reconocido como una zona de gran diversidad cultural y ecosistémica.

Su población está conformada por comunidades Afro colombianas, pueblos Indígenas y amplio grupo de población Mestiza. La exuberante selva tropical bañada de cascadas, termales naturales, manglares que acogen gran parte de la megadiversidad de flora y fauna.

La presencia de ballenas yubarta durante cinco meses al año y los ríos cristalinos que desembocan al mar pacífico, han potencializado el destino para el ofrecimiento de actividades ecoturísticas.

Los principales corregimientos para desarrollar las actividades turísticas son: Arusí, Coquí, Joví, Jurubirá, Panguí, Termales y Tribugá en este último se ubica el Parque Nacional Natural Ensenada de Utría, para llegar a estos lugares se requiere abordar una lancha.

La actividad turística se ha desarrollado a pequeña escala desde hace 25 años. Actualmente se cuenta con un equipamiento de un poco más de 20 alojamientos turísticos representados en hoteles, cabañas, lodges, posadas nativas y el Parque Nacional Natural Ensenada de Utría que posee un albergue.

Según el Plan de Desarrollo Turístico de Nuquí 2004-2007 - El turismo en su Municipio - al igual que en casi todo el resto del país, se inicia e implementa sin planificación, ordenamiento ni reglamentación, de manera espontánea, respondiendo a las demandas del mercado y en medio del desconocimiento sobre

el manejo y las implicaciones ambientales y socioculturales locales de la actividad turística (Alcaldía de Nuquí, 2004-2007). <sup>3</sup>

### **Criterios Globales de Turismo Sostenible – GSTC por sus siglas en inglés**

Los Criterios Globales de Turismo Sostenible - **GSTC en adelante** - son una propuesta mundialmente aceptada por los principales actores del turismo internacional, que permiten identificar cuáles son los parámetros que toda empresa o destino turístico deben cumplir, para poder llamarse sostenible.

Los GSTC representan un esfuerzo para alcanzar un entendimiento común del turismo sostenible, para lograrlo, 26 organizaciones expertas en turismo a nivel mundial se unieron y formaron – La Alianza para los Criterios Globales de Turismo Sostenible- entre las organizaciones más importantes se encuentran; Rainforest Alliance, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), la Fundación de las Naciones Unidas y la Organización Mundial del Turismo (OMT) (Criterios Globales de Turismo Sostenible, 2009).

Estas organizaciones analizaron más de 4.500 criterios mundiales relacionados con el tema del turismo sostenible para definir los Criterios básicos, los cuales fueron organizados alrededor de cuatro áreas que son:

1. Gestión sostenible
2. Beneficios sociales y económicos
3. Mejoramiento del Patrimonio cultural
4. Reducción de los impactos negativos al medio ambiente

La iniciativa de GSTC constituye un punto de referencia para todo el sector turístico y un paso importante para convertir la sostenibilidad en una parte inherente al desarrollo turístico (Fundación de las Naciones Unidas, 2008).

## **1.2 Problemática**

4

El desconocimiento de los Criterios Mundiales de Turismo Sostenible por parte de los hoteleros de Nuquí, podría causar a largo plazo una baja rentabilidad por una deficiente gestión administrativa, agotamiento y deterioro de los recursos naturales y culturales de la región, así como, un retraso respecto a otros lugares del mundo con iguales características, pero comprometidos con estándares de calidad y ambiente comúnmente aceptados.

Adicionalmente, los hoteleros de la zona no cuentan con una herramienta fácil y práctica que les permita conocer y al mismo tiempo verificar si cumplen o no estos criterios.

## **1.3 Justificación del problema**

La creciente presión que imponen las actividades turísticas a los recursos naturales y culturales de aquellos destinos favorecidos por su abundancia, está creando la competencia y el conflicto que dan origen a la degradación ambiental. La solución de un conflicto de esa naturaleza exige que se aplique a la planificación turística, un criterio integrado en el cual se examinen todas las actividades, de manera que puedan seleccionarse las prácticas compensatorias más eficaces.

A pesar que la región de Nuquí es considerada modelo de ecoturismo al interior del país, la mayoría de sus hoteleros desconocen los GSTC, por lo tanto no hay una articulación contundente en los aspectos sociales, económicos, culturales y ambientales de sus actividades turísticas.

Éste es un destino en consolidación, pero todos los actores; hoteleros, organizaciones comunitarias, posadas de nativos, Alcaldía, entre otros, interactúan

poco entre sí para mejorar el sitio como destino, muchos son sus esfuerzos, pero con la manera aislada de trabajar, son pocos los resultados. 5

En la actualidad no hay ningún esfuerzo mundial por definir en forma consensuada y participativa un modelo en que los GSTC se apliquen en un destino turístico. Un consenso entre los ecohoteleros de Nuquí Chocó Colombia para definir la manera en que se van a cumplir los Criterios mundiales de turismo sostenible – GSTC – permitirá generar un modelo, abrir los canales de comunicación y orientar un proceso empresarial participativo, encaminado a la sostenibilidad y competitividad a través de estándares reconocidos, que les permitirá diferenciar su oferta a nivel internacional.

#### **1.4 Supuestos**

Se parte de la premisa de que los hoteleros de la zona de Nuquí están conscientes de la importancia de prestar sus servicios turísticos considerando el mínimo impacto ambiental. De igual manera, todos ellos se identifican con la necesidad de posicionar el destino de Nuquí como un destino natural, organizado y con prácticas sostenibles.

#### **1.5 Restricciones**

De los tres meses con los que se cuenta para la elaboración del diseño de la herramienta consensuada, más de un mes se utiliza para la gira presencial y el diseño de la herramienta práctica como requisito para finalizar el modulo académico.

Hacer un consenso con los hoteleros implica inicialmente su contacto, ubicación y medio por el cual se transmita la información, pese a que la mayoría de hoteleros

cuentan con correo electrónico, medio utilizado mayoritariamente, esto limita en la participación del consenso a un pequeño grupo. 6

### **1.6 Objetivo general**

Diseñar en forma participativa y consensuada una herramienta que permita la aplicación de los Criterios Mundiales de Turismo Sostenible (GSTC, por sus siglas en inglés) en los servicios turísticos de Nuquí Chocó.

### **1.7 Objetivos específicos**

- Elaborar una investigación preliminar sobre los GSTC, sus indicadores, estándares y niveles de medición.
- Analizar la manera en que los GSTC se puedan cumplir en la zona de Nuquí Chocó Colombia.
- Proporcionar herramientas de las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) para la construcción conjunta y consensuada con los ecohoteleros de los elementos necesarios para aplicar las prácticas en la zona.
- Diseñar una herramienta con los elementos que deben cumplir los empresarios turísticos para asegurar el cumplimiento de los GTSC.
- Definir la viabilidad de los resultados y consensuar una propuesta de pasos y actuaciones necesarias para materializarlos.

**2.1 Marco referencial o institucional**

**2.1.1 La Región de Nuquí**

La región de Nuquí en el Chocó pacífico colombiano está inserta dentro del denominado “Chocó Biogeográfico”. Esto significa que su área es una unidad geográfica compuesta por tierras bajas, bosques húmedos y, zonas costeras. Al combinar con las elevaciones andinas y al encontrarse a orillas del océano más grande y profundo del mundo, genera una alta precipitación anual. Estas condiciones la hacen ser una de las regiones de mayor diversidad del planeta y por ende cuenta con un significativo número de especies endémicas, tanto de flora como de fauna. (Alcaldía de Nuquí, 2004-2007).

**Climatología**

**Cuadro 1.** Comportamiento climático más sobresaliente de Nuquí

<b>Clima de Nuquí</b>	
<b>Altitud de la cabecera municipal</b>	(metros sobre el nivel del mar): 5 mts/snm
<b>Temperatura</b>	La temperatura media es de 28°C
<b>Precipitación</b>	Precipitación anual de 12.000 mm. alta pluviosidad durante todo el año. alto grado de humedad ambiental (90%)
<b>Clima</b>	El clima es cambiante por la proximidad a la selva y a la Serranía del Baudó. Un sol tórrido puede alternar con breves pero fuertes aguaceros, y un día cubierto no será una excepción en esta zona.

**Fuente:** Construcción propia adaptado de sitio web oficial Alcaldía de Nuquí y sitio web de Pijibá Lodge.

**Población:** Nuquí cuenta con una población de 7.030 habitantes, con 3.129 (44.5%) en la cabecera municipal y con 3.901 (55%) en el área rural. Es una población tri-étnica, conformada por comunidades Afro colombianas, pueblos Indígenas y amplio grupo de población Mestiza. Distribuidas en: comunidades

negras y mestizas (80.22%) y comunidades indígenas (19.78%) aunque ésta <sup>8</sup> última representa un menor porcentaje, ha sido un factor determinante en el manejo eco turístico y comercial de la zona. (Ver figura 2).



Figura 2. Población negra, indígena y mestiza de Nuquí

**Demografía:** Nuquí ha sido territorio por siglos de diferentes comunidades indígenas y negras que han permanecido en un aislamiento natural y cultural con el interior del país. Esto ha permitido que costumbres y tradiciones y su relación con el medio ambiente conserven muchas de sus características ancestrales, posibilitando en gran medida la conservación y presencia de la diversidad biológica y paisajística actual.

**Economía:** Las principales actividades económicas del municipio, de acuerdo a la generación de ingresos para los habitantes, son: el empleo público, el comercio, la pesca, la agricultura, el turismo, la extracción de recursos naturales y actividades como la carpintería, la ebanistería, la construcción, la venta de comida, el trabajo doméstico y el comercio informal (venta de alimentos, chance, entre otros). (Alcaldía de Nuquí, 2004-2007).

### 2.1.2 Turismo en Nuquí

El turismo en el Municipio de Nuquí, se inicia e implementa de manera espontánea, respondiendo a las demandas del mercado y en medio del desconocimiento sobre el manejo y las implicaciones ambientales y socioculturales locales de la actividad turística (Alcaldía de Nuquí, 2004-2007).

Hace 30 años aproximadamente, la región era muy poco visitada por las circunstancias de acceso limitado a la zona, que no contaba con comunicación aérea con el resto del país. Llegaban sobretodo comerciantes y funcionarios públicos que realizaban labores específicas en la zona. Las pocas personas, aventureras en su mayoría, que visitaban la región, llegaban para acampar en alguna playa y posteriormente a casas de nativos por recomendación de algún amigo (Ver figura 3).



Figura 3. Nuquí al finalizar la década de los 80

Algunos aventureros llegaron a estas tierras en esos años para cambiar su estilo de vida por un lugar de paz y tranquilidad, situación que permitió convertirse poco a poco en un agente de cambio en la región. Con los años descubren que pueden sobrevivir con la renta de sus cabañas para aquellos mochileros extranjeros e investigadores atraídos por la riqueza natural y cultural del destino. En su mayoría estos “foráneos” que se instalaron hace 30 años son personas con alta sensibilidad ambiental que han querido proteger antes que destruir los recursos naturales de la región.

A pesar de que en algún momento las familia nativas se sintieron indignadas por la penetración de las poblaciones mestizas (foráneos) reclamando la apropiación de tierras comunitarias, de ninguna manera fueron tomadas sus tierras sin su autorización, por el contrario, los procesos de compra y venta de tierras en la zona se han desarrollado con legalidad y en su caso, con los beneficios que otorga la Ley colombiana para las comunidades negras e indígenas.

Lo interesante de esto es que en la zona no se han asentado grandes inversionistas, sino pequeñas familias con un sueño en común; “vivir en un paraíso y poderlo compartir con los demás”. (Ver figura 4)



Figura 4. Nuquí en la actualidad, 2010

Por su parte, este paraíso también ha sido objeto en algunas ocasiones de la incursión de las fuerzas armadas revolucionarias de Colombia, quienes han perturbado la imagen del destino. Sin embargo, prevalece más el empuje, la fortaleza y el tesón de pobladores, autoridades y empresarios por restablecer las actividades normales en tiempos de crisis que las obras terroristas de grupos al margen de la Ley.

**Hoteleros ASOHECO:** La Asociación de Hoteleros Ecoturístico de Nuquí y Bahía Solano (ASOHECO), es una organización que nace en mayo de 1998, cuando apoyados por la Fundación Natura se reúnen, por primera vez, en el corregimiento Playa de Flores, un importante número de hoteleros tanto nativos como foráneos, con el fin de tratar temas de interés común. Desde ese momento hasta hoy, la

asociación ha trabajado por generar una cultura ecoturística en la región acorde con la realidad sociocultural y ambiental local, y por promover el desarrollo del sector a nivel regional bajo criterios de sostenibilidad social, ambiental y económica. 11

ASOHECO ha participado en diferentes instancias de orden local y regional (Mesa ambiental de Bahía Solano, Convenios para el mejoramiento de la competitividad turística, entre otros) que le han permitido maximizar el impacto de su trabajo. De igual manera, ha mantenido importantes relaciones tanto con las autoridades municipales y étnico-territoriales (Consejo Comunitario el Cedro), como con diferentes organizaciones a nivel nacional e internacional que han apoyado y valorado su labor.

**Áreas de Trabajo:** Desde sus inicios, la ASOCIACIÓN ha dividido su gestión en dos líneas generales de trabajo, a saber:

**Gestión y promoción del destino.** En esta área maneja el desarrollo de materiales y estrategias publicitarias, los programas de mejoramiento de la calidad, acuerdos de competitividad regional para el turismo,

**Gestión ambiental.** En esta área promueve la gestión ante las autoridades y entidades encargadas del ambiente y el turismo, promoción de la Mesa ambiental de Bahía Solano, aportes al ordenamiento turístico de la región

Su misión es fortalecer a asociados y asociadas a través de la participación en procesos de capacitación, gestión y promoción del destino y de sus productos, orientados al mejoramiento de la calidad de vida y al logro de la sostenibilidad económica, ambiental, social y cultural de la actividad turística en la región.

ASOHECO se encuentra conformada por cuatro mesas zonales, a saber: 1) Corregimiento el Valle, 2) Bahía Solano, 3) Medellín y 4) Nuquí. Dichas MESAS a su vez agrupan 32 hoteleros comprometidos de tiempo atrás con el desarrollo de la Región y, es así como en la asociación conviven de manera armónica hoteleros nativos y no nativos, quienes han construido relaciones de cooperación mutua orientada siempre por la misión y filosofía comunitaria de la Asociación (ASOHECO, 2006). 12

**Corporación Mano cambiada:** La Corporación Mano Cambiada surge de la propia comunidad de Nuquí para desarrollar el turismo de la región de una manera más comprometida. Se trata de aportar al desarrollo social e integral de los habitantes del Pacífico.

Está conformada por 9 miembros. La Corporación a través de la alianza Nuquí – Pacífico apoya a comunidades que prestan servicios turísticos sostenibles en la región, tal es el caso del Grupo Ecoguías de Coquí, la Corporación Comunitaria los Termales y el Consejo Comunitario de Joví.

la Corporación ha logrado asumir la prestación de servicios turísticos dentro del Parque Nacional Natural Utría, siendo el primer parque que ha adjudicado una concesión de servicios turísticos a una comunidad nativa, esto ha demostrado la excepcional capacidad de gestión de las organizaciones locales y su coordinación con instancias de nivel regional y nacional (Procasur, 2010).

## **2.2 Turismo Sostenible**

**Turismo:** La Organización Mundial del Turismo (1994) citado en Crosby, A., Moreda, A., 1996 definió el turismo como: “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”

**Sostenibilidad:** La Comisión Mundial de Ambiente y Desarrollo creada por las Naciones Unidas (1987) citada en Rainforest Alliance (2007), definió desarrollo sostenible como: “aquel que llena las necesidades de las generaciones actuales sin poner en peligro la capacidad de futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades” (p. 11). Este concepto se popularizó por medio de la **Cumbre Mundial de Ambiente y Desarrollo** que tuvo lugar en Río de Janeiro, Brasil, en 1992. En el 2002, la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible en Johannesburgo, Sur África, definió a la economía, el ambiente y la sociedad como los tres principios de la sostenibilidad. El término “sostenible” ha sido aplicado a muchas actividades humanas, incluyendo turismo (Rainforest Alliance, 2007).

**Turismo sostenible:** La Organización Mundial del Turismo (1994) citado en Fullana, P., Ayuso, S., (2002) definió el turismo sostenible como:

“El desarrollo del turismo sostenible satisface las necesidades de los turistas y regiones anfitrionas presentes, al mismo tiempo que protege y mejora las oportunidades del futuro. Está enfocado hacia la gestión de todos los recursos de tal forma que se satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas al tiempo que se respeta la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo a la vida.”

**Cultura:** «En su sentido más amplio, la cultura puede ser considerada hoy como el conjunto de rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan una sociedad o un grupo social. Además de las artes y las letras, engloba los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias» (UNESCO, 1982).

**Patrimonio cultural:** Patrimonio Cultural es el acumulado de la cultura que pertenece e identifica a una colectividad étnica a escala local, zonal, departamental, nacional o mundial, es aquello que su interés trasciende lo individual. Lo constituyen las tradiciones, manifestaciones y creaciones que representan los valores de una comunidad, su cosmovisión y sus ideales (Corpovalle, 2002).

**Patrimonio natural:** comprende formaciones físicas, biológicas y geológicas excepcionales, hábitat de especies animales y vegetales amenazadas, y zonas que tengan valor científico, de conservación o estético (Adaptado de Unesco por Tierramérica).

**Ecoturismo:** se trata de una modalidad del turismo en áreas rurales (TRAS) en el que el paisaje es la principal variable, como punto de confluencia entre los factores ambientales y los antrópicos y, cuyo objetivo es la integración de visitantes en el medio humano y natural. La población local suele tomar parte en diversos aspectos concernientes a la recepción de los turistas (Crosby, A., Moreda, A., 1996).

**Medio ambiente:** El medio ambiente ha sido considerando siempre como “todo lo que nos rodea” en este sentido, la mayoría de personas lo asocia directamente con la naturaleza y sus partes; aire, agua, minerales, suelos, fauna y flora. También es asociado con el clima y la energía y en muchos casos con la contaminación sobre cualquiera de los elementos mencionados (Carrizosa Umaña, 2005 ).

El medio ambiente, aparte de considerar estos elementos de la naturaleza, también encierra los aspectos sociales y las relaciones entre la sociedad y la naturaleza. El medio ambiente entonces, abarca más amplitud que incluso la de un “ecosistema”, ya que, además de los factores físicos y biológicos, incluye

también factores sociales, económicos y esenciales, del ser humano, de otros seres vivos y de los intangibles. 15

### **2.3 Criterios Mundiales de Turismo Sostenible - GSTC –**

Los Criterios Mundiales de Turismo Sostenible (GSTC, por sus siglas en inglés) son una propuesta mundialmente aceptada por los principales representantes del turismo internacional, que permite identificar cuáles son las medidas que toda empresa o destino turístico deben cumplir, para poder llamarse sostenible.

Se utilizaron más de 4.500 criterios que fueron analizados para definir los criterios básicos y se organizaron alrededor de cuatro áreas:

1. Gestión sostenible
2. Beneficios sociales y económicos
3. Patrimonio cultural
4. Reducción de los impactos negativos al medio ambiente

**La Gestión Sostenible** comprende la aplicación de temas que hacen parte del funcionamiento de una empresa así sea un alojamiento de 2 habitaciones, pero que consideren aspectos ambientales, sociales, de calidad, salud, seguridad, así como los cumplimientos legales, la satisfacción del cliente, el mercadeo, las construcciones sostenibles, necesidades de acceso e interpretación (Criterios Globales de Turismo Sostenible, 2009).

**Los Beneficios sociales** van dirigidos a proporcionar satisfacciones para la comunidad –negros, indígenas y mestizos- así como a sus empleados, asegurarse que se cuente con los servicios básicos, que se coopere con las economías locales, que se pague un precio justo y la posibilidad de favorecer nuevos empleos (GSTC, 2009).

**Mejorar el Patrimonio Cultural** se relaciona al rescate y valoración de las tradiciones y costumbres locales, creencias, expresiones verbales y artísticas con las cuales se trata de proporcionar un mayor orgullo en la misma comunidad y se enseñe al turista a respetar los diferentes modos de vida, así como los espacios donde se desarrolla sus actividades (GSTC, 2009).

**Medio ambiente**, este tema está dirigido a la conservación de los recursos naturales, especies de vida silvestre, biodiversidad, los consumos adecuados de agua y energía, la reducción de la contaminación con tratamientos de aguas residuales y manejo de las basuras (GSTC, 2009).

Bajo estos aspectos, se desarrollaron un conjunto de 37 normas voluntarias (que son cada uno de los criterios) representando lo mínimo que cualquier negocio turístico debería aspirar a llegar para proteger y conservar los recursos naturales y culturales de su entorno y del mundo.

De este modo, los GSTC orientan a que los negocios turísticos consideren los aspectos sociales, económicos, culturales y ambientales en las actividades turísticas.

#### 3.1 Fuentes de información

Para el desarrollo del presente Proyecto Final de Graduación – PFG – fue fundamental adelantar una etapa previa que consistió en conceptualizar y contextualizar lo relacionado con los GSTC, con la ubicación y reconocimiento del área de estudio, y con los hoteleros del destino de Nuquí.

Se contactaron expertos nacionales e internacionales especializados en el tema turístico sostenible, quienes suministraron información relevante para conocer sobre las prácticas sostenibles en las empresas turísticas y sobre los GSTC. También se profundizó sobre el contexto turístico de la región.

La información **básica primaria** incluyó diferentes aspectos relacionados con los hoteleros de Nuquí, directos beneficiarios del proyecto. Utilizando diferentes técnicas y herramientas tales como: encuestas, presentaciones, video, conversaciones y, el análisis documental de lo que representan y podrían representar los GSTC en el destino.

Se analizó, validó y actualizó la información recopilada para el diseño de la herramienta. Esta valoración por parte de los actores directamente involucrados y la información obtenida a partir de las percepciones, sensaciones y posiciones personales respecto a la viabilidad de aplicar los GSTC, permitió la priorización de los GSTC y posteriormente la realización de una propuesta de herramienta consensuada para realizar evaluación y seguimiento de sus actividades turísticas.

A partir de lo anterior, surge una discusión y el planteamiento de recomendaciones generales y específicas para el fortalecimiento de las actividades turísticas de las empresas hoteleras de Nuquí, considerando cada una de las áreas de los GSTC.

**Fuentes secundarias:** La parte conceptual permitió conocer una rigurosa consulta del estado del arte, origen e importancia en el sector turístico de los

GSTC. En la recopilación de la información **básica secundaria** se realizó un diagnóstico de instituciones, corporaciones y autoridades públicas y privadas, que permitieron acceder a información: socioeconómica, cartográfica, climatológica de la región de Nuquí. Y de aquellas organizaciones especializadas en el área de la sostenibilidad.

Se consideraron investigaciones realizadas en la región alrededor de la actividad turística, su origen y desarrollo hasta la actualidad, las razones sociales, naturales políticas y económicas que han determinado las formas de uso de la tierra, en la zona de estudio. Todo esto se logró a través de las siguientes fuentes de información; Alcaldía de Nuquí, Asociación de Hoteleros Ecoturísticos de Nuquí y Bahía Solano -ASOHECO-, Corporación Mano Cambiada, Parques Nacionales Naturales, Parque Ensenada de Utría, Fundación Espavé y documentos técnicos del área de sostenibilidad en Alianza Mundial de Criterios de sostenibles, Rainforest Alliance y Certificado de Sostenibilidad Turística (CST).

### **3.2 Técnicas de Investigación**

Dada las características de esta investigación, Muñoz 1998 establece que es de tipo mixto, ya que recoge tanto aspectos de la investigación documental, como del ambiente específico en el que se presenta el fenómeno de estudio, es decir; la investigación de campo.

Del mismo modo, este PFG es una investigación básicamente de tipo exploratorio y medianamente de tipo descriptivo, considerando que en el aspecto exploratorio, el tema de GSTC ha sido poco explorado y reconocido en Colombia y que la parte descriptiva recoge características homogéneas del grupo de hoteleros del destino Nuquí y su actividad turística.

### 3. 3 Método de Investigación

El método de investigación utilizado, es el estudio de caso y el desarrollo metodológico empleado es como se menciona anteriormente; de tipo exploratorio y descriptivo. Los instrumentos utilizados fueron las encuestas, presentaciones, videos, charlas y el análisis documental de lo que representan los GSTC en cada negocio turístico y, la identificación de sus prioridades.

La figura 5 presenta de manera general la estructura metodológica para la construcción del PFG, cuyo eje principal se basó en la herramienta de los GSTC y el consenso con los hoteleros.



Figura 5: Estructura metodológica para la construcción del PFG

**Conceptualización y contextualización:** Se tomaron todos los elementos necesarios del contexto del área de estudio con relación a ubicación geográfica, características, vocación y uso del suelo, análisis de la zonificación con base al Plan de Desarrollo Turístico del Municipio, así como la dinámica de los los empresarios en el destino en los aspectos sociales económicos y ambientales.

**Investigación preliminar y el análisis de los (GSTC):** La Investigación preliminar y el análisis de los GSTC hacen parte del primer y segundo objetivos del presente proyecto. 20

En este punto fue necesario conocer los antecedentes que llevaron a la creación de los GSTC, la conformación de la Alianza Mundial de Criterios Mundiales de turismo sostenible, la importancia de Rainforest Alliance en el proceso, su evolución en los últimos años, entender y profundizar los pilares o ejes centrales que determinan los GSTC y conocer la definición, estructura y características de cada criterio incluidos los indicadores, pues era necesario visualizarlos y adaptarlos en un caso real que para los términos del presente PFG es Nuquí Chocó Colombia.

Este fue el momento donde se contactaron expertos nacionales e internacionales, quienes suministraron información relevante para profundizar sobre las prácticas sostenibles en las empresas turísticas y sobre los GSTC.

**Actividad de campo:** Se desarrolló la actividad de campo y la interacción con los empresarios de la zona para establecer la herramienta consensuada de aplicación de los GSTC. En este punto se desarrollaron los materiales y herramientas para facilitar el involucramiento de los empresarios a través de los medios virtuales.

Las reuniones de trabajo y encuentro se realizaron utilizando herramientas de última generación disponibles en internet para realizar llamadas telefónicas computador-computador, presentaciones previamente grabadas con voz y video y reuniones virtuales utilizando video y chat en vivo (Webinars).

Utilizando estos medios se realizó el acercamiento, sensibilización de los GSTC y el consenso con los hoteleros que se desarrollan en el siguiente capítulo.

## 4 DESARROLLO

**Convocatoria a hoteleros:** La lista de hoteleros participantes en este proceso fue obtenida de ASOHECO, el cual tiene 10 afiliados para Nuquí. El proceso del consenso hotelero inicialmente no había considerado las posadas nativas, debido a que no se encuentran afiliadas a (ASOHECO).

Dado el interés y disposición de la Corporación Mano Cambiada que agrupa algunas posadas de los nativos, se identificó la necesidad de hacer partícipes a estos pequeños refugios. Es así cuando se aumenta el número de convocados a otras seis cabañas, es decir, los convocados totales fueron 16.

Se envió la convocatoria a todos propiciando un proceso incluyente y participativo en la manera de aplicar los GSTC en sus negocios. (Ver Anexo 1).

### **Respuesta:**

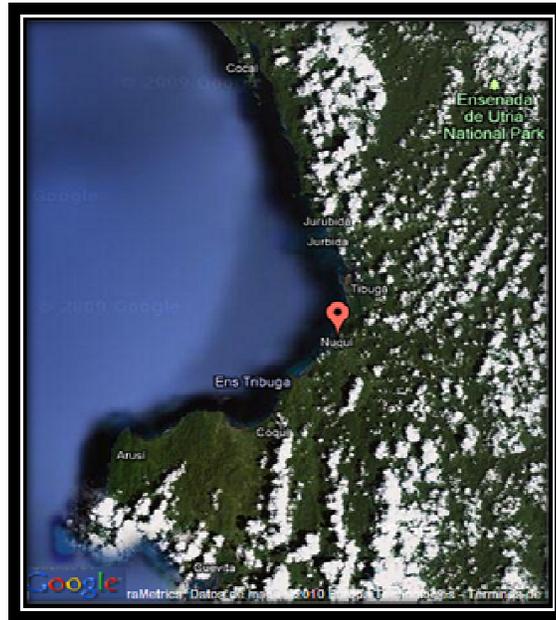
De 16 hoteles y posadas, la respuesta activa y disposición en iniciar el consenso para la manera de aplicar los GSTC es de nueve, es decir; el 56%. (Ver Cuadro 2).

Por parte de la ASOHECO, respondieron seis hoteles los cuales solicitaron mayor información y profundización en el tema. Una vez suministrados éstos detalles, manifestaron su conformidad en continuar con el proceso. Por otro lado, no se obtuvo respuesta de tres empresarios y, uno manifestó total desinterés fundamentando que su intención actual se basa en ofrecer camas, porque ya está cansado de participar en procesos que no llevan a situaciones concretas, ni a cambios contundentes para su negocio ni para la región.

**Cuadro 2.** Participantes proceso del consenso GSTC Nuquí

Hotel	Ubicación	Imagen
El Cantil	Zona Joví Terquito	
Morromico	Zona Morro de Mico	
PiedraPiedra Lodge	Zona Termales Terco	
Cabañas Palo de Agua	Zona Coquí	
Posada Los Termales	Zona Termales	
Ixtlán Lodge	Zona Joví Terquito	
Turquí Paradise	Zona Arusí	
Posada Mar y Río	Zona Guachalito	
Centro de visitantes Jaibaná en el Parque Nacional Natural Utría	Ensenada de Utría	

La ubicación de los hoteles está a lo largo de las playas que van desde el Parque Nacional Utría en el Norte (área protegida con 54 mil hectáreas) hacia Punta Arusí que se encuentra en el sur.



**Figura 6.** Ubicación zona hotelera de Nuquí Chocó en mapa satelital

**Capacitación en los (GSTC):** Con los nueve empresarios que confirmaron su participación se inició una etapa de capacitación sobre los GSTC y de sensibilización sobre la importancia de su implementación.

Se realizó una sesión de trabajo enviando un documento con los conceptos básicos, una presentación en PowerPoint y, una encuesta con la primera retroalimentación.

Los temas tratados fueron: conceptualización de los Criterios Mundiales de Turismo Sostenible, sus antecedentes, beneficios de la aplicación en un destino y un negocio hotelero, y una introducción a cada ámbito de los criterios (gestión sostenible, beneficios sociales, patrimonio cultural y medio ambiente) (ver Anexo 2).

Reforzando este material, se hizo una presentación webinar con audio, que profundizó aún más la descripción de los ámbitos de los criterios sostenibles, llevados a ejemplos concretos en el contexto de Nuquí (ver link: <http://www.screencast.com/t/MDhmMDFIZjl>). Disponible en internet desde el 28 de marzo de 2010 permitiendo que los hoteleros pudieran ver esta presentación en cualquier momento del día o incluso repetirla cuantas veces quisieran e invitar a otros colaboradores dentro del hotel para afianzar sus conocimientos en el tema.

De los nueve hoteleros que empezaron el proceso, participaron 8 de esta sesión, el participante de la posada “Mar y Río” ubicada en Guachalito presentó inconvenientes por falta de conexión a internet.

Como siguiente paso se envió una encuesta para conocer la percepción con respecto a los GSTC. El fin de esta encuesta era recibir la retroalimentación para fortalecer el proceso y permitió identificar la manera como ellos identificaban preliminarmente el cumplimiento o no de los criterios en el destino. .

La encuesta realizada fue semiestructurada con 5 preguntas abiertas que fueron las siguientes:

1. *¿Se siente identificado con éste proyecto?*
2. *¿Cree que le traerá beneficios a su negocio, cómo?*
3. *¿Cree que le traerá beneficios a la zona de Nuquí, cómo?*
4. *¿En cuál de las áreas de los criterios sostenibles considera que se encuentra muy bien su negocio, por qué?*
5. *¿En cuál de las áreas de los criterios sostenibles considera que se encuentra deficiente su negocio, por qué?*

**Resultados de la encuesta:** De las ocho encuestas enviadas, se recibieron ocho respuestas en un tiempo de tres días aunque se les había proporcionado una semana para ello, resaltando con esto su gran interés en el proceso.

A la pregunta si se sentían identificados con el proyecto de los GSTC, se pueden evidenciar dos grandes respuestas: tres empresarios ven en él una oportunidad para unificar criterios y mejorar lo que se tiene en el destino y cuatro empresarios consideran que al ser Nuquí un destino con vocación turística, existe la necesidad de aplicarlos y mostrar un turismo sostenible en la región.

Por su parte, la Corporación Mano Cambiada que tiene la concesión de servicios turísticos y alojamiento en el Parque Nacional Natural Utría a través de su centro de visitantes Jaibaná participante en el presente proyecto, expresó que para el parque como gran jalonador del turismo de la zona, es prioritario ser sostenibles tanto ambiental como económicamente.

En la pregunta relacionada con los beneficios que les podrían traer los GSTC a sus negocios, seis hoteleros coincidieron en la posibilidad de darse a conocer más y conseguir mayor número de visitantes comprometidos con el medio ambiente y las culturas locales, temas que cada día cobran más importancia a nivel mundial.

Piensan que los visitantes hablarán más de un destino comprometido con los criterios y pasarán la voz. Mientras los otros dos hoteleros identifican que uno de sus beneficios es la diferenciación con respecto a otros destinos que desconocen los GSTC, poderse posicionar más a nivel internacional, facilitar certificaciones ambientales y mejorar en los cuatro ámbitos el destino.

Ante la pregunta de cuál área de los GSTC consideraban que se encontraba muy bien su negocio y el por qué, los ocho participantes respondieron que quizás no tan bien en ninguno de los criterios, sin embargo, resaltan sus avances en el tema

de la conservación de los recursos naturales, utilización de productos de la región 26  
producidos por la comunidad, utilización de energías limpias y el empleo a nativos.

Se destaca muy positivamente de estas respuestas, la del propietario de una posada nativa, que expresó: *“ha sido una tradición desde nuestros antepasados de cuidar el medio ambiente ya que los diferentes ecosistemas nos sirven como despensa alimentaria”* (Fausto, 2010)

Ante la pregunta de cuál área de los GSTC consideraban que se encontraba deficiente su negocio, los ocho respondieron que debían mejorar en todas las áreas, resaltando su mayor debilidad, en las áreas de beneficios sociales y patrimonio cultural, en la primera con relación a los pagos y la legalidad en contrataciones laborales, y en segundo lugar cinco hoteleros resaltaron la necesidad de mejorar la informalidad y falta de compromiso de los nativos con las actividades culturales como parte de los eventos para turistas. En el área de medio ambiente todos sienten debilidad en el tema de las aguas servidas y los residuos sólidos.

Esta encuesta dio la posibilidad de conocer sus posiciones personales respecto a la viabilidad de aplicar los GSTC y, aportó un factor de motivación en la continuidad del proceso.

**Herramienta de Autoevaluación de los GSTC destino Nuquí:** Con la retroalimentación recibida se elaboró una herramienta en formato Excel con cada uno de los GSTC, en total 37, con cuatro subcriterios adicionales en el área de gestión sostenible, específicamente con el tema de estudios de impacto y derechos en adquisición de tierras, para un total de 41 criterios. Estos criterios adicionales se basaron en los cuatro grandes indicadores del criterio “Respetar el entorno natural o cultural del patrimonio en el emplazamiento, diseño, evaluación del impacto, los derechos y la adquisición de la tierra” criterio que recoge grandes temas de importancia en el destino.

Los textos aunque extraídos del material oficial de la alianza de The Global Sustainable Tourism Criteria (GSTC), fueron traducidos y mostrados en un lenguaje sencillo a manera de interrogación, básicamente como una lista de chequeo, de este modo, ellos pudieron responder con una equis (x) ante cada criterio de “si lo hace”, si “no lo hace” y “si lo haría” a: corto, mediano o largo plazo.

En el caso que contestaban “no lo hago” tuvieron la opción de marcar otra (x) ante su voluntad de querer hacerlo, ya sea a corto, mediano o largo plazo. (Ver Anexo 3).

Se destacó de este punto, la receptividad, honestidad en sus respuestas y responsabilidad con el proceso.

**Análisis e identificación de prioridades:** Se recopilaron los resultados de todos los hoteleros generando una matriz que permitió conocer cuántos de los participantes cumplían un determinado criterio y cuántos no lo cumplían, luego a estos resultados se les asignaron colores (rojo, naranja, amarillo, verde claro y verde oscuro) para identificar de menor a mayor el cumplimiento de cada criterio, de este modo el color rojo significaba el menor número de criterios cumplidos y el verde oscuro el mayor numero de criterios cumplidos (Ver figura 7).

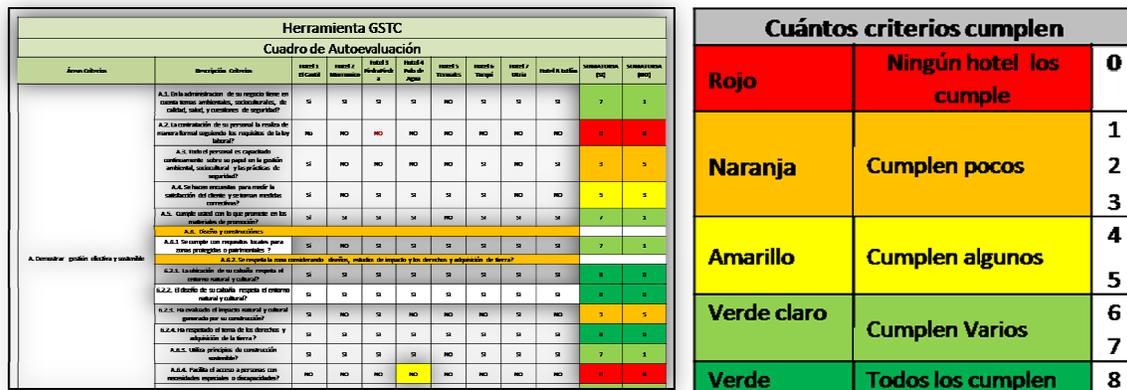


Figura 6: Matriz con respuestas de hoteleros y clasificación por colores

Se generó entonces una propuesta de prioridades basada en rangos; los criterios que ningún hotelero cumplía (0) se agruparon como el rango de mayor prioridad, asignándose el color rojo, seguido de un color naranja que significaba los criterios que pocos hoteleros cumplen (de ocho hoteleros los cumplían 1, 2 ó 3), luego seguía el color amarillo significando los criterios que algunos hoteleros cumplían (de 8 hoteleros, entre 4 y 5 los cumplían) luego seguía un color verde claro para los criterios que varios hoteleros cumplían (de 6 a 7) y finalmente el color verde oscuro se asignaba cuando todos los criterios eran cumplidos por los hoteleros (8 en total).

**Herramienta GSTC Propuesta Prioridades:** Como resultado de la propuesta de prioridades, se les suministró a los hoteleros una herramienta de los GSTC ordenados en prioridades a atender, denominado “Herramienta GSTC Propuesta Prioridades”. Esta herramienta contó con un valioso análisis que permitía distinguir la razón de ser de cada criterio en el contexto de Nuquí, sus características y posibles soluciones para cumplir el criterio y en otros casos, para mejorar lo que ya se ha logrado (Ver Anexo 4. Herramienta Propuesta Rangos, Prioridades y Análisis de cada criterio).

La herramienta tomó como base los Criterios Globales de Turismo Sostenible – GSTC-, las Buenas prácticas para turismo sostenible de Rainforest Alliance y el análisis personal de las condiciones actuales del destino.

Esta herramienta contó adicionalmente, con dos columnas que los ecohoteleros debían llenar para el respectivo consenso. En una, respondían si estaban o no de acuerdo con trabajar en los temas débiles identificados y, en la otra, se solicitaba su opinión particular para adelantar un acercamiento hacia estos criterios.

Se presenta el consenso al que llegaron los hoteleros luego de analizar la herramienta propuesta de prioridades.

En el cuadro 3, los colores de la primera columna del lado izquierdo, significan el grado de prioridad de los criterios a trabajar, la columna 2 describe el tema central de cada criterio, la columna 3 muestra el consenso al que se llegó con los hoteleros sobre su disposición de trabajar en la priorización de criterios y por último, la columna 4 describe las actuaciones que los hoteleros están dispuestos a realizar para adelantar un acercamiento mas comprometido en el cumplimiento de los GSTC.

**Cuadro 3.** Herramienta GSTC Propuesta Prioridades- CONSENSO-

Herramienta de GSTC Consenso			
Grupos	Descripción Criterios	Está de acuerdo en trabajar sobre estas prioridades?	Desde su situación y contexto particular usted que haría para adelantar un acercamiento hacia estos criterios?
Área de alta prioridad	Contratación del personal siguiendo los requisitos de la ley laboral	Si	Nos urge atacar este tema, debemos asesorarnos. Se requiere mucha capacitación en el tema. Necesitamos buscar una figura jurídica. Hacer lo que sea necesario para cumplir. Trabajar en conjunto con otros hoteles.
	Facilidad para el acceso a personas con necesidades especiales o con discapacidad	Si	Las condiciones del terreno son difíciles, pero se puede pensar en servicios para algunos grupos especiales. Se podría pensar a mediano plazo, esperando que haya mas desarrollo en el destino.
	Plan de gestión de residuos sólidos con metas para	Si	Estamos trabajando en el tema pero no tenemos a quien entregar los

	reducir al mínimo los residuos que no se reutilizan o reciclan		residuos separados. Se requieren <sup>30</sup> alianzas con organizaciones para involucrar en esta actividad a niños, jóvenes y mujeres.
Área de prioridad media alta	Capacitación continua sobre su papel en la gestión ambiental, sociocultural y las prácticas de seguridad	Si	Vamos a organizar nuestro cronograma de capacitación con base a los GSTC. Lo haremos aunque los empleados son poco constantes. Nos parece muy importante estar actualizados.
	Evaluación del impacto natural y cultural generado por la construcción del hotel	SI	Nos interesa mucho. Debemos aprender mas del tema, no lo conocemos a fondo. Hacer un seguimiento a las especies en vía de extinción o en riesgo; trabajar en el tema de la reforestación.
	Código de conducta para las actividades en las comunidades indígenas y locales con permiso de ellos	SI	Estamos dispuestos a trabajar en conjunto con grupos étnicos y comerciantes en códigos de conducta. No tenemos muy claro este tema. Los indígenas son esquivos es difícil trabajar con ellos.
	Implementación de una política rechazando la explotación comercial, en particular de los niños y adolescentes, incluida la explotación sexual.	SI	Debemos modificar la página Web para incluir este concepto. Se debe invitar a la región en la formulación de políticas públicas y conocimiento de este grave tema. A veces hemos empleado niños para guías en la selva porque creemos que esto ayuda a sus padres que tienen bajos recursos económicos. Rechazamos todo tipo de explotación sexual.
	Ofrecer las condiciones mínimas legales de sus trabajadores pagándoles un salario digno	SI	Estamos trabajando en mejorar las condiciones conforme la ley. Los habitantes de la región cuentan con subsidio que es salud subsidiada por el gobierno, no existe EPS.
	Código de conducta para las visitas a sitios culturalmente sensibles, a fin de disminuir el	SI	Debemos trabajar en un inventario de la cultura de la zona y divulgarlo.

<p>Área de prioridad media</p>	<p>Realizar encuestas para medir la satisfacción del cliente y se toman medidas correctivas?</p>	<p>SI</p>	<p>Estamos adelantando este proceso no sólo para aplicarlo a Utría sino también a las posadas con las cuales trabajamos. Revisaremos mejoras y facilitaremos a los clientes evaluaciones por internet. Debemos hacer encuestas y seguimientos.</p>
	<p>Apoyar activamente las iniciativas locales de desarrollo social y comunitario en infraestructura, educación, salud y saneamiento básico</p>	<p>SI</p>	<p>Tenemos planeado hacer campañas sociales. Debemos aportar con capacitaciones si es necesario. nos gustaría reforzar este punto, es muy importante.</p>
	<p>Emplear residentes locales, incluso en puestos de gestión, capacitándolos permanentemente</p>	<p>SI</p>	<p>Nuestros empleados son tanto nativos - como foráneos, tenemos capacitaciones pero no son muy a menudo, los nativos son poco constantes. Lo hacemos a un costo de eficacia muy alto por la baja educación de la población y la cultura anti empresarial.</p>
	<p>Adoptar y fomentar el uso de energías renovables</p>	<p>SI</p>	<p>Se debe trabajar en esta dirección hay que estudiar el tema. Pero se requiere apoyo del municipio o gobierno Estatal. Esto está limitado por el recurso económico.</p>
	<p>Aplicar medidas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero</p>	<p>SI</p>	<p>Debemos hacer recomendaciones y exigencias a los turistas sobre los productos que llevan a la zona. No hemos tenido en cuenta este tema.</p>
	<p>Contar con un sistema para tratar de manera efectiva las aguas residuales, incluidas las aguas grises, y la reutilización cuando es posible</p>	<p>SI</p>	<p>No hacemos mantenimiento de pozos por el riesgo para el operario, estamos buscando la empresa o profesional que lo haga. Hay que ser constante en la exigencia con otros hoteles y residentes que no lo hacen</p>

	Evitar el uso de sustancias nocivas, incluyendo los pesticidas, pinturas, desinfectantes y materiales de limpieza de origen químico y sustituirlo por productos de bajo impacto	SI	Estamos trabajando en esa dirección <sup>32</sup> , evaluando productos, costos y buscando productos biodegradables en jabones y sustitutos ecológicos, pero no todos nuestros productos son de este tipo.
	Utilizar especies nativas en jardines y evitar la introducción de especies exóticas invasoras	SI	Todas las plantas a nuestro alrededor son especies de la región, pero no contamos con rotulaciones. Dispuestos a conseguir experto para este trabajo de identificación y rotulación.
	Contribuir al sostenimiento de la conservación de la biodiversidad, incluyendo el apoyo a áreas naturales protegidas	SI	Queremos asignar un presupuesto anual para esta causa, pero con cuidado porque en la comunidad existen prácticas corruptas con el manejo de dinero. Estamos realizando un proyecto de investigación de las gorgonia en conjunto con la universidad de los andes. Nuestra corporación MC como trabajamos en el parque Nacional respetamos y luchamos por la conservación.
Área de prioridad regular	Tener en cuenta temas ambientales, socioculturales, de calidad, salud y cuestiones de seguridad en la administración del negocio	SI	Tenemos que resolver la legalidad en materia de salud, no vemos la luz aún. sólo es posible si se trabaja con todos los prestadores de servicio incluida la Alcaldía. Manejamos la seguridad adecuado en el transporte marítimo - en el buceo - en las caminatas en la selva, pero estamos algo crudos en desastres naturales.
	Cumplir con lo que promete en los materiales de promoción	SI	Siempre hemos sido coherentes con lo que ofrecemos. Debemos mantener la estrategia.
	Cumplir con requisitos locales para zonas protegidas o patrimoniales	SI	Se cumple, pero debemos continuar en esa dinámica.

Utilizar principios de construcción sostenible?	SI	se cumple, pero debemos continuar en esa dinámica. Se deben fomentar proyectos de capacitación en construcciones sostenible en la zona y pedir recursos al fondo de promoción turística.
Proporcionar a los visitantes información relacionada con: una conducta ambiental apropiada, un componente interpretativo, la importancia de culturas vivas, y los sitios del patrimonio cultural	SI	Vamos a elaborar una guía del huésped donde debe quedar la sensibilización sobre buenas prácticas ambientales del visitante y tal vez en conjunto se consiga hacer capacitaciones con el SENA. Falta profundizar en el componente interpretativo, tratamos de ofrecer buena información por medio de folletos que los turistas se puedan llevar y consultar en el Parque Nacional Utría.
Comprar productos e insumos dando prioridad a los proveedores locales	SI	Aunque se cumple en su mayoría, . Hay que educar a los comerciantes también en este tema.
Fomentar la compra de productos sostenibles locales basados en la naturaleza de la zona, como alimentos y bebidas, artesanías, artes, productos agrícolas, etc.	SI	cumplimos totalmente
Ser equitativo en la contratación de mujeres, nativos, incluso en puestos de administración y restringe el trabajo infantil	SI	Debemos rechazar toda forma de contratación infantil. Le apuntamos a la estrategia de contratar en un 100% a nativos
Respetar la legislación actual en la comercialización de elementos históricos y arqueológicos de la región	SI	Si se llega a descubrir algo proteger y desde ahora sensibilizar a la comunidad de la importancia de cuidar estos patrimonios.
Respetar las propiedades y lugares que tienen un valor e importancia histórico , cultural o espiritual	SI	Si se llega a descubrir algo proteger y desde ahora sensibilizar a la comunidad de la importancia de cuidar estos patrimonios.

	Utilizar elementos del arte local (arquitectura, diseño, decoración, comida o tiendas) respetando los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales	SI	Apoyar que la comunidad se beneficie y ayudarles para que lo hagan de manera organizada y no corrupta. Evitar la explotación inadecuada que se llegara a generar al respecto.
	Elegir comprar a proveedores que siguen buenas practicas ambientales o sociales (materiales de construcción, alimentos y bienes de consumo)	SI	Algunos nativos usan métodos de extracción ilegales, que afectan el ecosistema, hemos decidido no comprarles y ojala logremos producción de frutas, legumbres y condimentos en la localidad.
	Aprovechamiento responsable del agua	SI	Debemos cumplir con todo lo que se exija al respecto, sin embargo es paradójico porque la zona es muy rica en agua. Hemos optado por no contaminar la que usamos en lavados y veremos como vamos a sensibilizar en uso eficiente del agua.
	Evitar la cautividad de la vida silvestre o en su lugar cumple con reglamentación adecuada para albergar y cuidar de ellos?	SI	No compartimos esta práctica y si existen hoteleros que lo hacen , debemos ayudarlos con sensibilización respetuosa también denunciar si existe cautividad o algún turista pretende llevar este tipo de naturaleza. Y elaborar afiches con recursos propios y de algún fondo.
Área de buen desempeño	Ubicar las instalaciones del hotel respetando el entorno natural y cultural	SI	Cumplimos y Seguimos en la estrategia .
	Diseñar las instalaciones del hotel respetando el entorno natural y cultural	SI	Cumplimos y Seguimos en la estrategia .
	Respetar el tema de los derechos y adquisición de la tierra	SI	Cumplimos y seguimos en la estrategia. Hoy el riesgo es que algunas ONG nacionales han motivado a nativos para quitarles la tierra a quienes compraron legalmente

	No poner en peligro la prestación de servicios básicos, como agua, energía, o saneamiento para las comunidades vecinas en las actividades del negocio turístico	SI	Cumplimos y seguimos en la estrategia. 35
	Disminuir el consumo de materiales desechables	SI	Se trata en lo máximo de no utilizar desechables. Hemos mejorado mucho en esta área pero si trabajáramos en conjunto podríamos disminuir el impacto negativo y los costos. Falta aún mucha sensibilización de la comunidad respecto a estos temas de disminución de basura, reciclaje y etc.
	Implementar prácticas para reducir la contaminación por ruido, luz, escorrentía, visual, erosión y contaminantes del suelo	SI	Cumplimos completamente.
	Limitar el uso de especies de vida silvestre a las necesidades inmediatas asegurándose que su utilización sea sostenible	SI	Mayor capacitación. Se consume solamente lo necesario
	Evitar la alteración de la vida silvestre y proporciona las condiciones para que su observación cuente con la mínima interferencia?	SI	En el momento no estamos apoyando ninguna investigación en esa dirección , seria importante hacerlo, no conocemos bien el tema

Los hoteleros determinaron con total aceptación que tal como se propuso el rango de prioridades, es como deben actuar para empezar a atender los criterios en los que se encuentran más débiles. Sólo para un criterio en particular, algunos hoteleros expresan lograrlo a mediano o largo plazo. “facilidades de acceso a personas con necesidades especiales”.

Su consenso va más allá porque definieron una serie de pasos y actuaciones necesarias para materializar los criterios, mostrando que la herramienta propuesta,

además de la organización en áreas prioritarias y el análisis de cada criterio en el contexto regional, permitirá definir actuaciones a un corto mediano y largo plazo para cada empresa turística.

Entre los aspectos más sobresalientes del consenso se encuentra la disposición de los hoteleros, en conocer y profundizar alternativas viables para atender a corto plazo el pago de prestaciones sociales y salud de sus empleados, como un primer paso para cumplir con la ley en las contrataciones laborales. En este sentido también identifican la necesidad de aumentar el nivel de ventas, que permita garantizar mayores y constantes beneficios económicos para asegurar puestos y dar estabilidad para sus empleados.

Dadas las circunstancias de Nuquí con respecto a los empleos temporales, una alternativa que se podría considerar es buscar una figura jurídica que favorezca tanto a empleados como a los hoteleros, formalizando contratos por prestación de servicios, mediante la conformación de una cooperativa de empleados locales que cuente con diferentes ramas u oficios en guianzas, atención al cliente, servicios de aseo, lavandería y cocina entre otros. Se identifica la necesidad de buscar personal competente que ilustre este tema.

Otro de los temas relevantes del consenso es el de residuos sólidos, criterio de gran importancia en el área de medio ambiente, los hoteleros creen que buscando alianzas con diferentes organizaciones nacionales como la Alcaldía, la Gobernación, El Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, Parques Nacionales, organizaciones internacionales y expertos en el tema, puedan avanzar en la solución a la problemática de recolección, reutilización y disposición final. Además identifican la necesidad del involucramiento de niños, mujeres, guías y grupos organizados de la población local en esta actividad.

En este sentido podría instaurarse un programa de gestión integral de los residuos sólidos con compromisos y beneficios para todos los actores de la población de

Nuquí, que incluya cambio de hábitos, reducción en consumos, separación adecuada, reutilización, reciclaje, aprovechamiento de residuos orgánicos para huertas y jardines, disposición final con estándares técnicos mínimos, e involucramiento de clientes en el buen manejo de los residuos. 37

En el área de gestión sostenible identificaron la necesidad de mejorar el tema de capacitación, buscando entre otras cosas, dar continuidad a lo que se ha logrado y atrapar a aquellos talentos locales que son poco constantes. Ven importante organizar capacitaciones con base en los GSTC.

Los hoteleros están muy receptivos con el tema de las capacitaciones en diferentes áreas, quieren mejorar sus operaciones, los atractivos, el bienestar de la comunidad, la responsabilidad con el patrimonio natural y cultural, el compromiso ambiental y el mejoramiento en la calidad y atención.

Dada la preocupación con respecto a la poca continuidad de los nativos en este aspecto, sería interesante que se diseñen estrategias en los hoteles para medir el rendimiento de las capacitaciones, podría ser con evaluaciones periódicas: plan de formación, materiales didácticos y registros sencillos de entrenamiento en educación ambiental, protección y rescate cultural, desarrollo social, administración de recursos económicos, entre otros.

En el área de patrimonio cultural, están dispuestos a iniciar un programa sobre el rechazo a la explotación sexual y como medida inmediata harán modificaciones en sus páginas web para dar a conocer públicamente que las empresas del destino Nuquí, están en contra de la explotación sexual.

Llama la atención un propietario quien al contrario de los demás piensa que otorgándole trabajo a niños como guías locales, atacará positivamente el bienestar económico de su familia.

En este sentido se identifica la necesidad de mayor concientización por parte de los hoteleros para rechazar el trabajo a menores de edad, buscando la manera de erradicar los problemas de raíz, apoyando las escuelas locales, la educación y las actividades artísticas de los niños. Y bajo ninguna circunstancia emplearlos.

Respecto al código de conducta para actividades con comunidades indígenas han optado por no realizar actividades turísticas con ellos hasta contar con profesionales especializados que proporcionen un acercamiento a estas poblaciones, pues en el momento son muy esquivas. Para aumentar el conocimiento en este tema sería importante tratar de contactar y hacer alianzas con universidades u organizaciones que trabajen en pro del patrimonio cultural, solicitar permiso siempre antes de visitar territorios indígenas, consultar con ellos sobre la manera más apropiada de promocionar sus valores culturales.

El único criterio en el cual no ven viabilidad a corto plazo pero sí a mediano y largo plazo, es en proporcionar facilidades para el acceso a personas con necesidades especiales o discapacidad, pues argumentan que se requiere un poco más de desarrollo e intervención del Estado en el destino, ya que; si un hotel cuenta con dichas facilidades se requerirá que los caminos y atractivos tengan iguales facilidades, de lo contrario los turistas especiales no podrían salir del hotel.

En términos generales la “Herramienta GSTC Propuesta de Prioridades” permite ayudar a evaluar el grado de implementación de prácticas sostenibles en los hospedajes turísticos del destino de Nuquí Chocó, y facilita además de una manera previa (a un análisis desde los indicadores GSTC) el hacer seguimiento y evaluación de sus avances.

## 5 CONCLUSIONES

Se logró desarrollar una propuesta de una herramienta de aplicación de los GSTC, en los servicios turísticos de Nuquí Chocó Colombia, mediante un proceso consensuado y participativo de los ecohoteleros. Fortaleciéndose con la participación de la corporación Mano Cambiada líder en turismo comunitario en el destino.

Por medio del proceso de sensibilización, se logró dar a conocer los GSTC en el contexto de Nuquí, con lo cual se generó una motivación de querer avanzar en su cumplimiento.

A pesar que el sector hotelero desconocía los GSTC, se evidenció el gran sentido y compromiso ambiental, reflejado en el alto número de cumplimiento de los criterios pertenecientes al componente D. Medio ambiente de los GSTC, resaltándose el tema de poca alteración a la vida silvestre, poca explotación de especies endémicas, el favoritismo por la compra de productos locales y el uso responsable del agua.

Se identificó claramente con todos los participantes que su mayor debilidad en el cumplimiento de los GSTC radica en el área de la legalización en contrataciones de oficios informales, en la poca gestión de residuos sólidos y en la ausencia de facilidades para atender turistas con necesidades especiales o discapacidad.

El proceso de acercamiento a los GSTC generó en los ecohoteleros la percepción de dar un valor agregado a su oferta turística, generar un mayor compromiso social, ambiental y de calidad que lo haga diferente, considerando que el destino representa uno de los lugares de Colombia más preferidos por el turismo internacional dadas las condiciones excepcionales de bosque húmedo tropical prístino, playas extensas, termales naturales y población tri-étnica.

La adecuada utilización de las herramientas de las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) facilitaron el proceso en la construcción conjunta y consensuada de los ecohoteleros con los GSTC.

Se logró a través del presente PFG abrir canales participativos y de consenso para mejorar el destino como un destino que busca la sostenibilidad a través del cumplimiento de los GSTC.

Se definió conjuntamente una propuesta naciente de pasos y actuaciones necesarias para materializar los GSTC que permitió avalar una lista de criterios en orden de prioridad y a su vez un debate enriquecido desde sus contextos particulares con visión global

Se llegó a un consenso avalado por los hoteleros en la manera de atender cada uno de los GSTC de acuerdo a una escala de rangos que determinan las prioridades emergentes relacionadas con los criterios que no se cumplen en la actualidad hasta el mejoramiento de los criterios que todos están cumpliendo.

Dados los resultados en la aceptación e identificación de los ecohoteleros con este trabajo y especialmente con los GSTC, se recomienda que no sea un proyecto que tuvo un principio y un fin, sino que se instaure como un programa de mejoramiento continuo en la prestación de los servicios turísticos y a su vez, que sea un valor agregado para el posicionamiento del destino.

Darle continuidad al proceso entregando a los hoteleros una guía práctica completa que indique la manera en que los Criterios Mundiales de Turismo Sostenible se pueden aplicar a su hotel dada las condiciones y particularidades del destino Nuquí Chocó Colombia.

Se recomienda implementar un mecanismo de monitoreo para el fortalecimiento de las áreas que ya se cumplen, facilitando la permanencia y continuidad de los recursos, del mismo modo, implementar un mecanismo de seguimiento continuo que permita ver el cumplimiento en las áreas que se identificaron prioritarias en el presente proyecto.

Buscar alternativas para divulgar los resultados de este estudio a otros hoteleros que por falta de credibilidad –algunos- y falta de comunicación -otros-, no pudieron participar del consenso.

Se recomienda repetir este proceso llevándolo a indicadores que permitan evaluar con detalle el cumplimiento de los criterios, contando en la medida de lo posible con suficientes recursos económicos y humanos para tal fin.

Avanzar en una guía para iniciar el proceso de posicionar a Nuquí como un destino que se interesa y busca cumplir los GSTC y prácticas de turismo sostenible, requisitos esenciales hoy día para participar en el mercado internacional.

Proporcionar los mecanismos para que actores ligados a entes gubernamentales, entes no gubernamentales, empresas privadas y los mismos empresarios de Nuquí, se involucren y se comprometan seriamente con los GSTC para beneficiar la economía de sus negocios y la región, el medio ambiente en forma positiva y la estructura social y cultural de las comunidades de Nuquí. 42

Alcaldía de Nuquí. Plan de Desarrollo Turístico: Comprometidos con el desarrollo de Nuquí. Nuquí - Chocó: Alcaldía de Nuquí, 2004 – 2007.

Asociación de Hoteleros Ecoturísticos de Nuquí y Bahía Solano –ASOHECO-. Plan de Negocios –PNA-. ASOHECO, 2006

Carrizosa Umaña, Julio. Notas alrededor de la investigación ambiental. Gestión y Ambiente. Universidad Nacional de Colombia –UNAL- y UDEA. Medellín Julio, 2005.

Criterios Globales de Turismo Sostenible. Introducción. Sitio web oficial de Global Sustainable Tourism Criteria [en línea]. <<http://www.sustainabletourismcriteria.org>> [citado en Diciembre de 2009 ]

Criterios Globales de Turismo Sostenible. Partnership Global Sustainable Tourism Criteria.[en línea].<[http://www.sustainabletourismcriteria.org/index.php?option=com\\_content&task=view&id=249&Itemid=453](http://www.sustainabletourismcriteria.org/index.php?option=com_content&task=view&id=249&Itemid=453)> [citado en Abril 5 de 2010]

Corporación Mano Cambiada. Nuquí Pacífico: es otro mundo. Nuquí Pacífico [en línea] <<http://www.nuquipacifico.com>> [citado en Abril 10 de 2010]

Crosby, A, Moreda, A. Desarrollo y Gestión del turismo en áreas rurales y naturales.. España, 1996.

ENCUESTA ESCRITA con Fausto, Propietario Posada Palo de Agua. Nuquí. 10 de abril de 2010.

Fullana, P, Ayuso, s, 2002. Turismo sostenible. Rubes, Barcelona: España. Cap. 44  
2, pp 22-43.), OMT, 1994.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2003). Metodología de la investigación (Tercera ed.). México, México: McGraw-Hill Interamericana.

MARTÍNEZ, Luis Andrés. Una nueva alternativa de agro negocios: Turismo Rural. Material de lectura. UCI, 2009.

Muñoz Razo, Carlos. Como elaborar y asesorar una investigación de tesis. México : Prentice Hall Pearson, 1998.

Nuestro municipio: información general. Sitio web oficial del municipio de Nuquí en Chocó. [en línea] <<http://www.nuqui-choco.gov.co>> [consultado en Abril 15 de 2010]

Patrimonio Cultural y Natural Adaptación de la UNESCO. Lo Sabías?. Sitio web oficial de Tierramérica [en línea] <<http://www.tierramerica.net>>

Pijibá lodge. Información Nuquí. Sitio web oficial de Pijibá Lodge [en línea] <<http://www.pijibalodge.com>>

Procasur. Ruta de Aprendizaje Mercados Verdes. Corporación Mano Cambiada. Ejemplo de gestión comunitaria y apropiación territorial. [en línea] <<http://www.procasur.org/mercadosverdes/wp-content/uploads/2009/05/mano-cambiada.pdf>> [citado en Abril 10 de 2010]

Rainforest Alliance. Buenas prácticas para turismo sostenible: Una guía para el pequeño y mediano empresario. Costa Rica, 2005

Rainforest Alliance. Juego de Herramientas para Desarrollar y Promover Turismo sostenible en América Latina. Desarrollado por CREM BV y Alianza para Bosques. Holanda, Costa Rica. 2007 45

Secretaria de Cultura y Turismo. Identificación y clasificación de nuestro patrimonio cultural. Corpovalle. 2002

Ted Turner Anuncia los Primeros Criterios Globales de Turismo Sostenible en el Congreso Mundial de Conservación. En: Fundación de las Naciones Unidas [boletín de Prensa] España, 2008.

UNESCO, 1982. Retomado de la Declaración universal sobre la diversidad cultural . Noviembre de 2001 México

**Anexo 1. Convocatoria**

Señor

**Nombre hotelero**

Propietario

Nombre hotel

Nuquí Chocó Colombia

**Asunto:** Convocatoria de participación en proyecto de Turismo Sostenible en Nuquí - Chocó Colombia.

Cordial saludo:

Se realizará la primera fase de un estudio que busca lograr un consenso entre los hoteleros de Nuquí en la manera de aplicar los Criterios Mundiales de Turismo Sostenible en la prestación de sus servicios turísticos.

Estas normas indican qué debe hacer el hotelero para tener impactos negativos mínimos a nivel social, económico y ambiental, y así funcionar con ganancias, mientras que beneficia las áreas naturales y comunidades circundantes.

Estamos invitando a su hotel a ser parte del grupo de trabajo del proyecto. La participación no implica ningún costo para usted, sólo la participación activa en 5 reuniones de 1 hora que se realizarán de manera virtual (utilizando Internet) y la contestación de una encuesta, una lista de chequeo y una retroalimentación del documento final.

Los beneficios que usted obtendrá para su negocio turístico son:

- Una guía preliminar que indica la manera en que los Criterios Mundiales de Turismo Sostenible se pueden aplicar en su hotel de acuerdo al contexto actual y particularidades de la zona de Nuquí - Chocó Colombia.
- Fortalecer el destino de Nuquí posicionándolo como un destino que busca prácticas de sostenibilidad turística:
  - Beneficiando el ambiente en forma positiva mediante la protección y la conservación de flora, fauna, agua y suelos.
  - Revitalizando la estructura social y la cultura de las comunidades de Nuquí
  - Contribuyendo al bienestar económico de la comunidad local
- Aparecer como participante con los datos y logo del hotel en el material que se produzca con este proyecto.

Este proyecto contará con la dirección de la señora Damaris Chaves, Directora de Proyectos en el Programa de Turismo Sostenible de Rainforest Alliance (Costa Rica) y Yesenia Montoya Ingeniera Ambiental, candidata a magister en Gestión de Turismo Sostenible (Colombia).

La fecha máxima de confirmación para la participación en este proyecto es el viernes 5 de marzo de 2010. Sólo debe enviar un email a [yesenia.montoya@bioculturismo.net](mailto:yesenia.montoya@bioculturismo.net) confirmando su participación o confirmar telefónicamente al 315 510 82 16.

Estaremos atentos para ampliar esta información y esperamos contar con su participación.

Cordialmente,



Yesenia Montoya Gutiérrez

Consultor en Gestión de Sostenibilidad Turística

BioCulTurismo

Registro Nacional de Turismo 19221 Colombia

## Anexo 2. Manual de entendimiento GSTC

### Qué son Los Criterios Mundiales de Turismo Sostenible (GSTC, por sus siglas en inglés)

---

Los GSTC –ó criterios sostenibles en este documento- son una propuesta mundialmente aceptada por los principales representantes del turismo internacional, que permite identificar cuáles son las medidas que toda empresa o destino turístico deben cumplir, para poder llamarse sostenible. –ó responsable-

*Para tener un lenguaje común, entendamos sostenible como la manera de utilizar lo que tenemos en la actualidad (recursos naturales, infraestructuras, tradiciones culturales) de una manera responsable para que las generaciones futuras puedan disfrutarlo con iguales garantías para la satisfacción de sus propias necesidades.*

Se utilizaron más de 4.500 normas que fueron analizadas para definir los criterios básicos y se organizaron alrededor de cuatro áreas:

1. Gestión sostenible
2. Beneficios sociales y económicos
3. Patrimonio cultural
4. Reducción de los impactos negativos al medio ambiente

Como vemos, los Criterios sostenibles orientan a que los negocios turísticos consideren los aspectos sociales, económicos, culturales y ambientales en las actividades turísticas.

Bajo estos aspectos, se desarrollaron un conjunto de 37 normas voluntarias (que son los criterios) representando lo mínimo que cualquier negocio turístico debería aspirar a llegar para proteger y conservar los recursos naturales y culturales de su entorno y del mundo.

*El estado actual del destino Nuquí, es muy diverso y abundante, tanto natural como culturalmente, existe un buen flujo de turistas en su mayoría extranjeros, en especial aquellos que desean encontrar en un solo lugar, mar y selva. El desconocimiento de los criterios por parte de los empresarios, podría causar a largo plazo un agotamiento y deterioro de los recursos naturales y culturales de la región, así como, un retraso respecto a otros lugares del mundo con iguales características, pero comprometidos con estándares de calidad y medio ambiente aceptados mundialmente.*

---

## ¿Cuáles son los beneficios?

---

### **Beneficios de los GSTC**

- Sirven como líneas básicas para que hostales, cabañas, posadas, lodges y ecolodges de Nuquí sean más sostenibles.
- Permiten diferenciarse con otros destinos alejados de las buenas prácticas del turismo responsable.
- Ayudan a los consumidores a identificar programas y empresas de turismo sostenible.
- Ayudan como punto de referencia a que su negocio pueda optar por una certificación ambiental.

### **Beneficios para el destino de Nuquí**

- Fortalecer el destino de Nuquí posicionándolo como un destino internacional que aplica prácticas de sostenibilidad turística
- Beneficiando el ambiente en forma positiva mediante la protección y la conservación de flora, fauna, agua y suelos.
- Avivando la estructura social y la cultura de las comunidades de Nuquí.
- Contribuyendo al bienestar económico de la comunidad local.
- Creando una conciencia en hoteleros, empleados y comunidad.

### **Beneficios para usted y su negocio**

- Servir para que los medios de información reconozcan a los prestadores turísticos con prácticas de turismo sostenible.
  - Ayudar a los consumidores a identificar buenos programas y negocios de turismo sostenible.
  - Con el estudio se podrá obtener un manual práctico que indique la manera en que los Criterios Sostenibles se pueden aplicar en su hotel de acuerdo al contexto actual y particularidades de la zona de Nuquí - Chocó Colombia.
-

## Cuáles son los criterios?

---

*Los Criterios Sostenibles* están organizados alrededor de cuatro temas principales:

1. Gestión sostenible
2. Beneficios sociales y económicos
3. Mejorar el Patrimonio cultural
4. Reducción de los impactos negativos al medio ambiente

**La Gestión Sostenible** comprende la aplicación de temas que hacen parte del funcionamiento de una empresa así sea un alojamiento de 2 habitaciones, pero que consideren aspectos ambientales, sociales, de calidad, salud, seguridad, así como los cumplimientos legales, la satisfacción del cliente, el mercadeo, las construcciones sostenibles, necesidades de acceso e interpretación.

**Los Beneficios sociales** van dirigidos a proporcionar satisfacciones para la comunidad –negros, indígenas y mestizos- así como a sus empleados, asegurarse que se cuente con los servicios básicos, que se coopere con las economías locales, que se pague un precio justo y la posibilidad de favorecer nuevos empleos.

**Mejorar el Patrimonio Cultural** se relaciona al rescate y valoración de las tradiciones y costumbres locales, creencias, expresiones verbales y artísticas con las cuales se trata de proporcionar un mayor orgullo en la misma comunidad y se enseñe al turista a respetar los diferentes modos de vida, así como los espacios donde se desarrolla sus actividades.

**Medio ambiente**, este tema está dirigido a la conservación de los recursos naturales, especies de vida silvestre, biodiversidad, los consumos adecuados de agua y energía, la reducción de la contaminación con tratamientos de aguas residuales y manejo de las basuras.

## Cómo inicio a aplicarlos? ÓCuál es el proceso a seguir?

---

Con este proyecto se busca lograr un consenso entre los hoteleros de Nuquí para conocer la manera de aplicar los Criterios Sostenibles en la prestación de sus servicios turísticos.

Se va a seguir un proceso gradual, inicialmente dando a conocer los criterios de una manera general para ir profundizando en el contexto de Nuquí y analizar la manera en que estos criterios se puedan cumplir en la zona.

La idea no es que los criterios sostenibles se vean como algo lejos de la realidad o en un contexto técnico y académico, al contrario, la idea es que los podamos

adaptar conjuntamente a la zona y visualizarlos desde hoy en las actividades del día a día de las cocineras, de los lancheros, del anfitrión, en las guianzas, en las instalaciones actuales de su cabaña, los paseos, los colaboradores –empleados, comunidad y turistas-. Todos estos serán pequeños pasos de gran impacto a corto, mediano y largo plazo. 50

El único requisito para continuar con este proyecto es tener la voluntad y la actitud de querer hacerlo. Usted no requiere trasladarse de su casa o establecimiento hasta el lugar de las reuniones, se están proporcionando los medios para que avancemos a través de los medios de comunicación actuales, los mismos por donde los contactan los turistas para viajar a Nuquí (correo electrónico, chat, documentos, videos y enlaces en internet), para que usted escoja la hora que más le convenga, sacar un ratito de su tiempo y ser protagonista del mejoramiento de su negocio y del turismo en Nuquí.

---

## Anexo 3. Herramienta Autoevaluación GSTC

Herramienta GSTC						
Cuadro de Autoevaluación						
Áreas Criterios	Descripción Criterios	Si lo hago	No lo hago	Lo haría a:		
				Corto	Mediano	Largo plazo
A. Demostrar gestión efectiva y sostenible	A.1. En la administración de su negocio tiene en cuenta temas ambientales, socioculturales, de calidad, salud, y cuestiones de seguridad?	X				
	A.2. La contratación de su personal la realiza de manera formal siguiendo los requisitos de la ley laboral?	X				
	A.3. Todo el personal es capacitado continuamente sobre su papel en la gestión ambiental, sociocultural y las prácticas de seguridad?	X				
	A.4. Se hacen encuestas para medir la satisfacción del cliente y se toman medidas correctivas?		X		X	
	A.5. Cumple usted con lo que promete en los materiales de promoción?	X				
	<b>A.6. Diseño y construcciones</b>					
	A.6.1 Se cumple con requisitos locales para zonas protegidas o	X				

	patrimoniales ?					
	A.6.2. Se respeta la zona considerando diseños, estudios de impacto y los derechos y adquisición de tierra?					
	6.2.1. La ubicación de su cabaña respeta el entorno natural y cultural?	X				
	6.2.2. El diseño de su cabaña respeta el entorno natural y cultural?	X				
	6.2.3. Ha evaluado el impacto natural y cultural generado por su construcción?		X	X		
	6.2.4. Ha respetado el tema de los derechos y adquisición de la tierra ?	X				
	A.6.3. Utiliza principios de construcción sostenible?	X				
	A.6.4. Facilita el acceso a personas con necesidades especiales o discapacidades?		X			X
	A.7. Usted proporciona a los visitantes información relacionada con: una conducta ambiental apropiada, un componente interpretativo, la importancia de culturas vivas, y los sitios del patrimonio cultural?	X				
Criterio	Descripción	Si lo hago	No lo hago	Lo haría a:		
				Corto	Mediano	Largo plazo
B. Beneficios sociales y económicos a la comunidad local y minimizar los impactos negativos	B.1. Su negocio apoya activamente las iniciativas locales de desarrollo social y comunitario en infraestructura, educación, salud y saneamiento básico?		X			X
	B.2. Usted emplea	X				

residentes locales, incluso en puestos de gestión, capacitándolos permanentemente?					
B.3. Usted realiza la compra de productos e insumos dando prioridad a los proveedores locales?	X				
B.4 Usted fomenta la compra de productos sostenibles locales basados en la naturaleza de la zona, como alimentos y bebidas, artesanías, artes, productos agrícolas, etc.?	X				
B.5. Usted ha desarrollado un código de conducta para las actividades en las comunidades indígenas y locales con con permiso de ellos?		X			
B.6. Usted ha implementado una política rechazando la explotación comercial, en particular de los niños y adolescentes, incluida la explotación sexual ?	X				
B.7. Usted es equitativo en la contratación de mujeres, nativos, incluso en puestos de administración y restringe el trabajo infantil?	X				
B.8. Usted ofrece las condiciones mínimas legales de sus trabajadores pagándoles un salario digno?	X				
B.9. En su negocio sus actividades no ponen en peligro la prestación de servicios básicos, como agua, energía, o	X				

	saneamiento para las comunidades vecinas ?					
Criterio	Descripción	Si lo hago	No lo hago	Lo haría a:		
				Corto	Mediano	Largo plazo
<b>C. Beneficios para el patrimonio cultural y reducir al mínimo los impactos negativos.</b>	C.1 Usted cuenta con un código de conducta para las visitas a sitios culturalmente sensibles, a fin de disminuir el impacto de los visitantes?	X				
	C.2 Respeto usted la legislación actual en la comercialización de elementos históricos y arqueológicos de la región?	X				
	C.3 Usted respeta las propiedades y lugares que tienen un valor e importancia histórico, cultural o espiritual?	X				
	C.4 Su negocio utiliza elementos del arte local (arquitectura, diseño, decoración, comida o tiendas) respetando los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales?	X				
Criterio	Descripción	Si lo hago	No lo hago	Lo haría a:		
				Corto	Mediano	Largo plazo
<b>D. Objetivo: Beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos</b>	<b>D.1 Conservación de los Recursos</b>					
	D.1.1 Usted elije comprar a proveedores que siguen buenas practicas ambientales o sociales (materiales de construcción, alimentos y bienes de consumo)?	X				
	D.1.2 Usted busca la manera de disminuir el consumo de materiales	X				

desechables?					
D.1.3 Usted adopta y fomenta el uso de energías renovables?	X				
D.1.4 Usted hace aprovechamiento responsable del agua?	X				
<b>D.2. Reducción de la contaminación</b>					
D.2.1 Usted aplica medidas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero?		X			
D.2.2 Usted cuenta con un sistema para tratar de manera efectiva las aguas residuales, incluidas las aguas grises, y las reutiliza cuando es posible?	X				
D.2.3 Usted lleva a cabo un plan de gestión de residuos sólidos con metas para reducir al mínimo los residuos que no reutiliza o recicla?		X		X	
D.2.4 Usted evita en lo posible el uso de sustancias nocivas, incluyendo los pesticidas, pinturas, desinfectantes y materiales de limpieza de origen químico y los sustituye por productos de bajo impacto?	X				
D.2.5 Usted implementa prácticas para reducir la contaminación por ruido, luz, escorrentía, erosión y contaminantes del suelo?	X				
<b>D.3. Conservación de la biodiversidad, los ecosistemas y paisajes</b>					
D.3.1 Usted limita el uso de especies de vida silvestre a las necesidades inmediatas asegurándose que su		X			X

	utilización sea sostenible?					
	D.3.2 Usted evita el cautividad de la vida silvestre o en su lugar cumple con reglamentación adecuada para albergar y cuidar de ellos?	X				
	D.3.3 Usted utiliza las especies nativas en sus jardines y evitar la introducción de especies exóticas invasoras?		X	X		
	D.3.4 Su negocio contribuye al sostenimiento de la conservación de la biodiversidad, incluyendo el apoyo a áreas naturales protegidas?	X				
	D.3.5 Evita la alteración de la vida silvestre y proporciona las condiciones para que su observación cuente con la mínima interferencia?	X				

**Anexo 4.** Herramienta Propuesta Rangos, Prioridades y Análisis de cada criterio

RANGOS Y ANÁLISIS DE PRIORIDADES		
Grupos	Descripción Criterios	Análisis
Área de alta prioridad	Contratación del personal siguiendo los requisitos de la ley laboral	Aunque algunos ecohoteleros pagan a uno o varios trabajadores un salario establecido por la Ley, son muchos los ecohoteleros que coinciden en que el total de sus empleados NO son contratados siguiendo los requisitos de la Ley. Desarrollándose en el momento muchos trabajos informales. Es importante quizás buscar una figura jurídica para cumplir este importante criterio que favorezca tanto a empleados como a los hoteleros, formalizar contratos por prestación de servicios, aspectos que se podrían lograr mediante la conformación de una cooperativa de empleados locales que cuente con diferentes ramas u oficios en guanzas, atención al cliente, servicios de aseo, lavandería y cocina entre otros. Es muy importante buscar personal competente que ilustre este tema.
	Facilidad para el acceso a personas con necesidades especiales o con discapacidad	A pesar que ningún hotelero cumpla este criterio, ellos han identificado la intención de poder cumplirlo a un largo plazo. Los turistas con discapacidades tienen derecho a disfrutar los atractivos turísticos y para ello necesitan condiciones especiales. Dada la importancia de este criterio para cumplir los requisitos mínimos que se deben tener para llamarse sostenibles, es necesario proveer condiciones para mejorar la atención a este tipo de clientes. Un aspecto interesante para considerar es que en Colombia existen pocos establecimientos para este tipo de turistas, Nuquí podría también diferenciar sus productos si se atienden necesidades especiales y adicionalmente enfocar productos hacia jubilados, personas de la tercera edad y grupos especiales en general
	Plan de gestión de residuos sólidos con metas para reducir al mínimo	No existen planes de gestión de las basuras en las cabañas, lodges, ecolodges, hoteles y posadas de Nuquí. Si existen algunas iniciativas, éstas no cumplen con lo que se denomina un Plan de Gestión de Residuos sólidos que

	los residuos que no se reutilizan o reciclan	incluya cambio de hábitos, reducción en consumos, separación adecuada, reutilización, reciclaje, aprovechamiento de residuos orgánicos, disposición final, involucración de clientes en el buen manejo.
Área de prioridad media alta	Capacitación continua sobre su papel en la gestión ambiental, sociocultural y las prácticas de seguridad	La capacitación de empleados en la zona se limita a los aspectos básicos del funcionamiento y operación del negocio, no existe un programa de capacitación por parte de los ecohoteleros donde se mida el rendimiento con evaluaciones periódicas: plan de formación, materiales didácticos y registros sencillos de entrenamiento en educación ambiental, protección y rescate cultural, desarrollo social y administración de recursos económicos, etc .
	Evaluación del impacto natural y cultural generado por la construcción del hotel	Los hoteleros no han evaluado el impacto por construcciones. Aunque las infraestructuras construidas en la región son a pequeña escala y con materiales de la región como madera, piedra y palma, es importante conocer si existen impactos negativos a las culturas y a los recursos naturales, y sobre la legalidad de los materiales utilizados, esto es posible mediante un Estudio de Impacto Ambiental y considerar para el desarrollo de sus infraestructuras no modificar el curso de corrientes de agua, minimizar las construcciones lo que mas pueda y las que se hagan, que sean con múltiples usos (ejemplo: comedor, sala de eventos, sala de estar en un mismo sitio).
	Código de conducta para las actividades en las comunidades indígenas y locales con permiso de ellos	El código de conducta permite que un turista aprenda sobre la cultura, la entienda, la respete y la valore, gracias a un proceso de intercambio cultural, no simplemente con mostrar un indígena. Es importante que en la elaboración de un código de conducta exista un consenso entre nativos negros, indígenas y mestizos, conocer su sentir sobre el tema y lograr que ganen todas las partes por la explotación turística.
	Implementación de una política rechazando la explotación comercial, en particular de los niños y adolescentes, incluida la explotación sexual.	No se cuenta con una política clara tanto en los establecimientos como en sus paginas web sobre el rechazo a la explotación sexual. Dado el problema de esta situación en la actualidad, es importante que se anuncie públicamente que la empresa esta en contra de la explotación sexual.

	Ofrecer las condiciones mínimas legales de sus trabajadores pagándoles un salario digno	Se recomienda trabajar en la búsqueda de mecanismos <sup>59</sup> legales que permitan lograr las mínimas condiciones de los empleados en sus establecimientos y consultar con organismos públicos y privados especializados en el tema de contratos por servicios.
	Código de conducta para las visitas a sitios culturalmente sensibles, a fin de disminuir el impacto de los visitantes.	Para lograrlo se requiere realizar un inventario de los elementos que conforman y caracterizan la cultura , poner en práctica el conocimiento ancestral en el manejo del negocio y apoyar y divulgar las actividades culturales y recreativas de la comunidad entre los turistas.
Área de prioridad media	Realizar encuestas para medir la satisfacción del cliente y se toman medidas correctivas	Algunos de los hoteleros consideran las encuestas para medir la satisfacción de sus clientes. Sin embargo, muchos no cuentan con una estrategia integral de servicio al cliente que incluya aparte de la atención, la confianza, la imagen, entre otros. Esto debe ser una tarea constante para que siempre se superen las expectativas.
	Apoyar activamente las iniciativas locales de desarrollo social y comunitario en infraestructura, educación, salud y saneamiento básico	Son pocos los hoteleros que apoyan las iniciativas de desarrollo local con profundo compromiso, si bien, se colabora con algunas de las necesidades inmediatas en educación, salud o saneamiento, no se cuenta con programas permanentes que le dé continuidad a sus aportes.
	Emplear residentes locales, incluso en puestos de gestión, capacitándolos permanentemente	En su mayoría los empresarios prefieren emplear a los nativos que a foráneos, hay otros casos en los que el talento, el dinamismo y compromiso de los foráneos permiten que se ganen los puestos con total confianza. La capacitación es adecuada, pero no se cuenta con programas de capacitación permanente en diferentes áreas.
	Adoptar y fomentar el uso de energías renovables	En los criterios de este rango casi la mitad de los ecohoteleros consideran los aspectos ambientales relacionados con: energías renovables; se utiliza energía generada con agua - micro pelton-, paneles solares- pero también algunos no cuentan con éstas tecnologías y utilizan plantas tradicionales a gasolina.

	Aplicar medidas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero	promover iniciativas para implementar independencia energética con paneles y energía generada con agua, y tratar de eliminar el uso de plantas a gasolina. Tratar de identificar programas nacionales e internacionales que hagan uso de las compensaciones por carbono y fomentarlo hacia los visitantes. No utilizar productos en aerosoles.
	Contar con un sistema para tratar de manera efectiva las aguas residuales, incluidas las aguas grises, y la reutilización cuando es posible	Algunos hoteleros no cuentan aún con sistemas para tratar las aguas residuales, cuando no se cuenta con esto, los desechos fecales van directo al mar y en casos en los que se tienen tanques sépticos no se les da un mantenimiento con micro bacterias eficientes que aceleran los procesos de degradación.
	Evitar el uso de sustancias nocivas, incluyendo los pesticidas, pinturas, desinfectantes y materiales de limpieza de origen químico y sustituirlo por productos de bajo impacto	Algunos hoteleros no consideran el criterio de la disminución de sustancias nocivas quizás porque no son muy utilizadas en la zona, sin embargo aun no se tiene la conciencia a nivel general, de utilizar productos naturales para limpieza, o comprar productos biodegradables, baterías recargables, y productos en general con etiquetas ecológicas.
	Utilizar especies nativas en jardines y evitar la introducción de especies exóticas invasoras	Los jardines normalmente tienen plantas nativas, algunas plantas ornamentales que no son de la zona han sido introducidas. Lo que normalmente no se ve en los jardines es la identificación y rotulación adecuada de las especies.
	Contribuir al sostenimiento de la conservación de la biodiversidad, incluyendo el apoyo a áreas naturales protegidas	En su mayoría los ecohoteleros no están comprometidos activamente con una causa específica para el sostenimiento (contribución económica) de algún área protegida, algunos cuentan con su propia área de protección pero no desarrollan actividades y proyectos de investigación y conservación de la biodiversidad.
Área de prioridad	Tener en cuenta temas	Muchos hoteleros consideran los temas ambientales, sociales y de calidad en su negocio, cumplen también con

regular	ambientales, socioculturales, de calidad, salud y cuestiones de seguridad en la administración del negocio	reglamentos locales y nacionales de uso de la tierra . Se <sup>61</sup> debe fortalecer los temas de seguridad en los servicios de transporte marítimo, aéreo y en la guianza, asistencia médica del turistas, plan de contingencia ante desastres naturales, entre otros.
	Cumplir con lo que promete en los materiales de promoción	Los hoteleros se esfuerzan por cumplir cabalmente todo lo que han prometido a través de los medios de promoción y comercialización (revistas, periódicos, internet). Es necesario revisar que se cuente con materiales de calidad y que la promoción refleje la realidad de lo que se ofrece para no levantar falsas expectativas ni vender productos de manera no ética.
	Cumplir con requisitos locales para zonas protegidas o patrimoniales	Se cumple en la región con los requisitos locales respecto a las zonificaciones y respeto a los diferentes usos del suelo. Se recomienda participar activamente en programas y proyectos de valoración de éstas áreas.
	Utilizar principios de construcción sostenible?	Las construcciones en la zona se han llevado a cabo considerando muchos de los principios de sostenibilidad; están ubicados en zonas que no han generado grandes impactos, utilizando la capacidad y talento local y utilizando materiales de la región. Es importante conocer ahondar sobre otros principios de construcción sostenible.
	Proporcionar a los visitantes información relacionada con: una conducta ambiental apropiada, un componente interpretativo, la importancia de culturas vivas, y los sitios del patrimonio cultural	Los ecohoteleros informan a sus visitantes sobre comportamientos ambientales, hacen buen uso de las explicaciones guiadas, sin embargo hace falta profundizar en un componente interpretativo capacitando en este tema a miembros de la comunidad y generando guías para tal fin.
	Comprar productos e insumos dando prioridad a los proveedores locales	Los hoteleros prefieren la compra de materiales locales, utilizando las tiendas del pueblo de Nuquí, se debe promover la formación de productos verdes y sellos verdes en la zona.

	<p>Fomentar la compra de productos sostenibles locales basados en la naturaleza de la zona, como alimentos y bebidas, artesanías, artes, productos agrícolas, etc.</p>	<p>Los hoteleros en su mayoría fomentan la compra de productos sostenibles como bebidas, productos agrícolas locales, artesanías y platos autóctonos.</p>
	<p>Ser equitativo en la contratación de mujeres, nativos, incluso en puestos de administración y restringe el trabajo infantil</p>	<p>En la zona las contrataciones de trabajo son equitativas con respecto a hombres, mujeres , nativos, y mestizos, dando prioridad a los nativos.</p>
	<p>Respetar la legislación actual en la comercialización de elementos históricos y arqueológicos de la región</p>	<p>Los hoteleros respetan la legislación en la comercialización de elementos históricos y arqueológicos, es claro para ellos también porque en la región no se ha identificado ni la presencia ni la comercialización de éstos elementos.</p>
	<p>Respetar las propiedades y lugares que tienen un valor e importancia histórica , cultural o espiritual</p>	<p>Aunque los hoteleros expresan respetar las propiedades y lugares de valor histórico, es recomendable conocer más sobre el patrimonio histórico y cultural, y exponer esta información como parte de la decoración del establecimiento. Para aumentar el conocimiento es posible tratar de contactar y hacer alianzas con universidades u organizaciones que trabajen en pro del patrimonio cultural, solicitar permiso siempre antes de visitar territorios indígenas, consultar con ellos sobre la manera mas apropiada de promocionar sus valores culturales.</p>

	Utilizar elementos del arte local (arquitectura, diseño, decoración, comida o tiendas) respetando los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales	Es importante que los hoteleros se cercioren siempre que quienes resguarden el patrimonio, perciban también beneficios de la explotación turística, si ellos no se ven beneficiados el aprovechamiento de esta información se puede convertir en un fraude.
	Elegir comprar a proveedores que siguen buenas practicas ambientales o sociales (materiales de construcción, alimentos y bienes de consumo)	Los empresarios favorecen la compra de los productos locales como pescado y otros productos de sus tiendas locales aunque no sean necesariamente producidos en la zona. Se debe incentivar las huertas orgánicas para que se pueda llegar en algún momento a adquirir todas las legumbres y frutas con proveedores locales.
	Aprovechamiento responsable del agua	Aunque no existe excesos en gastos de agua en la zona, es importante para cumplir a cabalidad éste criterio, establecer un manual interno y sencillo para el manejo de agua (limpieza, lavandería, elaboración de alimentos y jardines) reutilizar el agua en lo posible, contar con un programa o actividad periódica para detectar fugas y reparación, sistemas para captar y recolectar agua lluvia, e informar a a los clientes de cómo ahorrar agua.
	Evitar la cautividad de la vida silvestre o en su lugar cumple con reglamentación adecuada para albergar y cuidar de ellos?	En la zona, la mayoría de hoteleros no tienen animales en cautiverio, pero quizás sea necesario apoyar campañas en contra del cautiverio de animales silvestres e incentivar la observación de insectos y artrópodos en hábitats naturales, también usar afiches y fotografías como complementos en las instalaciones.
Área de buen desempeño	Ubicar las instalaciones del hotel respetando el entorno natural y cultural	En su mayoría los hoteleros han diseñado y adaptado sus cabañas respetando las condiciones naturales y culturales del entorno.

	<p>Diseñar las instalaciones del hotel respetando el entorno natural y cultural</p>	<p>En su mayoría los hoteleros han diseñado y adaptado sus cabañas respetando las condiciones naturales y culturales del entorno.</p>
	<p>Respetar el tema de los derechos y adquisición de la tierra</p>	<p>Los procesos de adquisición de tierras según el plan de desarrollo turístico de Nuquí se ha desarrollado cumpliendo con la Ley.</p>
	<p>No poner en peligro la prestación de servicios básicos, como agua, energía, o saneamiento para las comunidades vecinas en las actividades del negocio turístico</p>	<p>Las actividades turísticas de los hoteleros en Nuquí no ponen en riesgo los servicios básicos de agua, energía y saneamiento para la comunidad. La region quizás necesita mayor desarrollo en este aspecto.</p>
	<p>Disminuir el consumo de materiales desechables</p>	<p>Los hoteleros son conscientes de no utilizar en la medida de los posible, materiales desechables. Es recomendable también que compren insumos en paquetes de cantidades grandes en vez de empaques individuales, no utilizar vasos y platos desechables. Poder en algún momento proveer los baños con dispensadores de champoo, jabón y papel higiénico. También los ecohoteleros pueden preguntarse por qué estoy comprando este producto que genera desecho y si es posible evitarlo.</p>
	<p>Implementar prácticas para reducir la contaminación por ruido, luz, escorrentía, visual, erosión y contaminantes del suelo</p>	<p>En la zona en general, se percibe mucho silencio. El silencio y sonidos de la naturaleza tienen efectos positivos en la salud y estado mental de los turistas, muchos hoteleros no utilizan televisores ni equipos de sonido lo cual es una gran ventaja. Aunque algunas plantas a gasolina generan ruido, se han establecido horarios. Para mejorar en algún momento el impacto visual, se debe reforzar con proyectos de embellecimiento de las comunidades, atractivos, muelles y empresas.</p>

	<p>Limitar el uso de especies de vida silvestre a las necesidades inmediatas asegurándose que su utilización sea sostenible</p>	<p>Ningún hotelero sobre explota las especies de la zona, sin embargo es importante llevar un registro de las especies utilizadas, la cantidad y temporada y comparar el uso y cantidades año tras año. Tampoco comprar peces cuya cosecha ponga en peligro poblaciones de cangrejos y camarones de agua dulce.</p>
	<p>Evitar la alteración de la vida silvestre y proporciona las condiciones para que su observación cuente con la mínima interferencia?</p>	<p>Los hoteleros no afectan la vida silvestre de las especies en la zona. Es importante apoyar investigaciones sobre especies amenazadas para conocer mejor sus poblaciones y el impacto de su extracción, además crear un canal regular para denunciar ante autoridades competentes cualquier indicio de tráfico y comercio de especies silvestres.</p>

**Tema Propuesto:** Propuesta de una herramienta de aplicación de los Criterios Mundiales de Turismo Sostenible (GSTC, por sus siglas en inglés) en los servicios turísticos de Nuquí Chocó Colombia, mediante un proceso consensuado y participativo de los ecohoteleros.

***Justificación de la investigación:***

La creciente presión que imponen las actividades turísticas a los recursos naturales y culturales de aquellos destinos favorecidos por su abundancia, está creando la competencia y el conflicto que dan origen a la degradación ambiental. La solución de un conflicto de esa naturaleza exige que se aplique a la planificación turística, un criterio integrado en el cual se examinen todas las actividades, de manera que puedan seleccionarse las prácticas compensatorias más eficaces.

A pesar que la región de Nuquí en Chocó Colombia es modelo de ecoturismo en este País, la mayoría de sus hoteleros desconocen los GSTC (criterios mundiales de turismo sostenible)

Los GSTC son una propuesta mundialmente aceptada por los principales actores del turismo internacional, que permite identificar cuáles son los parámetros que toda empresa o destino turístico debe cumplir, para poder llamarse sostenible.

Estos GSTC orientan a que los negocios turísticos consideren los aspectos sociales, económicos, culturales y ambientales en las actividades turísticas.

El estado actual del destino Nuquí, es muy diverso y abundante, tanto natural como culturalmente, existe un buen flujo de turistas en su mayoría extranjeros, en especial aquellos que desean encontrar en un solo lugar, mar y selva. El desconocimiento de los criterios por parte de los empresarios, podría causar a largo plazo un agotamiento y deterioro de los recursos naturales y culturales de la región, así como, un retraso respecto a otros lugares del mundo con iguales características, pero comprometidos con estándares de calidad y ambiente comúnmente aceptados.

Por su parte, pese a ser un destino en consolidación, los empresarios de Nuquí interactúan poco entre sí para mejorar el sitio como destino, muchos son sus esfuerzos pero de manera aislada.

En la actualidad no hay ningún esfuerzo mundial por definir en forma consensuada y participativa la forma en que estos GSTC se aplicarán en un destino turístico.

Un consenso entre los ecohoteleros de Nuquí Chocó Colombia para definir la forma en que se van a cumplir los Criterios mundiales de turismo sostenible–GSTC- permitirá abrir los canales de comunicación y orientar un proceso empresarial participativo, encaminado a la sostenibilidad y competitividad a través de estándares internacionales.

### ***Objetivo(s) de la investigación:***

**Objetivo General:** Diseñar en forma participativa y consensuada una herramienta que permita la aplicación de los Criterios Mundiales de Turismo Sostenible (GSTC, por sus siglas en inglés) en los servicios turísticos de Nuquí Chocó.

### **Objetivos específicos:**

1. Elaborar una investigación preliminar sobre los GSTC, sus indicadores, estándares y niveles de medición.
2. Analizar la manera en que los GSTC se puedan cumplir en la zona de Nuquí Chocó Colombia.
3. Proporcionar herramientas de las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) para la construcción conjunta y consensuada con los ecohoteleros de los elementos necesarios para aplicar las prácticas en la zona.
4. Diseñar una herramienta con los elementos que deben cumplir los empresarios turísticos para asegurar el cumplimiento de los GTSC.
5. Definir la viabilidad de los resultados y consensuar una propuesta de pasos y actuaciones necesarias para materializarlos.

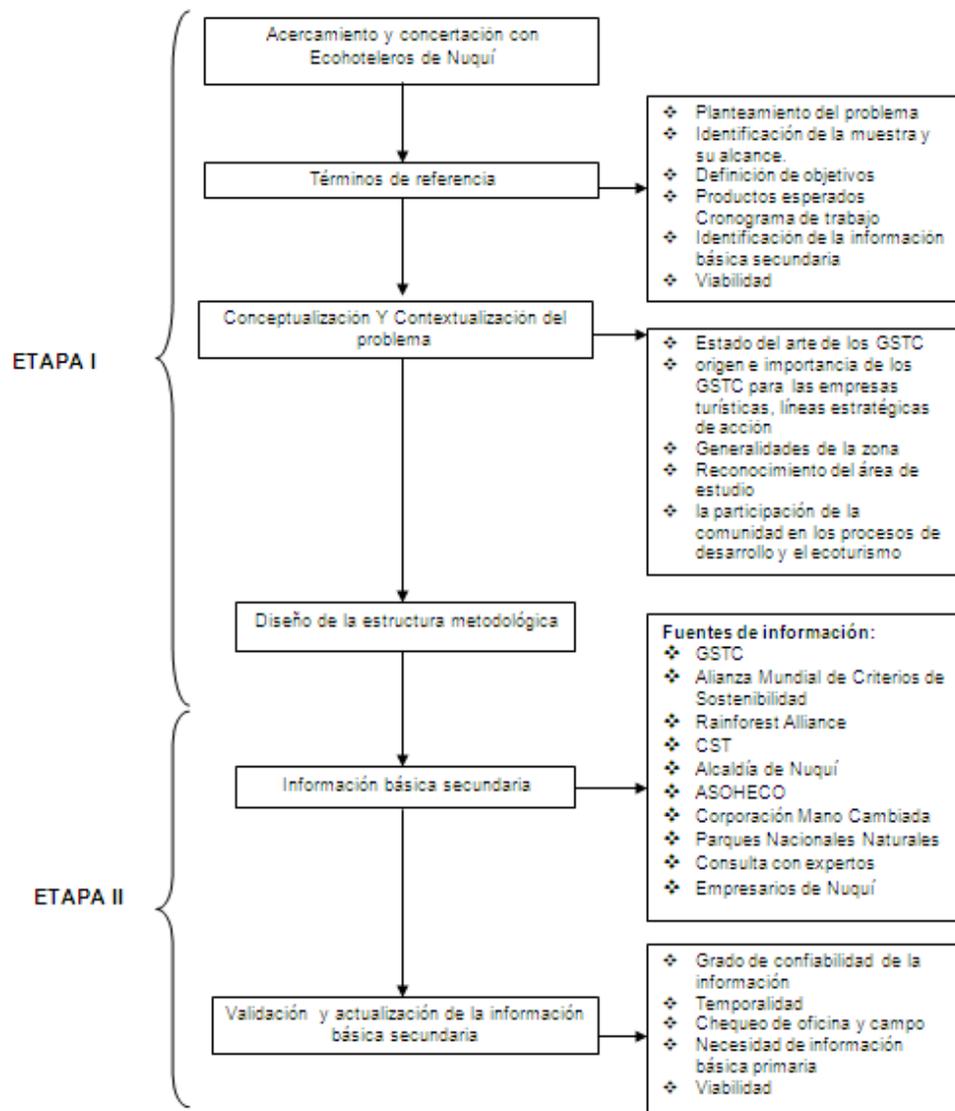
### ***Descripción general de la investigación:***

La investigación consiste en posibilitar la participación entre los ecohoteleros de Nuquí Chocó para definir consensuadamente la manera en la cual serán aplicados los GSTC en la prestación de sus servicios turísticos. El proceso, se llevará a cabo con los empresarios ecohoteleros, para los cuales será de provecho este caso de estudio. Podrán entonces, aceptar o rechazar su pertinencia.

La metodología que se empleará es básicamente de tipo exploratorio y medianamente de tipo descriptivo.

Para el desarrollo del proyecto se presenta un esquema general que describe los procesos a seguir. Se propone llevar a cabo diferentes etapas. *Ver figura 1*

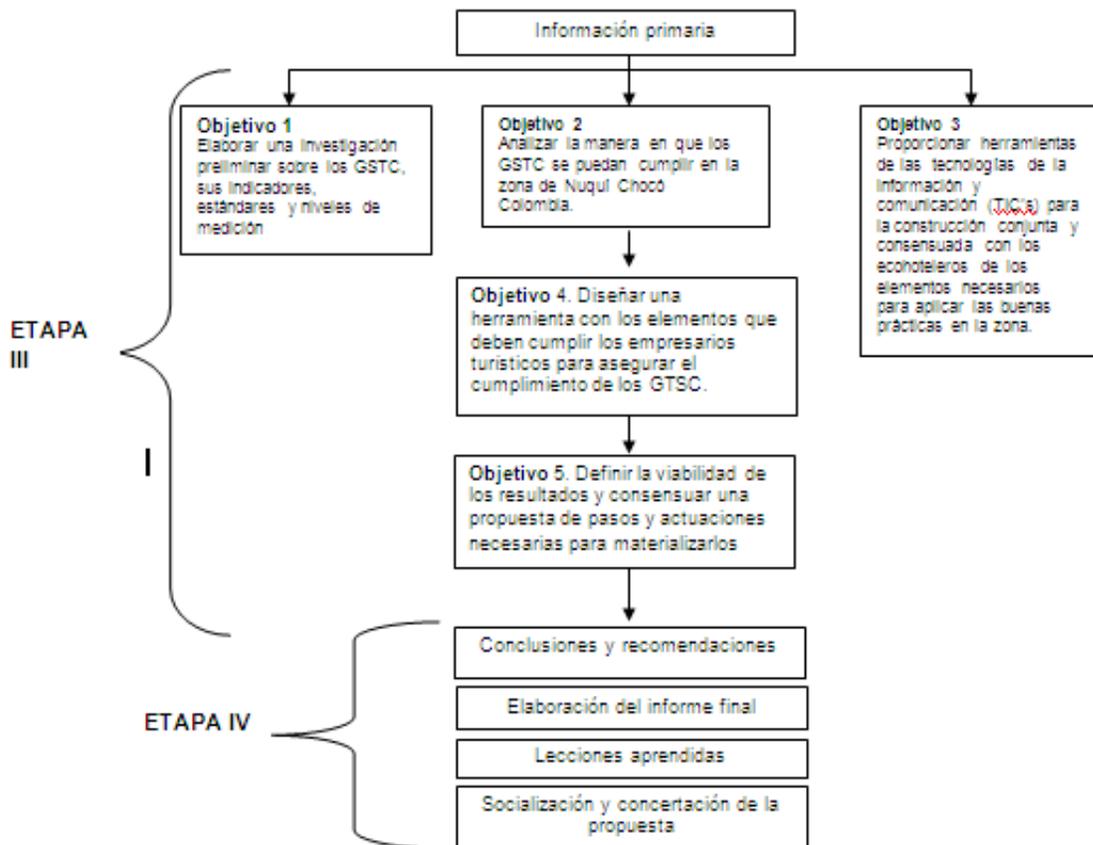
**Figura 1:** Esquema general de la metodología



**ETAPA I:** Conocimiento general de la propuesta y marco de referencia para iniciar el proyecto, incluye diferentes aspectos de contacto con los Ecohoteleros de Nuquí, beneficiarios del proyecto, revisión y recopilación de información, para el diseño y formulación de la propuesta.

**ETAPA II:** Contacto de expertos e instituciones nacionales e internacionales especializadas en el tema para la asesoría y adquisición de la información sobre los GSTC y sobre el contexto turístico de la región de Nuquí.

**ETAPA III:** Desarrollo de cada uno de los objetivos como se describe a continuación:



**Objetivo 1:** Elaboración de una investigación preliminar sobre los GSTC, sus indicadores, estándares y niveles de medición.

Será necesario recurrir a los enfoques cualitativos y cuantitativos, con el primero, se pretende conocer con detalle la dinámica actual del ecoturismo en la zona, las prácticas orientadas a la sostenibilidad según la percepción de los ecotureros, así como su deseo o no, por avanzar con la aplicación de los GSTC. Con el segundo enfoque, se analizará la información recopilada y se utilizarán diferentes herramientas tales como encuestas, un taller y el análisis documental sobre lo que representan los GSTC, así como los indicadores para medir esos criterios, los estándares y niveles de medición existentes en la actualidad.

**Objetivo 2:** Análisis de la manera en que los GSTC se pueden cumplir en la zona de Nuquí Chocó Colombia.

Una vez se haga la investigación preliminar de los criterios, la identificación de los indicadores para medir esos criterios, los estándares y niveles de medición existentes, se analizará la manera en que éstos pueden efectuarse, resaltando lo que un empresario turístico de Nuquí Chocó Colombia podría cumplir, y

vislumbrando una serie de buenas prácticas del turismo sostenible con posible aplicabilidad en la zona.

Este punto contempla las siguientes actividades:

- Definición de los ejes temáticos del turismo sostenible.
- Establecimiento de una lista preliminar de elementos que abarcan cada uno de los ejes temáticos definidos anteriormente, llevados a la zona de Nuquí.
- Desarrollo de los talleres necesarios que serán presentados a los empresarios
- Diseño de encuestas: Se diseñarán encuestas estructuradas, claras, con pocas preguntas, se considerará una encuesta semi-estructurada con la posibilidad de un diálogo en su respuesta, se analizarán datos, pero también se considerarán percepciones, sensaciones y posiciones personales respecto a la viabilidad de aplicar los GSTC.

**Objetivo 3:** Proporcionar herramientas de las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) para la construcción conjunta y consensuada con los ecoturistas de los elementos necesarios para aplicar las buenas prácticas en la zona.

- Las reuniones de trabajo y talleres previstos se realizarán utilizando herramientas de última generación disponibles en internet para realizar llamadas telefónicas computador-computador, llamada telefónica entre varias personas (conferencia telefónica), ofrecer presentaciones previamente grabadas con voz y video y realizar reuniones virtuales utilizando video y chat en vivo (Webminars).
- Acercamiento virtual con los empresarios turísticos de la zona.
- Sensibilización a los empresarios Nuquí sobre los GSTC.

**Objetivo 4:** Diseño de una herramienta con los elementos que deben cumplir los empresarios turísticos para asegurar el cumplimiento de los GSTC.

- Este punto contempla las siguientes actividades:
- Taller para construcción de la herramienta.
- Definir los criterios que serán evaluables para cada uno de los ejes temáticos, incluyendo el objetivo de evaluación (procesos, resultados), su justificación y el indicador usado.
- Diseñar los parámetros y escalas de medición (niveles o status) a aplicar para verificar el cumplimiento de los criterios identificados.
- Ponderación de cada criterio de evaluación.

**Objetivo 5:** Definir la viabilidad de los resultados y consensuar una propuesta de pasos y actuaciones necesarias para materializarlos.

**ETAPA IV:** Elaboración del documento final del caso de estudio y la socialización del mismo, ante la universidad y ante los ecohoteleros de Nuquí.

***Aportes esperados con la investigación:***

- Comprensión de lo que significan los criterios mundiales de turismo sostenible –GSTC-, sus avances, indicadores, estándares y niveles de medición existentes.
- Sensibilización en GSTC con los ecohoteleros de Nuquí Chocó Colombia.
- Análisis de la manera en que los GSTC se pueden cumplir en la zona de Nuquí Chocó Colombia.
- Utilización eficiente de las herramientas de las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) que faciliten el proceso en la construcción conjunta y consensuada con los ecohoteleros.
- Definición conjunta de una propuesta de pasos y actuaciones necesarias para materializar los GSTC
- Abrir canales participativos y de consenso para mejorar el destino como atractivo turístico.
- Esta investigación permitirá que actores ligados a entes gubernamentales, empresas privadas que comercializan el destino y los mismos empresarios de Nuquí, cuenten con las herramientas para posicionar el destino, como un destino de turismo sostenible.

***Tutor propuesto:*** Damaris Chaves Garita

***Firma del Tutor:*** 

***Nombre del estudiante:*** Yesenia Montoya Gutiérrez

***Firma del estudiante:*** 

\*\*\*\*\*

***Aprobado:***

SI



***Firma:***

***Director Académico MGTS:***