



Sustento del uso justo
de Materiales Protegidos
derechos de autor para
fines educativos



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

UCI
Sustento del uso justo de materiales protegidos por
derechos de autor para fines educativos

El siguiente material ha sido reproducido, con fines estrictamente didácticos e ilustrativos de los temas en cuestión, se utilizan en el campus virtual de la Universidad para la Cooperación Internacional – UCI – para ser usados exclusivamente para la función docente y el estudio privado de los estudiantes pertenecientes a los programas académicos.

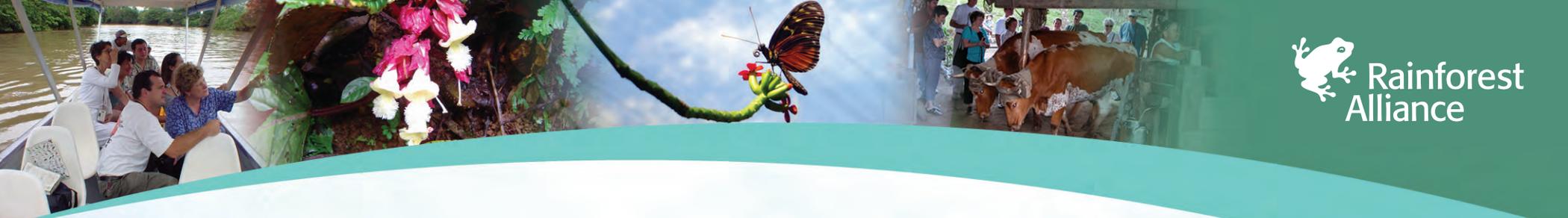
La UCI desea dejar constancia de su estricto respeto a las legislaciones relacionadas con la propiedad intelectual. Todo material digital disponible para un curso y sus estudiantes tiene fines educativos y de investigación. No media en el uso de estos materiales fines de lucro, se entiende como casos especiales para fines educativos a distancia y en lugares donde no atenta contra la normal explotación de la obra y no afecta los intereses legítimos de ningún actor.

La UCI hace un USO JUSTO del material, sustentado en las excepciones a las leyes de derechos de autor establecidas en las siguientes normativas:

- a- Legislación costarricense: Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos, No.6683 de 14 de octubre de 1982 - artículo 73, la Ley sobre Procedimientos de Observancia de los Derechos de Propiedad Intelectual, No. 8039 – artículo 58, permiten el copiado parcial de obras para la ilustración educativa.
- b- Legislación Mexicana; Ley Federal de Derechos de Autor; artículo 147.
- c- Legislación de Estados Unidos de América: En referencia al uso justo, menciona: "está consagrado en el artículo 106 de la ley de derecho de autor de los Estados Unidos (U.S, Copyright - Act) y establece un uso libre y gratuito de las obras para fines de crítica, comentarios y noticias, reportajes y docencia (lo que incluye la realización de copias para su uso en clase)."
- d- Legislación Canadiense: Ley de derechos de autor C-11– Referidos a Excepciones para Educación a Distancia.
- e- OMPI: En el marco de la legislación internacional, según la Organización Mundial de Propiedad Intelectual lo previsto por los tratados internacionales sobre esta materia. El artículo 10(2) del Convenio de Berna, permite a los países miembros establecer limitaciones o excepciones respecto a la posibilidad de utilizar lícitamente las obras literarias o artísticas a título de ilustración de la enseñanza, por medio de publicaciones, emisiones de radio o grabaciones sonoras o visuales.

Además y por indicación de la UCI, los estudiantes del campus virtual tienen el deber de cumplir con lo que establezca la legislación correspondiente en materia de derechos de autor, en su país de residencia.

Finalmente, reiteramos que en UCI no lucramos con las obras de terceros, somos estrictos con respecto al plagio, y no restringimos de ninguna manera el que nuestros estudiantes, académicos e investigadores accedan comercialmente o adquieran los documentos disponibles en el mercado editorial, sea directamente los documentos, o por medio de bases de datos científicas, pagando ellos mismos los costos asociados a dichos accesos.



Juego de Herramientas para Desarrollar y Promover Turismo Sostenible en América Latina

Tour Operadores





Juego de Herramientas para Desarrollar y Promover Turismo Sostenible en América Latina

Tour Operadores

Desarrollado por CREM BV y Alianza para Bosques

Amsterdam, Holanda

San José, Costa Rica

2006 / Actualizado en Abril 2007



CREM BV
Spuistraat 104d
1012 VA Amsterdam, the Netherlands
Tel.: +31 (0)20-627 4969
Fax: +31 (0)20-626 6539
E-mail: office@crem.nl
Website: www.crem.nl



Rainforest Alliance
665 Broadway, Suite 500
New York, NY 10012 USA
Tel.: +1 (212) 677-1900
Fax: +1 (212) 677-2187
E-mail: canopy@ra.org
Website: www.rainforest-alliance.org

Créditos

Desarrollado por:

CREM BV y Alianza para Bosques

Arte y Diseño:

Diseño Editorial S. A.
www.kikeytetey.com

Revisión Técnica y adaptación:

Erick Vargas

Revisión técnica:

Alejandrina Acuña

Traductora Oficial:

Sonya Kozicki-Jones

Financiado por:

Banco Interamericano de Desarrollo
Fundecooperación
KIT

Contenido

INTRODUCCIÓN

Cómo emplear el “Juego de Herramientas”8

- 1. Antecedentes: La necesidad de una industria turística sostenible9**
 - Turismo: ¿Una industria sin chimeneas?9
 - Los objetivos del “Juego de Herramientas”9
 - Audiencia meta 10
 - Alianzas con proveedores locales de productos y servicios 10
- 2. La sostenibilidad del turismo 11**
 - ¿Qué es sostenibilidad? 11
 - Turismo Sostenible 11
- 3. Esbozo del Juego de Herramientas y principales contenidos 13**

MÓDULO 1

Mejorando el desempeño de la sostenibilidad de tour operadores que ofrecen paquetes en América Latina 18

1. Productos y servicios sostenibles 19
2. Seis pasos hacia productos y servicios sostenibles..... 21

Paso 1:

Seleccione su enfoque de sostenibilidad 23

1. ¿Cómo puede enfocarse la sostenibilidad? 23
2. Desarrolle un perfil de su tipo de cliente 23
3. Decídase por un enfoque de sostenibilidad 24
4. Redacte su Misión y su Visión 26
5. Adopte el desarrollo del producto como un componente de su estrategia de sostenibilidad 27

Paso 2:

Arme su plan de sostenibilidad 28

1. Identifique los productos y servicios incluidos en sus paquetes turísticos 28
2. Identifique las cuestiones claves de sostenibilidad 29
3. Redacte los objetivos generales de sostenibilidad 33
4. Identifique posibles soluciones 33
5. Arme el Plan de sostenibilidad 35
6. Prepárese para la implementación de su Plan de Sostenibilidad 39

Paso 3:

Establezca alianzas estratégicas con socios locales 41

1. Identifique socios potenciales locales o extranjeros..... 41
2. Inicie el diálogo por la sostenibilidad 42

Paso 4:

Implemente y monitoree su plan de sostenibilidad 46

1. Ejecute la implementación del Plan 46
2. Monitoree la implementación del Plan 47

Paso 5:

Mercadee sus productos y servicios turísticos sostenibles 48

1. Use los canales apropiados de comunicación ... 48
2. Use mercadeo cruzado..... 50

Paso 6:

Evalúe y decida sobre el rumbo a seguir 51

1. Evalúe los resultados de la implementación de su Plan de Sostenibilidad..... 51
2. Comparta los resultados 52
3. Decida acerca del rumbo a seguir 52

MÓDULO 2:

Hojas de información clave sobre productos y servicios turísticos sostenibles 56

1. Introducción 57
2. Clasificación de los productos turísticos y hojas de información clave 58

(hoja 1)

Montañas, volcanes, cavernas y otros rasgos geográficos y geológicos..... 63

- Aspectos por resolver con la Gente..... 65
- Aspectos por resolver en el Planeta 68
- Aspectos por resolver sobre la Rentabilidad 72
- Certificación 73
- Pautas y Códigos de Conducta 74
- Ejemplos 75

(hoja 2)

Lagos, ríos, cataratas y

otros cuerpos de agua dulce 76

- Aspectos por resolver con la Gente..... 77
- Aspectos por resolver en el Planeta 81
- Aspectos por resolver sobre la Rentabilidad 85
- Certificación 86
- Pautas y Códigos de Conducta 87
- Ejemplos 87

(hoja 3)

Bosques y áreas naturales protegidas	89
Aspectos por resolver con la Gente.....	91
Aspectos por resolver en el Planeta	94
Aspectos por resolver sobre la Rentabilidad	100
Certificación	101
Pautas y Códigos de Conducta	102
Ejemplos	104

(hoja 4)

Ciudades, pueblos y áreas rurales circundantes	105
Aspectos por resolver con la Gente.....	107
Aspectos por resolver en el Planeta	111
Aspectos por resolver sobre la Rentabilidad	116
Certificación	117
Pautas y Códigos de Conducta	118
Ejemplos	119

(hoja 5)

Facilidades para el Alojamiento	121
Aspectos por resolver con la Gente.....	122
Aspectos por resolver en el Planeta	126
Aspectos por resolver sobre la Rentabilidad	132
Certificación	134
Pautas y códigos de conducta.....	135
Ejemplos	136

(hoja 6)

Transporte	139
Aspectos por resolver de la Gente	140
Asuntos por resolver en el Planeta.....	142
Asuntos relacionados con la rentabilidad.....	143
Certificación	144
Pautas y Códigos de Conducta	144
Ejemplos	144

(hoja 7)

El mar y la playa: actividades sin uso de motores ..	145
Aspectos por resolver con la Gente.....	146
Aspectos por resolver en el Planeta	149
Aspectos por resolver sobre la Rentabilidad	153
Certificación	154
Pautas y Códigos de Conducta	155
Ejemplos	155

(hoja 8)

El mar y la costa: actividades con uso de motores.	157
Aspectos por resolver con la Gente.....	158
Aspectos por resolver en el Planeta	161
Aspectos por resolver sobre la Rentabilidad	165
Certificación	167
Pautas y Códigos de Conducta	167
Ejemplos	168

(hoja 9)

El mar: Buceo y snorkeling	169
Aspectos por resolver con la Gente.....	170
Aspectos por resolver en el Planeta	172
Respectos por resolver sobre la Rentabilidad	173
Certificación	174
Pautas y códigos de conducta.....	174
Ejemplos	175

MÓDULO 3:

**Directorio de Sostenibilidad
para América Latina**

178

Pautas, Códigos de Conducta	181
Programas de compensación de emisiones de CO2	184
Etiquetas de Certificación para turismo sostenible.	185

Nombres y direcciones de Organizaciones

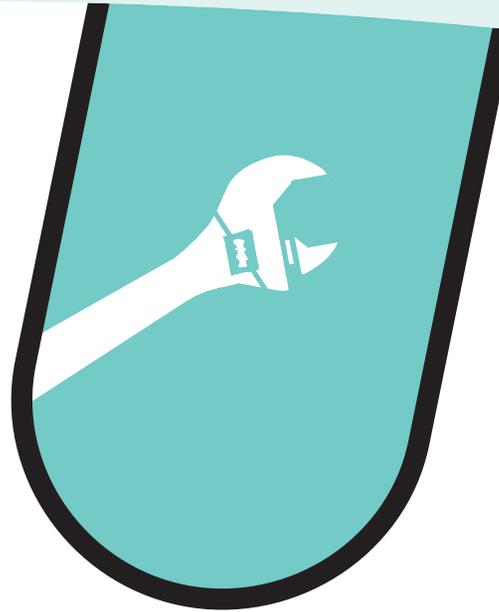
189

Fuentes de información

195

Hospedaje	195
Sustainability labels.....	196
Gobiernos y turismo sostenible.....	196
Tour operadores y sostenibilidad	197
Sitios Web.....	198

INTRODUCCIÓN



**Cómo emplear el
"Juego de Herramientas"**

Cómo emplear el “Juego de Herramientas”







1. **Antecedentes: La necesidad de una industria turística sostenible**

Turismo: ¿Una industria sin chimeneas?

El turismo ha sido llamado “la industria sin chimeneas”, lo que hace referencia a la ausencia de repercusiones ambientales. Sin embargo, hoy se sabe que el turismo, como cualquier otra actividad humana, puede tener impactos negativos sobre los recursos naturales y culturales, así como sobre la gente local de los destinos. Una razón por la que el turismo ha sido desarrollado de formas insostenibles es porque hay poco conocimiento acerca de sus verdaderos impactos sociales, culturales y ambientales. Afortunadamente, hay una creciente preocupación acerca de los impactos del turismo sobre la sostenibilidad del planeta. Como respuesta, el sector turismo está cada vez más asumiendo responsabilidad, desarrollando iniciativas para reducir los efectos negativos.

“Turismo sostenible” no es, por lo tanto, un sector del turismo. Es más un marco para todos los tipos de turismo que quieren funcionar de manera sostenible: ecoturismo, turismo cultural, aventura, agro-turismo, sol-playa-mar, incentivos y otros; también es un marco para todos los productos y

servicios involucrados: hospedaje, transporte, tour operación, actividades, alimentación, recuerdos, y otros. El desarrollo de un turismo sostenible es importante por varias razones:

- Los tour operadores están cada vez más interesados en productos y servicios turísticos sostenibles.
- Los bienes de la industria turística son los valores naturales y culturales de los destinos, tales como la presencia de una rica biodiversidad, un ambiente limpio, bellos paisajes y culturas auténticas. Por lo tanto, es crucial que esos bienes se manejen de manera sostenible.
- Tomar en cuenta los intereses de la gente local puede ser un requisito para un destino seguro y atractivo.
- El turismo sostenible también puede presentar oportunidades para generar efectos positivos en el destino, contribuyendo a la conservación de la cultura y la naturaleza y el desarrollo de la economía local.

Los objetivos del “Juego de Herramientas”

El propósito de este Juego de Herramientas es apoyar los esfuerzos de tour operadores que venden destinos en América Latina y que desean mejorar su desempeño desde la perspectiva de la sostenibilidad, desarrollando paquetes que combinen productos y servicios turísticos sostenibles en lo social, lo ambiental y lo económico. Proporciona un telón de fondo para la identificación de cuestiones de sostenibilidad

que enfrentan empresas y destinos y recomienda acciones para superarlas. También ofrece recomendaciones de mercadeo para posicionar esos productos en el mercado. El Juego de Herramientas también ofrece ejemplos inspiradores, fuentes de información, contactos y otros insumos.

Audiencia meta

Este Juego de Herramientas se diseñó pensando en tour operadores que venden destinos en América Latina y que desean mejorar el desempeño de su sostenibilidad. Los mismos podrían estar trabajando con proveedores en los diferentes destinos, incluyendo empresas privadas, negocios en manos de familias o grupos comunales organizados, ONG ambientales o culturales que ofrecen productos y servicios turísticos y otros. Las actividades de estos proveedores pueden incluir hospedaje, alimentación, transporte, tour operación, ventas de recuerdos y otras. También pueden estar trabajando en sectores muy diferentes del turismo, como ecoturismo, agroturismo, sol-playa-mar, turismo cultural, aventura, deportes, salud y otros.

Como requisito, los tour operadores interesados deben estar motivados en cuanto a mejorar el desempeño en sostenibilidad de sus actividades, trabajando de cerca con los proveedores locales en el desarrollo de paquetes de productos y servicios turísticos sostenibles.

Alianzas con proveedores locales de productos y servicios

Un objetivo estratégico de este Juego de Herramientas es apoyar el establecimiento de alianzas entre tour operadores y proveedores latinoamericanos de productos y servicios turísticos.





2. La sostenibilidad del turismo

¿Qué es sostenibilidad?

En 1987, la Comisión Mundial de Ambiente y Desarrollo, creada por las Naciones Unidas, definió “desarrollo sostenible” como sigue:

“aquel que llena las necesidades de las generaciones actuales sin poner en peligro la capacidad de futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades”.

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 como 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.

Turismo Sostenible

El turismo sostenible ha sido definido como sigue:

“Llena criterios sociales, culturales, ecológicos y económicos que son compatibles entre sí. A largo plazo, en relación a las generaciones actuales y futuras, el turismo sostenible es social y éticamente equitativo, culturalmente compatible, ecológicamente viable y económicamente apropiado y productivo” (Adaptado de: Foro de las ONG de ambiente y Desarrollo).

Otra definición señala:

“El desarrollo del turismo sostenible llena las necesidades de los turistas y de las regiones anfitrionas, mientras protege y fortalece las oportunidades para el futuro. Es aquel que conduce al manejo de todos los recursos de tal manera que las necesidades económicas, sociales y estéticas pueden ser llenadas al tiempo que se mantiene la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida (Adaptado de: Organización Mundial del Turismo).

El turismo sostenible, por lo tanto, involucra los tres principios de la sostenibilidad:

Sociedad: El turismo sostenible debe permitir interacciones amigables y equitativas entre visitantes y la gente local, en un contexto de respeto y comprensión mutuas; debe proporcionar experiencias de calidad y seguridad a los turistas; debe ofrecer oportunidades a la gente local para mejorar su calidad de vida y respetar los derechos humanos y laborales; debe preservar y fortalecer los valores culturales del destino, incluyendo historia, arquitectura, paisajes, tradiciones, tecnologías, gastronomía, idiomas y otros aspectos. En el contexto de este Juego de Herramientas, el área social se denominará como **“La Gente”**.

Ambiente: El turismo sostenible debe colaborar con la conservación y el mejoramiento del ambiente en el destino; las actividades, productos, servicios e infraestructura turística debe permitir el mantenimiento de los procesos y ciclos naturales que tienen lugar en el ecosistema y en el planeta como un todo; también debe proteger la biodiversidad y

disfrutarla responsablemente. En el contexto de este Juego de Herramientas, el área ambiental se denominará como **“El Planeta”**.

Economía: El turismo sostenible debe ser rentable. Ninguna empresa estará interesada en la sostenibilidad si sus negocios y actividades no son exitosos. El turismo debe generar niveles aceptables de rentabilidad económica para la industria como un todo, así como para los residentes locales. En el contexto de este Juego de Herramientas, el área económica se denominará como **“La Rentabilidad”**.

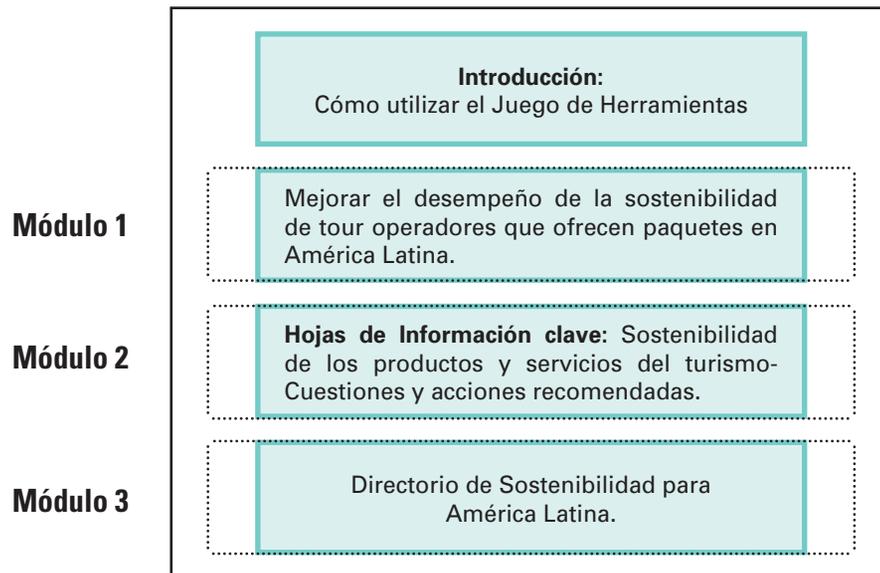
Los actores interesados que deseen ser más sostenibles, necesitan poner atención a estas tres áreas: Una empresa puede estar contribuyendo con la conservación de la naturaleza (El Planeta) pero, al mismo tiempo, podría estar siendo negligente en cuanto a los efectos del turismo sobre la economía local (La rentabilidad) o en cuanto a los impactos de su actividad sobre la cultura local (La Gente). Por lo tanto, es importante evaluar la sostenibilidad de toda operación turística en las tres áreas.



3. Esbozo del Juego de Herramientas y principales contenidos

El Juego de Herramientas se compone de tres módulos, tal y como se indica en el siguiente esquema:

Figura 1: Esbozo esquemático del Juego de Herramientas



Módulo uno: “Mejorando el desempeño de la sostenibilidad de tour operadores que ofrecen paquetes en América Latina”

Este primer módulo se enfoca en procedimientos internos de manejo que los tour operadores pueden seguir para desarrollar e implementar paquetes turísticos más sostenibles en América Latina. Esta metodología busca permitirle a esos tour operadores volverse más sostenibles al trabajar en la sostenibilidad de su empresa como un todo. Esta metodología se basa en un ciclo de seis pasos. Una vez que los aspectos de sostenibilidad han sido identificadas y priorizadas, los tour operadores pueden seleccionar medidas para que sus productos sean más sostenibles. Los seis pasos incluyen:

- Paso 1:** Seleccione su enfoque de sostenibilidad
- Paso 2:** Arme su plan de sostenibilidad
- Paso 3:** Establezca alianzas estratégicas
- Paso 4:** Implemente y monitoree su plan de sostenibilidad
- Paso 5:** Mercadee sus productos y servicios turísticos sostenibles
- Paso 6:** Evalúe y decida sobre el rumbo a seguir

Módulo dos: “Hojas de datos esenciales: Sostenibilidad de los productos y servicios del turismo- Cuestiones y acciones recomendadas”

A lo largo del proceso por hacer que sus paquetes turísticos sean más sostenibles, el tour operador puede requerir de información en áreas específicas. Para ello, el Segundo módulo ofrece Hojas de Información clave de nueve categorías de productos y servicios turísticos, de acuerdo a las características geográficas y los entornos naturales o culturales donde los mismos se ofrecen. Es importante mencionar que, en turismo, un producto es el resultado de la suma de actividades (por ejemplo, caminatas, observación de aves) y servicios (por ejemplo, transporte, alimentación, guiado), con el apoyo de infraestructura (por ejemplo, centros de visitantes, senderos) y equipo (exhibiciones, binoculares, otros), todo lo cuál permite el disfrute de atractivos naturales o culturales (por ejemplo, el bosque, las aves). Aunque todos estos componentes se contemplan en las Hojas de Información clave, se da un énfasis especial a las actividades turísticas, dado que ellas permiten una identificación rápida de cuestiones de sostenibilidad que afectan el desempeño de una organización o empresa como un todo. Las nueve categorías de producto son:

- Hoja 1:** Montañas, volcanes, cavernas y otros rasgos geográficos y geológicos
- Hoja 2:** Lagos, ríos, cataratas y otros cuerpos de agua dulce
- Hoja 3:** Bosques y áreas naturales protegidas

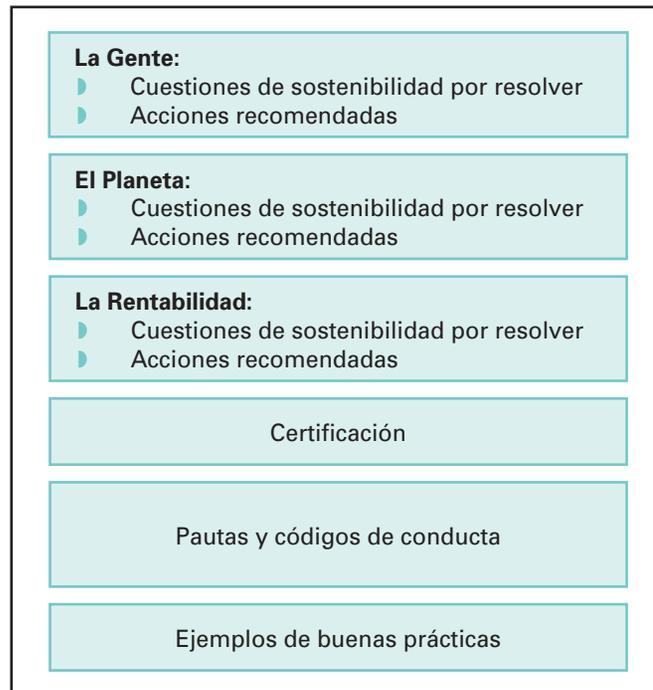
- Hoja 4:** Ciudades, pueblos y áreas rurales circundantes
- Hoja 5:** Facilidades para el hospedaje
- Hoja 6:** Transporte
- Hoja 7:** El mar y la playa: Actividades sin uso de motores
- Hoja 8:** El mar y la costa: Actividades con uso de motores
- Hoja 9:** Buceo y snorkelling

Dado que las Hojas de Información clave están diseñadas para ser leídas de manera independiente, el lector notará que alguna de la información en hojas diferentes es comparable. El esbozo de cada Hoja de Información clave se presenta visualmente a continuación:





Figura 2: Esbozo esquemático de una Hoja de Información clave



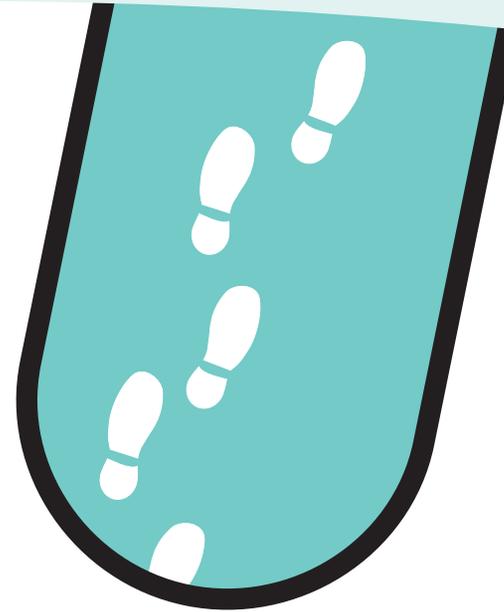
Módulo Tres: Directorio de Sostenibilidad para América Latina.

El tercer módulo proporciona una visión general e información adicional de todas las pautas, etiquetas de certificación, nombres de organizaciones y otros que han sido mencionados en los módulos 1 y 2. El módulo 3 se divide en las siguientes secciones:

1. Pautas, Códigos de Conducta y Etiquetas de Certificación para turismo sostenible en América Latina. Visión general e información específica de todas las Pautas, Códigos de Conducta y Etiquetas de Certificación relevantes para el turismo sostenible en América Latina y que han sido mencionados en el módulo 2 (Hojas de Información Clave) de este Juego de Herramientas.
2. Nombres y direcciones de contactos. Detalles de los contactos de las organizaciones que trabajan en el área de turismo sostenible.
3. Fuentes adicionales de información. Lecturas adicionales, incluyendo selección de guías, panfletos y libros sobre turismo sostenible, con información práctica sobre medidas de mitigación y buenas prácticas.
4. Índice.



MÓDULO 1



**Mejorando el desempeño
de la sostenibilidad de tour
operadores que ofrecen
paquetes en América Latina**

Mejorando el desempeño de la sostenibilidad de tour operadores que ofrecen paquetes en América Latina



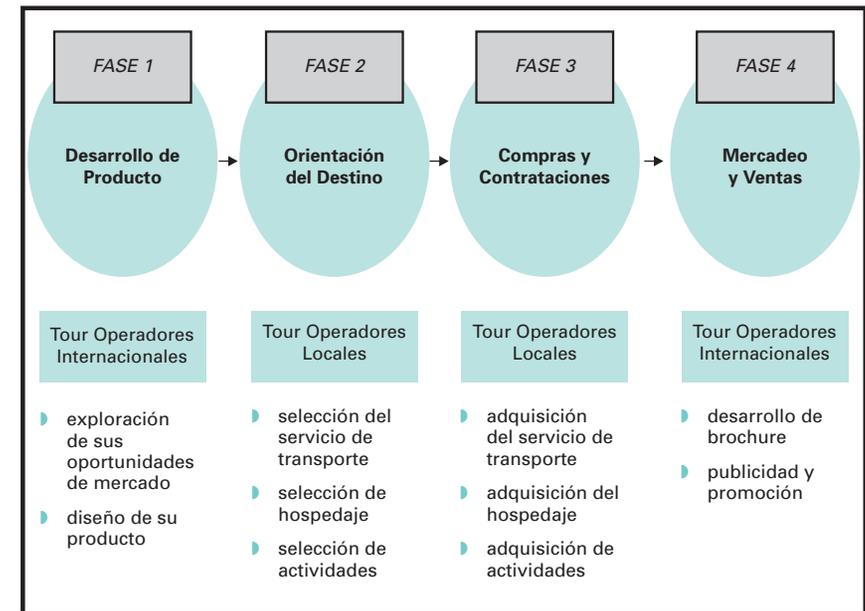
1. Productos y servicios sostenibles

Los paquetes turísticos que ofrece usted -tour operador europeo- se componen de productos y servicios. El turismo sostenible se relaciona tanto con productos turísticos tangibles, tales como alimentos, bebidas y artesanías de fabricación local, vestimentas y recuerdos. También se relaciona con servicios intangibles, como estadías nocturnas, excursiones a destinos naturales y culturales y presentaciones artísticas. En este contexto, una manera de mejorar su desempeño en sostenibilidad es tomando el producto/servicio como punto de partida en este proceso. Hágase la siguiente pregunta: “¿Cómo puedo mejorar el desempeño de mis productos y servicios?” Recuerde que el objetivo de este enfoque es controlar y reducir los efectos ambientales, sociales y económicos negativos causados por sus productos y servicios, mientras se maximizan los positivos.

Es importante mencionar que, en turismo, un producto es el resultado de la suma de actividades (por ejemplo, caminatas, observación de aves) y servicios (por ejemplo, transporte, alimentación, guiado), con el apoyo de infraestructura (por ejemplo, centros de visitantes, senderos) y equipo (exhibiciones, binoculares, otros), todo lo cuál permite el disfrute de atractivos naturales o culturales (por ejemplo, el bosque, las aves). Tal y como lo muestra la siguiente figura, los paquetes turísticos

que usted como tour operador europeo proporciona a sus clientes se componen de cadenas de productos y servicios que facilitan la comercialización de un destino. Es posible que en cada eslabón de su cadena participen diferentes actores, incluyendo agencias turísticas locales, empresas privadas, guías de turismo, artesanos, organizaciones y cooperativas locales, propietarios y administradores de áreas protegidas públicas y privadas, y otros. La siguiente figura presenta las fases de la cadena de desarrollo de un producto turístico:

Figura: Cadena de productos y servicios de los paquetes turísticos en América Latina



Observe que las actividades de las fases 1 (exploración de sus oportunidades de mercado; diseño de su producto vacacional) y 4 (desarrollo del brochure; anuncios y promoción) suelen tener lugar en sus oficinas en Europa. Posiblemente, usted contrate proveedores de artículos de oficina, materiales promocionales, servicios de comunicación, energía y otros, cuyas sedes estarán en Europa y no en América Latina. Por lo tanto, los aspectos de sostenibilidad que se realacionan con ellos pueden manejarse desde su oficina en Europa, en colaboración con tales proveedores. Por ejemplo, si usted desea reducir la cantidad de papel que se emplea para el material promocional (fase 4), puede coordinarlo con su proveedor europeo en el marco de un sistema o modelo de manejo ambiental. Es importante señalar que estas actividades no son el punto central de atención de esta guía.

Por otro lado, las actividades de las fases 2 (selección del servicio de transporte; selección del hospedaje; selección de las actividades) y 3 (adquisición del servicio de transporte; adquisición del hospedaje; adquisición de las actividades) están más relacionadas con sus operaciones en los destinos en América Latina. Usted selecciona y adquiere los productos y servicios de proveedores locales o contrata a una agencia local que sirve como intermediario. Los proveedores pueden incluir, por ejemplo, administradores de hospedaje, empresas de transporte, propietarios de agencias locales de excursiones y todo tipo de empresarios turísticos locales. Los aspectos de sostenibilidad que se relacionan con las fases 2 y 3 no pueden ser abordadas por los tour operadores por sí solos, sino que a menudo requieren de alianzas con actores locales.





2. Seis pasos hacia productos y servicios sostenibles

Este primer modulo propone una metodología que usted, como tour operador europeo, puede seguir para el desarrollo de sus paquetes turísticos con base en productos y servicios sostenibles de América Latina. Consiste de seis pasos que se enfocan en cuestiones de sostenibilidad relacionadas con las fases 2 y 3 de la cadena de desarrollo de productos en destinos de América Latina. Esta metodología le invita a establecer alianzas de cooperación con actores locales en los destinos que usted comercializa para la implementación de mejoras de los productos y servicios incluidos en sus paquetes. Así, los tour operadores y sus socios locales pueden construir un compromiso común con la sostenibilidad y pavimentar el camino hacia un sector turístico más sostenible.

Los pasos de esta metodología se describen más adelante. Una vez que usted ha identificado y priorizado los aspectos de sostenibilidad que necesitan ser abordadas, usted puede seleccionar aquellas medidas que aplicará para que sus paquetes turísticos sean más sostenibles. Esta metodología incorpora aquellas acciones y decisiones que usted como tour operador debe tomar a la hora de dar forma a su paquete de vacaciones, por ejemplo:

- Desarrollo del producto: selección de destinos y públicos meta, servicios que serán incluidos (vuelos, hospedaje, otros).
- Manejo de la cadena de proveedores: Procedimientos para su selección y contratación.
- Actividades en el destino: procedimientos para la cooperación con socios locales, selección y planificación de actividades / proyectos que se ejecutan en el destino, otros.
- Relación con los clientes: Acciones que se enfocan en los consumidores y relación con el incremento de su conciencia sobre sostenibilidad y mercadeo de paquetes sostenibles, entre otras cosas.

Paso 1: Seleccione su enfoque de sostenibilidad

El primer paso consiste en decidir cómo va a enfocar el tema de la sostenibilidad en su empresa, ya sea operando en un nicho de mercado para turismo sostenible o incorporando a la sostenibilidad como uno de los aspectos de la calidad. También, como parte de este paso se elaboran una misión y una visión que reflejen el compromiso de la empresa con la sostenibilidad. Aquí el producto turístico será adoptado como el punto de partida para mejorar el desempeño de sostenibilidad del tour operador en sus destinos.

Paso 2: Arme su plan de sostenibilidad

Este paso le permitirá a usted, tour operador europeo, adquirir mayor comprensión acerca de los problemas de sostenibilidad relacionados con sus productos y servicios turísticos, nuevos o existentes. Esta información le permitirá también identificar medidas de mitigación. Finalmente, con lo aprendido se podrá armar un plan de sostenibilidad para su empresa.

Paso 3: Establezca alianzas estratégicas

Debido al creciente interés de tour operadores en productos y servicios sostenibles, un importante objetivo de este módulo es el establecimiento de alianzas entre proveedores latinoamericanos de productos y servicios y tour operadores. Este paso le permitirá identificar a los actores locales en el sector turístico que estén interesados en cooperar con usted en la atención de los aspectos de sostenibilidad identificadas y en la implementación conjunta de medidas.

Paso 4: Implemente y monitoree su plan de sostenibilidad

El objetivo del paso 4 es preparar la implementación de su plan de sostenibilidad (definiendo los tiempos y el presupuesto y asignando responsabilidades), y luego implementarlo y monitorear su desarrollo.

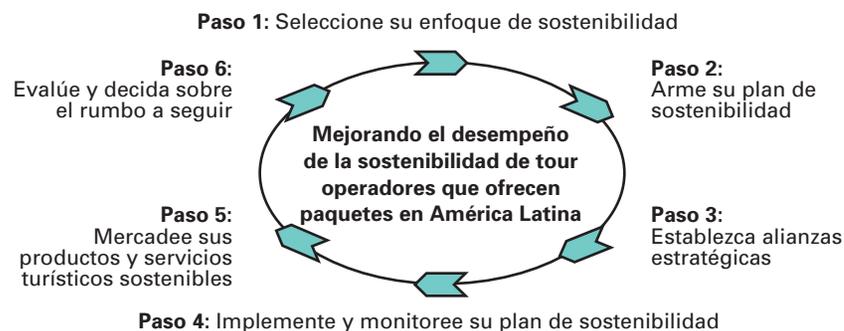
Paso 5: Mercadee sus productos y servicios turísticos sostenibles

En el paso 1, usted tomó la decisión acerca del enfoque de sostenibilidad que seguirá su empresa de tour operación. El paso 5 le ofrece algunas sugerencias para promover de manera exitosa entre sus clientes europeos sus paquetes turísticos para América Latina y comunicarles a ellos el tema de la sostenibilidad.

Paso 6: Evalúe y decida sobre el rumbo a seguir

El propósito del paso 6 es revisar cómo marcha su desempeño en el campo de la sostenibilidad, con base en lo planteado en los objetivos de su plan, compartiendo los resultados con su personal, clientes, los medios de comunicación y otros actores locales, para luego tomar decisiones acerca de nuevas mejoras.

Figura 3: Esbozo esquemático de los seis pasos





Paso 1:

Seleccione su enfoque de sostenibilidad

El objetivo del paso 1 es decidir sobre el enfoque que usted, como tour operador europeo, va a adoptar para mejorar el desempeño en sostenibilidad de su empresa y redactar una misión y una visión que reflejen su compromiso con la sostenibilidad.

1. ¿Cómo puede enfocarse la sostenibilidad?

Como primer paso usted, como tour operador europeo, va a decidir cómo enfocar el tema de la sostenibilidad en su empresa.

¿Es el objetivo de su compañía operar en un nicho de mercado para el turismo sostenible y dar especial atención a la naturaleza sostenible de sus servicios en su publicidad? ¿O prefiere no enfatizar en el desempeño en sostenibilidad de su empresa si no más bien enfocar la sostenibilidad como uno de los aspectos de la calidad?

Esto le dará un marco general para su plan de sostenibilidad (paso 2) y su estrategia de Mercado (paso 5). Su compromiso con la sostenibilidad deberá incorporarse en la misión y la visión.

2. Desarrolle un perfil de su tipo de cliente

Inicie elaborando un perfil de su tipo de cliente. Puede que usted ya tenga información acerca de las características y de los hábitos de compra de sus clientes. También, usted puede solicitar información a las autoridades locales o nacionales de aquellos destinos que usted visita en América Latina, acerca de los perfiles de visitantes, reportes con resultados de encuestas y cualquier otra documentación que ellos tengan disponible. La información reunida puede ser una base muy útil para su propio perfil de cliente, para definir su enfoque de sostenibilidad y elaborar su estrategia de mercadeo. Algunos segmentos de mercado podrían estar interesados en productos sostenibles; otros podrían preferir que la sostenibilidad sea una de las cualidades del producto.

Un ejemplo de esto es el estudio de las Cadenas de Comercialización y Oportunidades de Mercado para Turismo Sostenible y Ecológico, elaborado por la División de Turismo Sostenible de Rainforest Alliance (proyecto PROARCA/APM). Más información acerca de este estudio puede obtenerse en Rainforest Alliance (www.rainforestalliance.org)

3. ***Decídase por un enfoque de sostenibilidad***

Usted puede escoger operar en un nicho de Mercado para turismo sostenible o integrar la sostenibilidad como una parte integral del producto. Esa decisión depende parcialmente de los perfiles de clientes hacia los que usted decida dirigirse y de cómo usted desea que sus clientes lo perciban. Cada una de estas opciones se describe a continuación:

■ **Primera selección:**

Opere dentro de un nicho de Mercado para el turismo sostenible

Usted puede dar énfasis al aspecto de sostenibilidad de los paquetes hacia destinos latinoamericanos que usted ofrece, dirigiéndose al nicho de mercado motivado por el turismo sostenible. El carácter sostenible de su servicio se promueve de manera explícita como un factor distintivo, el cuál define el carácter único y exclusivo del producto.

Si usted selecciona este enfoque, las siguientes recomendaciones pueden ser de utilidad:

■ **Ofrezca pruebas concretas de su compromiso con la sostenibilidad**

Sus clientes van a escoger sus productos porque ellos son sensibles hacia aspectos de sostenibilidad relacionados con los viajes. Por lo tanto, cuando comunique el tema de la sostenibilidad, sea específico acerca de aquellas actividades que su empresa ha realizado en pro de la misma, dando ejemplos concretos y describiendo proyectos e iniciativas que reflejen la visión de su empresa.

■ **Sea transparente**

Use figuras cuando comunique las iniciativas de sostenibilidad de su empresa, por ejemplo, las contribuciones por cliente que han sido aportadas a ciertos proyectos. Cuando describa los proyectos, enfóquese en los resultados y expréselos en figures e indicadores contundentes.

■ **Proporcione información adicional de sostenibilidad cuando se lo soliciten**

Aunque usted promueva el carácter sostenible de su producto, prepárese para más solicitudes de información por medio de panfletos, libros o la página Web, para responder a quienes estén interesados.



Ejemplos: Creando un nicho de mercado

- Discovery Initiatives ha creado su propio nicho de mercado con un tipo especial de producto: “discovery holidays”. Durante las vacaciones, sus clientes pueden participar como asistentes de campo en proyectos específicos de investigación. Información en www.discoveryinitiatives.co.uk
- ANAI (Talamanca, Costa Rica), promueve programas de voluntarios donde los turistas pueden trabajar en un programa de protección de tortugas marinas.

■ **Segunda opción:**

Integre la sostenibilidad como una parte integral del producto

En vez de atender un nicho de mercado de turismo sostenible, usted podría preferir abordar la “sostenibilidad” como uno de los varios aspectos que, en conjunto, determinan la calidad de sus productos y servicios. En este caso, no es necesario enfatizar la sostenibilidad como un factor diferenciador, sino más bien incluirlo en combinación con otros aspectos de calidad (por ejemplo, confianza en los servicios recibidos, grado garantizado de comodidad, otros). Usted podría contemplar las siguientes sugerencias:

■ **La calidad viene primero**

Responda primero a los deseos y solicitudes de los clientes. La prioridad de cualquier producto o servicio, sea o no sostenible, debiera ser la satisfacción de los

deseos de los clientes. El aspecto “sostenibilidad” es un valor agregado que se pone en la parte más alta del producto, pero no es su centro (o, al menos, no se presenta como tal).

■ **Promocione “experiencias positivas”, no sostenibilidad**

Tan solo una pequeña parte de los turistas darán gran énfasis a los aspectos de sostenibilidad. Lo que a la mayoría les preocupa en primer lugar es su propio bienestar y el de sus acompañantes, durante las vacaciones. Ellos dirigen su energía a disfrutar de unas maravillosas vacaciones y ponen atención a un entorno maravilloso, a la naturaleza espléndida o a una interesante experiencia cultural. Así que se recomienda comunicar estas “experiencias positivas” en un lenguaje cotidiano más que en el concepto abstracto de la “sostenibilidad”.

■ **Proporcione información sobre sostenibilidad cuando se la soliciten**

Tenga información lista para clientes o interesados que soliciten información más detallada acerca del tema de sostenibilidad. La misma puede no ser prominente en las campañas de mercadeo, pero puede estar disponible en el sitio Web o se puede tener un panfleto que se reparte a solicitud de los interesados.

Ejemplo

Hotelplan, un tour operador suizo, ha establecido un Eco-fondo para financiar sus actividades en el campo del turismo y del ambiente. Para cada cliente de "Holidays at the seaside" (Vacaciones a la orilla del mar) de Hotelplan (que representa un 25% del total de sus ventas), el tour operador reserva cinco francos suizos para el Eco-fondo. En el 2002 se logró reunir una cantidad de 750,000 US\$ por este medio. El fondo ha financiado varias actividades, por ejemplo, la implementación de medidas ambientales por parte de socios de Hotelplan, algunos proyectos de turismo sostenible y ayuda de emergencia en caso de desastres naturales. La iniciativa Eco-fondo no es comunicada de manera explícita en los brochures. Sin embargo, el Reporte Ambiental Anual de la empresa está disponible en su sitio Web para aquellos que estén interesados en la política ambiental de Hotelplan.

"Desarrollar y ofrecer las condiciones básicas para el aprovechamiento y disfrute del producto turístico natural y cultural de las áreas silvestres protegidas por parte de las presentes y futuras generaciones, en concordancia con sus objetivos de conservación, de manera que esto contribuya a la sostenibilidad financiera del SINAC, integre las comunidades en sus beneficios y permita a los diferentes sectores de la sociedad, aprovechar los beneficios ambientales, sociales, económicos, espirituales derivados de este disfrute, al tiempo que contribuyen a su conservación".

SINAC también ha elaborado una Visión:

"El producto turístico de las áreas silvestres protegidas y sus zonas de influencia administrado eficientemente, para el disfrute y valoración del patrimonio natural y cultural por parte de diferentes sectores de la sociedad, dentro de un marco de sostenibilidad y conservación, articulado a la oferta turística local y nacional, y de manera rentable para los agentes involucrados".

4. Redacte su Misión y su Visión

A continuación, usted querrá redactar una misión y una visión que reflejen el compromiso de su compañía con la sostenibilidad. Estos documentos sirven de marco para el quehacer diario de su empresa en Europa, así como en la planificación y operación de sus paquetes en América Latina y otros destinos.

A manera de ejemplo, el Sistema Nacional de Áreas de Conservación de Costa Rica, SINAC, entidad pública que administra las áreas silvestres protegidas de ese país, ha elaborado una Misión de turismo sostenible para su "Programa de Turismo Sostenible":

Otras misiones pueden encontrarse en:
www.horizontes.com/our_story
(tour operador ecoturístico costarricense)
www.fundelfin-costa-rica.org/FUNDELFINmission.htm
(del Eco Albergue Delfin Amor)



5. **Adopte el desarrollo del producto como un componente de su estrategia de sostenibilidad**

Una vez que usted ha definido el enfoque de sostenibilidad de su empresa y redactado su misión y su visión, usted puede tomar formalmente la decisión de adoptar al producto como punto de partida para mejorar el desempeño de sostenibilidad de la misma. Por favor, tenga en mente que el objetivo de este enfoque es controlar y reducir los efectos ambientales, sociales y ecoómicos negativos causados por sus productos.

Ejemplo: Adoptando el desarrollo del producto como un componente de la estrategia de sostenibilidad ANVR es la organización sombrilla para los tour operadores de Holanda.

ANVR ha desarrollado un programa para la implementación del manejo ambiental del producto por parte de los tour operadores holandeses. ANVR exige a cada tour operador a cumplir con varios requerimientos específicos para poder obtener el Certificado Básico. Estos incluyen:

- ▶ La adopción formal del “manejo ambiental del producto”, con una declaración firmada por los miembros de la Junta Directiva.
- ▶ La implementación de al menos cinco medidas del programa para mejorar el desempeño ambiental del producto.

Acciones del paso 1: Seleccione su enfoque de sostenibilidad

- ▶ *Diseñe un perfil del tipo de cliente en el que va a enfocar.*
- ▶ *Decidir sobre el enfoque de sostenibilidad que se va a seguir para mejorar el desempeño de la organización.*
- ▶ *Redactar una misión y una visión que reflejen su compromiso con la sostenibilidad.*
- ▶ *Toma una decisión formal de adoptar el producto como punto de partida para mejorar el desempeño de la sostenibilidad de su empresa.*



Paso 2:

Arme su plan de sostenibilidad

Su objetivo del paso 2 será adquirir mayor comprensión acerca de los problemas de sostenibilidad relacionados con sus productos y servicios turísticos, nuevos o existentes, para luego identificar medidas de mitigación. Con lo aprendido su empresa podrá armar un plan de sostenibilidad.

1. *Identifique los productos y servicios incluidos en sus paquetes turísticos*

Usted ha adoptado el desarrollo del producto como un componente de su estrategia de sostenibilidad. Si usted como tour operador europeo está ofreciendo a sus clientes paquetes turísticos a destinos en América Latina, es posible que usted esté trabajando con diferentes proveedores locales que le facilitan el acceso a productos y servicios en esos países.

Uno de los primeros pasos para mejorar el desempeño de sostenibilidad de sus productos es identificar todos los elementos que componen el paquete turístico, de principio a fin. Los mismos pueden incluir transporte aéreo y terrestre, alojamiento, alimentación y actividades recreativas. Usted debiera incluir a los proveedores de cada uno de esos componentes, destacando a los contactos específicos: administradores de los hoteles, gerentes de empresas de transporte, gerentes de áreas silvestres protegidas, propietarios de agencias locales de excursiones, entre otros.

Un ejemplo práctico

Un tour operador europeo que envía turistas a América Latina desea mejorar el desempeño de su empresa en el campo de la sostenibilidad. Él primero necesita identificar todos los productos y servicios incluidos en sus paquetes, así como los proveedores específicos con los que está trabajando. A continuación, él describe lo que encontró (para efectos del ejemplo, la información se presenta de manera muy general; en su caso, sea tan específico como le sea posible):



Tour Operador Europeo

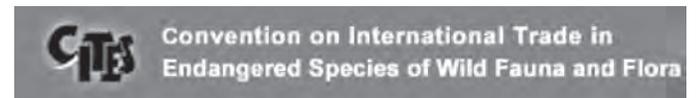
Elementos que componen un paquete turístico y proveedores

Elementos que componen el paquete	Productos y servicios	Proveedores
Transporte	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Transporte aéreo a América Latina ▶ Transporte hacia y desde los destinos 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Línea aérea internacional ▶ Tour operador en el país destino
Alojamiento y comidas	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Dos noches de alojamiento ▶ Dos desayunos ▶ Tres almuerzos ▶ Dos cenas ▶ Otros 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Albergue en el sitio de destino
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Caminata en el bosque ▶ Observación de la vida silvestre ▶ Otras... 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Parque nacional ▶ Tour operador en el país de destino ▶ Guía local de turismo

2. Identifique las cuestiones claves de sostenibilidad

Una vez que usted haya identificado todos los productos y servicios incluidos en sus paquetes, así como a sus proveedores, usted necesita conocer cuáles son los problemas de sostenibilidad que se relacionan con ellos. Los productos y servicios incluidos en sus paquetes pueden estar teniendo impactos ambientales, sociales y económicos no deseados y, para poder operar de manera más sostenible en los destinos latinoamericanos que usted ofrece, primero necesita identificar esos impactos. Usted puede depender de varios proveedores de productos y servicios turísticos para poder dar forma a sus paquetes. Es fundamental que usted también ponga atención a la sostenibilidad de lo que ellos le están ofreciendo.

Los aspectos de sostenibilidad por resolver relacionadas con productos pueden ser muy diferentes de aquellas relacionadas con servicios. Por ejemplo, una importante cuestión de sostenibilidad relacionada con “productos” es la manufactura de recuerdos a partir de partes de especies en peligro de la lista de CITES (Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Flora y Fauna Silvestre). Una cuestión importante de sostenibilidad relacionada con “servicios” es la explotación física de niños, mujeres e inmigrantes.



Los Aspectos por resolver no se restringen únicamente a productos finales. Generalmente toma varias fases para desarrollar un producto o servicio incluyendo, por ejemplo, diseño, producción, mercadeo, operación y otros. Los aspectos de sostenibilidad por resolver pueden aparecer en cada una de las fases. Una cuestión de sostenibilidad que puede surgir en la fase de manufactura del producto es la generación de desechos o el consumo intensivo de energía. Recuerde cubrir todos los aspectos de sostenibilidad para cada fase.

La operación de un producto turístico puede requerir de infraestructura, como centro de visitantes, restaurante, hospedaje y otros, así como diversos tipos de equipamiento, lo que podría tener impacto tanto durante la construcción como durante la operación. Los impactos incluyen la remoción de materiales, consumo de agua y energía, generación de desechos y otros.

Posibles Aspectos por resolver que podrían identificarse

Las siguientes Aspectos por resolver de “La Gente”, “El Planeta” y “La Rentabilidad” muestran lo que usted podría encontrar mientras analiza el desempeño de sostenibilidad de los productos que ofrece su empresa. Las características específicas van a variar dependiendo de los entornos natural y cultural de los destinos que usted comercializa: montañas, ríos, bosques, pueblos históricos, el mar y otros.

Aspectos por resolver de “La Gente”

El general, los Aspectos por resolver de “La Gente” que usted podría encontrar incluyen los siguientes:

- Prácticas y condiciones laborales inaceptables (de su parte o de parte de sus proveedores)
- Impacto negativo del turismo en la comunidad local y su estilo de vida
- Seguridad de turistas y del personal

Aspectos por resolver de “El Planeta”

Los Aspectos por resolver del planeta son muy diversas. Pueden incluir aspectos como los siguientes:

- Degradación de ecosistemas debido a la visitación
- Contaminación y degradación de sitios y paisajes naturales y culturales debido a la visitación.
- Impacto de las construcciones sobre el entorno físico y biológico.
- Perturbación de la vida Silvestre y cambios en el comportamiento animal
- Inadecuada planificación del uso del suelo
- Compra de productos y servicios, tales como recuerdos, alimentos y otros a base de plantas o animales y que ponen en peligro las poblaciones naturales de especies silvestres



- Generación de desechos y disposición inadecuada
- Impacto de los transportes sobre el entorno físico y biológico
- Limitada conciencia del comportamiento ambientalmente responsable.

Aspectos por resolver de “La Rentabilidad”

Los Aspectos por resolver de la rentabilidad que usted podría encontrarse incluyen aspectos como los siguientes:

- Inestabilidad en los ingresos y dependencia de los flujos turísticos
- No hay contribución a la economía de la comunidad local

De regreso al ejemplo práctico

Regresemos al ejemplo del tour operador europeo que desea mejorar el desempeño de sostenibilidad de su empresa. Él ya ha identificado los productos y servicios incluidos en sus paquetes, así como a sus proveedores específicos. Lo primero que necesita es comprender los impactos causados por su operación, así que se dedica a identificar cuestiones de sostenibilidad por resolver para los productos y servicios de su empresa. Esto es necesario para luego identificar soluciones adecuadas para mejorar.

El paquete incluye diferentes áreas de servicios, tales como transporte aéreo y terrestre, alojamiento y comidas, y las actividades recreativas. El tour operador europeo decide analizar los posibles impactos de una caminata en el bosque, la cuál tiene lugar en un parque nacional ubicado cerca de una pequeña comunidad. Los proveedores incluyen a la administración del área protegida, que es responsable del mantenimiento de los senderos, a un tour operador en el país que proporciona el transporte terrestre, el refrigerio y un guía especializado en la naturaleza, quién es el que dirige la caminata. Éste último es contratado fuera de la región que se está visitando.

El tour operador europeo estudia la operación de la caminata en términos de “la gente”, “el planeta” y la “rentabilidad”. Como insumo, él recurre a la “Hoja de Información Clave: Bosques y áreas naturales protegidas”, en el segundo módulo de este Juego de Herramientas.

En cuanto a “la gente”, al empresario europeo le preocupan algunas cuestiones de seguridad que podrían afectar a sus clientes, así como a su personal, desde caerse mientras se transita por el sendero hasta ser mordido por alguna serpiente venenosa. En relación al “planeta”, su preocupación es en torno a las emisiones de CO₂ por parte del transporte empleado. También le preocupa la degradación del bosque debido a la visitación: vegetación pisoteada, erosión del sendero, perturbación de la fauna y basura a lo largo del sendero. Cuando analiza los Aspectos por resolver en el campo

de la “rentabilidad”, se da cuenta de que la contribución de su operación en la economía de la comunidad local es muy limitada, ya que el dinero no se disemina en forma de salarios, compras y otros. El guía de turismo, por ejemplo, es contratado fuera de la región que se está visitando y no en la comunidad vecina al área protegida. El siguiente cuadro presenta estos descubrimientos en términos de cuestiones claves de sostenibilidad:

Caminata en área natural
Gente/Planeta/Rentabilidad: Cuestiones de sostenibilidad por resolver identificadas por administrador

Campo	Cuestiones de sostenibilidad por resolver
La Gente Efectos del turismo sobre turistas, empleados y la gente local y su cultura.	Cuestiones de seguridad incluyen caerse mientras se camina sobre el sendero o ser mordido por una serpiente.
El Planeta Efectos del turismo sobre el entorno natural.	Emisiones de CO2 del motor del transporte de los visitantes hasta el área protegida. Degradación del bosque debido a la visitación: pisoteo de la vegetación, erosión del sendero, perturbación de la fauna, acumulación de basura dentro del área protegida.
La Rentabilidad Impactos del turismo sobre la economía local. Éxito económico de la empresa.	No hay contribución a la economía local. La operación de la empresa no disemina el dinero en las comunidades cercanas al área protegida.

IBISTA, una herramienta para identificar cuestiones en el ámbito del Planeta

Una metodología que usted podría emplear para evaluar la sostenibilidad de cuestiones del planeta es el “Sistema integral de evaluación del impacto de actividades turísticas sobre la biodiversidad”, o “Integral Biodiversity Impact Assessment System-Tourism Activities” (IBISTA, que se puede entender como:

“un sistema para identificar los impactos positivos y negativos sobre la biodiversidad causados por las actividades de los turistas en el que diferentes tipos de impactos se evalúan de manera conjunta. En terminus generales, IBISTA es una evaluación que puede ser utilizada por tour operadores para hacerse una idea clara del impacto potencial de sus actividades sobre la biodiversidad. IBISTA no cubre la evaluación de cuestiones de “la gente” y de “la rentabilidad”. Con IBISTA usted como tour operador europeo puede comprender mejor el impacto de sus actividades sobre la diversidad biológica, así como de las maneras para reducir ese impacto. Con ese conocimiento usted puede, por ejemplo:

- Evaluar el impacto sobre la biodiversidad de sus programas y actividades en una ubicación específica y, con base en esa evaluación, ajustar las actividades en lo que sea necesario;



- Mostrarle a sus clientes la extensión de los impactos sobre la biodiversidad del producto que ellos están comprando (siempre y cuando la evaluación la realice un independiente);
- Obtener una mejor posición para negociar con autoridades locales y otros custodios de los espacios naturales;
- Contar con argumentos en discusiones sobre sostenibilidad en relación al impacto ambiental de actividades turísticas.

IBISTA también puede ayudarle a mejorar su imagen, ya que su aplicación demuestra que usted está preparado para entrar en un diálogo sobre actividades turísticas con sus socios en sus destinos en América Latina propietarios, autoridades y organizaciones de la naturaleza. Una copia de IBISTA puede obtenerse en Rainforest Alliance, San José, Costa Rica (www.rainforest-alliance.org).

3. Redacte los objetivos generales de sostenibilidad

Una vez que usted, tour operador europeo, comprende mejor los aspectos de sostenibilidad que enfrenta por la operación de sus productos turísticos, usted contará con suficientes elementos para redactar los objetivos generales de su Plan de Sostenibilidad, los cuáles serán útiles para identificar las medidas de mitigación más apropiadas para su empresa.

Es importante que usted se asegure de que todos sus empleados comprenden los objetivos generales y de que hay consenso en torno a ellos. También debiera de compartir sus objetivos y el plan completo con sus proveedores en América Latina, ya que en gran parte su éxito dependerá del trabajo conjunto con ellos.

4. Identifique posibles soluciones

Una vez que usted haya identificado los aspectos de sostenibilidad más importantes y definido sus objetivos generales, el siguiente paso es determinar cómo su empresa va a mitigar esas cuestiones. ¿qué medidas puede usted, como tour operador europeo, adoptar para resolver los impactos negativos generados por sus paquetes turísticos? ¿Qué medidas debieran ser implementadas en conjunto con sus proveedores locales? Mientras decide acerca de las posibles soluciones, las áreas prioritarias que usted debería considerar son:

- Moderación en el uso de recursos naturales (combustibles, agua, madera, energía, otros).
- Reducción del consumo excesivo de bienes y servicios y de la excesiva generación de desechos (reducción, reutilización, reciclaje).
- Mantenimiento de los procesos y servicios ambientales, tales como el ciclo del agua y la fijación de gases con efecto invernadero.

- Conservación de la diversidad biológica (ecosistemas, especies, genes).
- Apoyo a la economía y la sociedad local.
- Oportunidades de educación y capacitación para el personal y sus familias.
- Preservación y fortalecimiento de los atractivos y valores culturales
- Planificación cuidadosa del turismo a nivel local, regional y nacional.
- Participación de la gente local en los procesos de planificación y toma de decisión.
- Calidad, seguridad e higiene de productos y servicios.
- Mercadeo responsable de productos, servicios y destinos.
- Alianzas estratégicas para el turismo sostenible.
- Creación de conciencia en los turistas.
- Investigación para la generación de conocimiento y mayor comprensión acerca del fenómeno del turismo.
- Monitoreo de los impactos positivos y negativos del turismo sobre la cultura y la naturaleza.

Ejemplo: Mejora en el desempeño de sostenibilidad de productos turísticos

El objetivo de TUI Holanda y sus marcas es trabajar para mantener todos los productos de vacaciones ofrecidos dentro de las posibilidades de factibilidad económica y técnica durante los próximos años. Una de las herramientas que TUI utiliza para mejorar el desempeño de la sostenibilidad de sus productos turísticos es utilizar listas de comprobación para alojamiento y el ambiente en los destinos (manejo de desechos, paisaje y planificación, cultura local, otros). Una versión en inglés de estas listas puede encontrarse en: www.tuinederland.nl/tui/files/binaries/Milieujaarverslag_2001-2002.pdf

Estas listas pueden ser utilizadas por clientes y personal de TUI para identificar cuestiones de sostenibilidad y así comprender mejor el desempeño en sostenibilidad que se tiene en un destino determinado.

Algunas de los aspectos de sostenibilidad podrán ser atendidas directamente por su empresa, mientras que otras van a requerir que se las atienda en colaboración con actores locales. Dado que el enfoque de este documento son los efectos sobre la sostenibilidad en el destino, las medidas que se requiere adoptar para mitigar esos efectos pueden requerir de la cooperación de sus proveedores locales para que sus resultados sean duraderos.

El Segundo modulo de este Juego de Herramientas, “Hojas de información clave: Sostenibilidad de los productos y servicios del turismo- Aspectos por resolver y acciones recomendadas”, le ayudará a identificar posibles soluciones para las cuestiones claves relacionadas con los productos y servicios de su empresa y a armar el plan.



Ejemplo: Tomando medidas de sostenibilidad tanto “en casa” como en los destinos

Exodus, una agencia de viajes del Reino Unido, tiene una política de Turismo Responsable que incluye medidas que son implementadas tanto en Europa como en los destinos que ofrece:

1. Tamaños de los grupos limitados a las situaciones locales específicas
2. Compra de productos y servicios locales donde sea posible y para todos los viajes
3. Contratación de más guías locales para proporcionar mejores experiencias y apoyar a las comunidades
4. Trabajo de la mano con tour operadores locales para implementar la política

No toda medida requiere el mismo nivel de esfuerzo o una gran inversión. Hay muchas medidas que requieren de poco esfuerzo pero que pueden ser muy efectivas, como por ejemplo:

- Proporcionar información a los clientes acerca de lo que se puede o no se puede hacer en un contexto determinado.
- Emplear únicamente personal de la comunidad.
- Comprar productos que han sido producidos localmente.

5. Arme el Plan de sostenibilidad

Una vez que usted conozca las cuestiones que su empresa enfrenta y ha identificado posibles soluciones, usted puede proceder a crear su Plan de Sostenibilidad, incluyendo objetivos específicos, así como los recursos necesarios para su implementación, tales como tiempo, dinero, gente y fuentes de información. Defina metas y resultados. Habiendo identificado las posibles soluciones, es más fácil redactar las metas, que deben ser específicas, medibles, aceptables, realistas y para un periodo de tiempo determinado. Más adelante, las metas le permitirán monitorear los impactos y resultados del plan.. Cuando usted complete su Plan de Sostenibilidad, asegúrese de que cuenta con la aprobación de la administración de su empresa. También, asegúrese de que todos sus empleados conocen el plan, así como el específico de cada uno en su implementación.

De regreso al ejemplo práctico, el tour operador europeo ya ha identificado las cuestiones claves de sostenibilidad. Ahora él define los siguientes objetivos generales:

1. Garantizar la seguridad de turistas y empleados.
2. Reducir el impacto de las emisiones generadas por el transporte.
3. Minimizar el impacto de los visitantes en el área silvestre protegida.

4. Incrementar la contribución directa e indirecta en la economía local.
5. Disminuir la dependencia de la empresa de la estación turística alta.

Ahora él necesita decidir qué medidas tomar para optimizar el desempeño en sostenibilidad de la empresa y lograr sus objetivos. Para ello, él se remite a las Hojas de Información Clave en el segundo modulo e identifica las medidas para atender las cuestiones identificadas, en el marco de las características específicas de la empresa y los objetivos de sostenibilidad.

Para completar el plan, el tour operador europeo incluye, para cada medida de mitigación seleccionada, el plazo requerido para su implementación (corto, mediano, largo), los recursos financieros necesarios (cuando proceda) y el (los) actor(es) responsables para su implementación. También identifica los insumos disponibles que podrían proporcionar información adicional e ideas para la implementación de las medidas. Tanto las Hojas de Información Clave (segundo modulo) como el Directorio de Sostenibilidad (tercer modulo) son muy útiles para este proceso.

El siguiente cuadro resume el Plan de sostenibilidad elaborado por el tour operador europeo:





Plan para hacer más sostenibles los paquetes turísticos a destinos en América Latina.

Aspectos por resolver, medidas de mitigación, plazo, recursos financieros, responsables e insumos disponibles

Campo	Cuestión clave de sostenibilidad	Medida de mitigación	Plazo	Presupuesto anual	Responsable de la implementación	Insumos disponibles
La Gente Efectos del paquete turístico sobre turistas, empleados y la gente local y su cultura.	Cuestiones de seguridad incluyen caerse mientras se camina sobre el sendero o ser mordido por una serpiente. Pueden afectar a clientes y empleados.	Diseño e implementación de protocolos de emergencia.	Mediano plazo	Ninguno	Administración del parque nacional, con la colaboración del tour operador local y de sus guías	Reportes del área protegida sobre riesgos potenciales. Reglas de seguridad y recomendaciones del área protegida. Reporte del monitoreo de las existencias en el botiquín de primeros auxilios
		Adoptar un seguro o póliza para proteger a cliente y empleados	Corto plazo	100	Tour operador europeo Tour operador en país de destino	
		Trabajar únicamente con tour operadores en el país que contrate a guías capacitados en primeros auxilios y que manejen los protocolos de emergencia. Solicitar requisito a proveedores actuales o buscar nuevos proveedores que ya los cumplan.	Corto plazo	150	Tour operador en país de destino	
		Mantener equipos de primeros auxilios al día, incluyendo antídotos para veneno de serpientes. Monitorear su existencia en las facilidades de la administración del área protegida.	Monitoreo periódico	50	Tour operador en país de destino en conjunto con la administración del parque nacional	
El Planeta Efectos del turismo sobre el entorno natural.	Emissiones de CO2 del motor del transporte de los visitantes hasta el área protegida.	Estimar las emisiones anuales de gases con efecto invernadero y compensar por medio del pago por servicios ambientales de bosques.	Pagos anuales	300	Tour operador europeo	Programas nacionales o locales para el pago por servicios ambientales de los bosques.

Campo	Cuestión clave de sostenibilidad	Medida de mitigación	Plazo	Presupuesto anual	Responsable de la implementación	Insumos disponibles
El Planeta Efectos del turismo sobre el entorno natural.	Degradación del bosque debido a la visitación: pisoteo de la vegetación, erosión del sendero, perturbación de la fauna, acumulación de basura dentro del área protegida.	Trabajar con grupos más pequeños.	Corto plazo	Ninguno	Tour operador en país de destino	Reglamento de uso público del área protegida.
		Permanecer sólo en zonas establecidas para el uso público	Corto plazo	Ninguno	Tour operador en país de destino Guía local	
		No ingresar a senderos en mal estado. Recomendar a la administración del área natural su mejoramiento.	Corto plazo	Ninguno	Tour operador en país de destino Guía local Administración del parquet nacional	
		Verificar adecuadamente la disposición final de desechos generados por la operación.	Monitoreo periódico	Ninguno	Tour operador en país de destino	
		Contrate a un proveedor neutral para que implemente la herramienta IBISTA.	Estación seca Estación de lluvias	100	Tour operador europeo	IBISTA, una herramienta para identificar cuestiones claves del Planeta. Obtener una copia en la oficina de Rainforest Alliance en San José, Costa Rica (www.rainforest-alliance.org).
La Rentabilidad Impactos del turismo sobre la economía local.	No hay contribución a la economía local. La operación de la empresa no disemina el dinero en las comunidades cercanas al área protegida.	Contratar a guías locales e incluirlos en las actividades de capacitación	Mediano plazo	100	Tour operador europeo en colaboración con tour operador en el país de destino; capacitación de los guías locales contratada a una entidad I de capacitación en el país de destino.	El Capítulo 4 del CST de Costa Rica para tour operadores incluye el diseño de políticas hacia la comunidad, con participación local y diseminación de los beneficios.
		Comprar los almuerzos en un restaurante local.	Corto plazo	Depende de la operación	Tour operador local	
		Combinar otros destinos locales como parte del paquete. Hacer un inventario de atractivos locales.	Mediano plazo	Depende de la operación	Tour operador europeo en colaboración con tour operador en el país de destino	
		Apoyar a la escuela de la comunidad.	Corto plazo	200	Tour operador europeo en colaboración con tour operador en el país de destino	



6. **Prepárese para la implementación de su Plan de Sostenibilidad**

Es muy importante que usted, como tour operador europeo, se prepare para la implementación de su Plan de Sostenibilidad. Usted deberá coordinar las acciones desde la distancia, por lo que es fundamental tener una excelente relación y comunicación con sus socios locales. Para ello, deben contar con un cronograma de trabajo que asigne responsabilidades a cada uno a lo largo del tiempo, así como con los recursos financieros y materiales necesarios para la implementación.

Cronograma para la implementación de las medidas

Estime el tiempo que usted necesita para la implementación de cada medida y diseñe un cronograma. Para hacer eso, identifique lo que debe hacerse a corto, mediano y largo plazo.

Presupuesto

De todas las medidas, identifique lo que depende de un presupuesto y lo que no. Para todas aquellas medidas cuya implementación requiera de dinero, asigne un presupuesto y, si fuera necesario, busque fondos adicionales. Algunas iniciativas requieren de recursos financieros para poder lograr resultados. Es de esperarse que los participantes puedan contribuir solo de acuerdo a sus posibilidades financieras, lo que puede variar de un participante a otro. Usted deberá ser creativo para obtener los fondos adicionales de otras fuentes o para recortar gastos sin afectar los objetivos. Por ejemplo,

- Organice eventos de beneficencia, tales como presentaciones artísticas por artistas o celebridades locales, ferias de artesanía, y otros. Aplique mecanismos para recobrar inversiones ya realizadas, como cobrando tarifas de entrada y otros.
- Busque patrocinadores que apoyen su iniciativa ya sea por medio de donaciones financieras o en especie) por ejemplo, hoteles que hacen de anfitriones a su evento sin cobrar, a cambio de publicidad gratuita, otros.
- Busque el apoyo de organizaciones no gubernamentales.
- Indague sobre la disponibilidad de donaciones o subsidios que puedan existir en los destinos donde usted opera y que puedan ser aprovechados por las empresas u organizaciones locales o por sus socios internacionales.
- Abra una posición para un estudiante o pasante que asuma parte del trabajo.

Incluya la implementación en el plan de trabajo de su empresa

La implementación de su Plan de Sostenibilidad debiera incorporarse en los planes o actividades de su empresa. Asegúrese de que el personal que participa en la implementación de las medidas incluya en sus planes de trabajo respectivos las tareas que se les ha asignado. Esto permitirá avanzar con las actividades propuestas de acuerdo al cronograma. Otras medidas a tomar en cuenta incluyen:

- Reúna información acerca de otras experiencias similares que hayan sido desarrolladas previamente en la misma área o país donde el Plan será implementado. Fórmese una idea de cuáles han sido los factores de éxito o de fracaso en esas iniciativas. Los factores del fracaso pudieran emerger en su iniciativa también. Comparta con sus socios locales algunas medidas que les permitan prepararse para superar esos factores.
- Utilice pautas y códigos de conducta existentes. Las Hojas de Información clave incluidas en la parte II de este Juego de Herramientas proporcionan sugerencias al respecto, así como vínculos a sitios que ofrecen pautas que son relevantes en el contexto de América Latina.



Acciones del paso 2:

Arme su Plan de Sostenibilidad.

- ▶ *Identifique los productos y servicios incluidos en sus paquetes turísticos.*
- ▶ *Identificar los principales problemas de sostenibilidad.*
- ▶ *Identificar medidas de mitigación*
- ▶ *Armar un plan de sostenibilidad para la empresa.*
- ▶ *Arme su Plan de Sostenibilidad.*
- ▶ *Prepárese para la implementación de su Plan de Sostenibilidad.*



Paso 3:

Establezca alianzas estratégicas con socios locales

El objetivo del paso 3 es identificar socios locales potenciales interesados en cooperar en la búsqueda de soluciones para los aspectos de sostenibilidad turística identificadas e implementar conjuntamente las medidas de mitigación del Plan.

1. Identifique socios potenciales locales o extranjeros

Las alianzas pueden establecerse entre usted y sus socios comerciales en el país de destino, como tour operadores en el país, empresarios locales y propietarios de hotel. También puede asociarse con alguna organización con la que usted generalmente no tiene una relación de trabajo, como por ejemplo aquellas relacionadas con la conservación del ambiente. Otra idea es iniciar un proceso a nivel del sector con todos los empresarios turísticos de la región o país donde se estará implementando el Plan. Un pre-requisito es que los socios seleccionados compartan de alguna manera su interés por la cuestión que se necesita resolver. Los socios potenciales pueden dividirse en tres grupos:

1. El sector privado (tour operadores, hoteles, restaurantes, agencias de excursiones, escuelas de buceo, y otras)
2. El sector público (por ejemplo, comisiones de manejo ambiental del gobierno local)
3. Sector sin fines de lucro (organizaciones no gubernamentales, asociaciones comerciales, universidades, otras)

Turismo para la naturaleza, naturaleza para el turismo

La Unión Mundial para la Naturaleza (UICN) en Holanda pone en contacto a tour operadores holandeses con ONG dedicadas a la conservación de la naturaleza. Si una ONG en particular tiene un proyecto con potencial para ser visitado por turistas, un tour operador puede incluirlo en sus paquetes.

El tour operador holandés Sawadee trabajó en conjunto con la ONG Arbofilia en Costa Rica. Un grupo tour operador visitó su proyecto de reforestación cerca del Parque Nacional Carara, en la costa pacífica. Los turistas permanecieron en la comunidad de El Sur y luego visitaron el proyecto. Los ingresos del tour van a Arbofilia, mientras que los ingresos por alimentación y hospedaje van a los empresarios locales. Puede obtenerse más información en: www.sawadee.nl y www.iucn.nl.

Haga una lista de los posibles socios relacionados con la cuestión que usted desea resolver. Comience con sus propios proveedores y, de ser necesario, consulte con su gerente de producto acerca de los componentes de los paquetes turísticos para América Latina o a su agente local para que le facilite nueva información. Usted podría incluir datos como los siguientes:

- El tipo de servicio proporcionado y el volumen (número de camas, número de excursiones).
- Tipo de relación con el proveedor (duración del contrato, (cliente único del proveedor o no; otros proveedores similares existentes en la región).

- Información específica disponible acerca del proveedor, como premios, certificados o reconocimientos, resultados de evaluaciones internas o por los clientes, fluidez en la comunicación con el proveedor (por ejemplo, disponibilidad para acomodarse a las solicitudes y necesidades de usted como tour operador europeo), y otras.

Esta lista le ayudará a crear una imagen general de los actores relevantes y proporcionar un breve análisis acerca de ellos.

2. *Inicie el diálogo por la sostenibilidad*

Cuando los actores locales relevantes en el destino hayan sido identificados, es el momento para que usted, como tour operador europeo y líder de este proceso, les contacte y comparta con ellos sus ideas y opiniones acerca de la cuestión de sostenibilidad que se desea resolver, así como soluciones posibles. Habrá algunas actividades en su plan de sostenibilidad que no son pertinente para algunos de los socios potenciales, mientras que otras podrían ser importantes para ellas. Comparta su plan con ellos e identifique aquellos aspectos donde ellos desean participar. Si usted piensa que ya han encontrado aspectos en común, consulte acerca de si el socio potencial está interesado en trabajar conjuntamente. Tome en cuenta los siguientes aspectos en su proceso de búsqueda de socios:



- Todas las partes involucradas debieran estar motivadas y tener intereses claros en el logro de resultados positivos. Los intereses podrían ser diferentes para cada participante: el administrador de un hotel podría querer reducir sus costos energéticos, una organización no gubernamental podría buscar el incremento del público acerca de alguna cuestión ambiental, un tour operador podría querer mejorar su reputación en el campo ambiental;
- Incluya a organizaciones con áreas de experiencia específica en el proceso, tales como alguna universidad con un departamento de investigación en temas naturales o ambientales;
- Si varios actores deciden trabajar juntos, se recomienda incluir a un participante neutral que asuma el papel de facilitador. El único interés del facilitador es apoyar para que la iniciativa sea un éxito. Él o ella debiera ser capaz de motivar a los actores involucrados y catalizar un proceso de cambio, si fuese necesario.
- Cuando se le solicita a una organización aportar acciones de colaboración, siempre asegúrese de que el administrador o director de la organización está comprometido con los objetivos y con el abordaje de la acción. No inicie si ese visto bueno de los altos mandos;
- Comparta su misión, visión, objetivos, y plan con sus socios potenciales. Si alguna de sus medidas puede

implementarse de manera conjunta, inclúyalos en la lista de actores responsables de la implementación de las medidas;

- Aunque los objetivos de diferentes actores involucrados pueden variar, las actividades turísticas sólo pueden ser sostenibles si se implementan con un entendimiento común y un abordaje para su desarrollo basado en el consenso.

Ejemplo: cooperación con los actores locales en una campaña de concientización

Accor Tour, un tour operador que vende paquetes en todo el mundo, reconoce la necesidad de preservar el ambiente en los destinos, disminuyendo los impactos generados por los turistas. Uno de sus destinos más sensibles es la costa del Mar Rojo, un sitio popular para el buceo submarino. El Departamento ambiental de Accor buscó la colaboración de Aquarev, un agente subsidiario especializado en paquetes de buceo, y de NAUSICAA, un centro científico marino. Estos socios unieron sus fortalezas para desarrollar un panfleto informando a los turistas acerca de los impactos del comportamiento irresponsable en el buceo, así como de recomendaciones para su prevención. El panfleto fue distribuido en cuartos de hotel y recepciones, así como en los documentos de viaje de todos los buzos que llegaban al Mar Rojo con Aquarev. Además, los hoteles empleados por Accor albergan sesiones de capacitación sobre Manejo de Recursos Ambientales para el personal de hoteles y de los centros de buceo en parques nacionales.

Si el socio potencial ha mostrado interés en trabajar conjuntamente, decida sobre el tipo de cooperación que se establecerá:

- **Asociación o sociedad entre actores privados:** Se trata de una cooperación estructural a largo plazo, generalmente entre dos partes. La sociedad puede formalizarse por medio de la firma de una declaración de intenciones para la cooperación donde se especifican los Aspectos por resolver.
- **Asociación público-privada:** Se trata de una cooperación entre una entidad del estado y el sector privado para abordar un tema de interés mutuo.
- **Iniciativa con múltiples actores:** Incluye a varios actores, generalmente para abordar una cuestión específica de sostenibilidad. De antemano se sabe que algunos de los actores pueden tener intereses conflictivos, pero una vez que han ingresado en la alianza, tienen el compromiso de encontrar una solución que satisfaga a todas las partes.

Ejemplo: cooperación con una ONG

Junto con la WWF, TUI de Holanda inició una campaña para informar a los viajeros holandeses acerca de las ventas de recuerdos ilegales. La información se enfocaba en recuerdos cuya importación a Holanda está prohibida. Además, los turistas fueron advertidos acerca de las consecuencias de tales productos para el medio ambiente.

TUI de Holanda apoyó activamente la campaña “vea pero no toque” con volantes que fueron distribuidos entre los turistas por medio de los agentes de viajes, así como adjuntos a documentos de viajes y en libros en los hoteles de destino.



TUI and WWF flyer “watch, don’t touch”.



Acciones del Paso 3:

- ▶ *Identificar socios potenciales del sector turismo, locales o extranjeros, interesados en cooperar en la implementación conjunta de las medidas de mitigación del Plan.*
- ▶ *Contacte a los actores y converse acerca de las pasibilidades para una acción concertada.*
- ▶ *Pónganse de acuerdo con respecto al tipo de cooperación que desean establecer.*



Paso 4:

Implemente y monitoree su plan de sostenibilidad

El objetivo del paso 4 es preparar la implementación del plan de sostenibilidad (definiendo los tiempos y el presupuesto y asignando responsabilidades), y luego implementarlo y monitorear su desarrollo.

En los pasos anteriores usted decidió cómo su empresa europea de tour operación va a abordar el tema de la “sostenibilidad”, ya fuera operando en un nicho de mercado para turismo sostenible o incorporando la sostenibilidad como uno de los aspectos de la calidad. Usted también redactó una misión y visión para reflejar el compromiso de su empresa con la sostenibilidad (paso 1). Luego usted logró comprender mejor los aspectos de sostenibilidad relacionadas con productos y servicios turísticos nuevos o existentes, identificó las medidas de mitigación y armó un plan de sostenibilidad (paso 2). Finalmente, realizó un análisis de actores relacionados con el tema, para establecer algún tipo de alianza con alguno(s) de ellos con el propósito de trabajar de la mano por el turismo sostenible (paso 3, opcional).

1. Ejecute la implementación del Plan

Implemente medidas

Cuando usted sienta que está preparado adecuadamente para la implementación de su Plan de Sostenibilidad, usted está listo para iniciar. Como se mencionó anteriormente, las medidas de mitigación pueden ser tan simples como promover la instalación de mecanismos para el ahorro de agua en servicios sanitarios de las facilidades y hoteles que usted visita o tan complejos como iniciar un proyecto de protección de un animal en peligro en el destino latinoamericano.

El mayor escollo en esta fase es que las medidas planificadas se vean frenadas o lleguen a un callejón sin salida. Para evitar esto, manténgase pendiente de cómo se va desarrollando la ejecución y de que cada organización o empresa participante haya designado a una persona (no necesariamente la misma) que:

- Actúe como persona contacto.
- Sea responsable de que las tareas que su organización se ha comprometido a implementar estén al día.
- Revise el progreso hecho, así como señales inesperadas de problemas o cuellos de botella que frenan la implementación.



2. **Monitoree la implementación del Plan**

Si se presentan problemas durante la implementación, descubra la causa. Las siguientes preguntas pueden ser útiles:

■ **Tener la “foto completa”**

¿La información recolectada sobre la cuestión por resolver es suficiente, o se requiere más información?

■ **Nuevos acontecimientos**

¿Se han dado nuevos acontecimientos que no fueron tomados en cuenta cuando se elaboró el Plan y que estén influenciando su implementación? (por ejemplo, más factores relacionados que los que inicialmente se tomaron en cuenta, nuevos actores relacionados con la cuestión por resolver, otros).

■ **Capacitación y educación**

¿El personal responsable de la actividad tiene la suficiente formación o capacitación para realizar las tareas? (por ejemplo, conocimiento sobre manejo ambiental).

■ **Medios y recursos**

¿Los recursos y medios disponibles son suficientes? (herramientas y maquinaria, presupuesto, recursos humanos).

■ **Comunicación**

¿Es la comunicación entre los diferentes socios fluida? ¿Se mantiene todavía en cada participante una comprensión correcta de las actividades que se realizan y de los resultados que se esperan?

La solución a estos problemas está en el reverso de las preguntas, o sea, comunicación mejorada, recursos adicionales, más capacitación, otros.

Mercadee su producto o servicio sostenible (vea el paso 5)

Diseñe e implemente una estrategia de Mercado para su producto turístico sostenible.

Evalúe y decida sobre el seguimiento que se dará (vea el paso 6)

Realice una evaluación para conocer si los objetivos se han logrado.

Acciones del paso 4:

- ▶ *Implemente el Plan de sostenibilidad.*
- ▶ *Monitoree el avance de la implementación del Plan, de manera que pueda identificar problemas y tomar medidas de mitigación a tiempo.*

Paso 5:

Mercadee sus productos y servicios turísticos sostenibles

El objetivo del paso 5 es promover exitosamente los productos o servicios sostenibles que su empresa ofrece en América Latina y comunicar a los clientes el tema de la sostenibilidad.

En el paso 1, usted definió el abordaje de su empresa u organización al tema de la sostenibilidad. Este capítulo proporciona sugerencias para la estrategia de mercadeo de los productos o servicios sostenibles que usted ha desarrollado.

1. Use los canales apropiados de comunicación

Usted, como tour operador europeo, puede utilizar varios canales de comunicación para la promoción y el mercado de sus productos turísticos sostenibles en destinos de América Latina. Esto debiera realizarse de manera cuidadosa, buscando diferenciarse de otras empresas a través de esos canales. A continuación se le ofrecen algunas ideas:

Ejemplo: Use varios canales para informar a los consumidores

En 1999, TUI de Holanda lanzó un proyecto de Turismo Ambientalmente Consciente en Bonaire y Curazao. TUI utiliza varios canales para informar a sus consumidores acerca del proyecto y animarles a escoger productos sostenibles en esos destinos. En sus volantes se ofrece información básica acerca de las principales cuestiones de sostenibilidad. Una vez que un cliente ha reservado una vacación en Bonaire o Curazao, se le proporciona información más específica:

- ▶ Recomendaciones acerca de prácticas ambientales se incluyen con el boleto aéreo.
- ▶ Durante el vuelo al destino, un video informa acerca de los recorridos sostenibles y de las actividades que forman parte de este proyecto.
- ▶ Al llegar a Bonaire y Curacao, el anfitrión del tour operador informa a los turistas acerca de las excursiones sostenibles y actividades disponibles.
- ▶ Un libro diseñado por TUI de Holanda con recomendaciones se coloca en la recepción de cada hotel para ofrecer información adicional acerca de los paquetes, actividades y atractivos.



Volantes y guías de vacaciones

La información acerca de la sostenibilidad podría no estar presente de manera muy obvia en los volantes y guías, pero sí de manera complementaria. Por ejemplo, en una pequeña caja de texto se puede describir una iniciativa o proyecto específico de sostenibilidad. Enfatice en los resultados alcanzados, más que en el enfoque de sostenibilidad. La caja de texto puede servir no solo para “condimentar” el volante, sino también para provocar al consumidor que tenga interés en asuntos relacionados con la sostenibilidad, motivándole a solicitar más información. Para ellos, proporcione un número de teléfono o una dirección en Internet.

Internet

Su sitio en Internet puede ser el lugar ideal para proporcionar información adicional y detallada a aquellos consumidores que están realmente interesados en temas de sostenibilidad. Puede incluirse la política empresarial sobre sostenibilidad (misión, visión, objetivos, metas), las medidas que toma la empresa en su país en Europa (sistemas de manejo ambiental en la oficina), y las iniciativas, proyectos y alianzas en los destinos de América Latina.

Ferías

Para usted como tour operador europeo, las ferias turísticas como “London World Travel Market” son medios importantes para el mercadeo cara a cara entre empresas, no solo para encontrar nuevos destinos y socios locales, sino también para fortalecer la relación con los clientes ya establecidos.

Apoyo gubernamental europeo para empresarios turísticos de países en vías de desarrollo

Algunos países europeos tienen oficinas gubernamentales para la promoción de importaciones desde países en vías de desarrollo, tales como el CBI en Holanda y el Sippo in Suiza (www.cbi.nl, www.sippo.ch). Los aspectos socioculturales de la sostenibilidad son un componente importante de sus políticas, por lo que ellos apoyan turismo sostenible y de base comunitaria. Por ejemplo, el CBI apoya a organizaciones para que puedan hacerse presentes en ferias de turismo en Holanda:

- ▶ Ecuador (Feptce y Runa Tupari) promueven vacaciones en los Andes con comunidades indígenas.
- ▶ Guatemala (Verapaz, Eco-Quetzal) promueve vacaciones en la selva tropical.
- ▶ Nicaragua (Solentiname Tours) promueve vacaciones con pescadores locales en pequeñas islas del lago de Nicaragua.



Paso 6:

Evalúe y decida sobre el rumbo a seguir

El objetivo del paso 6 es revisar los resultados de la implementación del Plan y decidir acerca de mejoras futuras.

1. *Evalúe los resultados de la implementación de su Plan de Sostenibilidad*

Usted necesita saber si los objetivos que usted y sus socios locales en sus destinos en América Latina se han propuesto, han sido alcanzados. Para ello, desarrolle una evaluación para conocer si los objetivos y metas del Plan se han logrado, individualmente o en conjunto con otros actores relevantes involucrados.

De la misma manera en que es recomendable definir metas cuantitativas, también se recomienda que los resultados del proceso de evaluación se presenten en indicadores cuantitativos. Utilice cuadros y porcentajes para presentar los resultados. Incluya comentarios y breves análisis de las estadísticas, resaltando los factores de éxito o fracaso de la actividad, así como las lecciones aprendidas.

Otros aspectos que tal vez usted desee incluir en su evaluación son:

- Satisfacción del cliente
 - ¿Cómo respondieron sus clientes al nuevo producto, por ejemplo:
 - ¿Cómo evalúan sus clientes el producto?
 - ¿El producto ha incrementado la conciencia del cliente en relación a la cuestión de sostenibilidad abordada?
 - ¿Los clientes han indicado si ellos comprarían el mismo producto (u otro similar) en el futuro?

■ Rentabilidad

¿La actividad ha resultado en un producto viable comercialmente, por ejemplo:

- Comparación con la rentabilidad obtenida por otros productos de la misma línea
- Inversiones iniciales versus pronósticos de largo plazo.

■ Contribución a la sostenibilidad del turismo en América Latina

¿La actividad ha logrado mitigar la cuestión por resolver en el ámbito de la sostenibilidad? Recuerde poner atención a:

- La gente (contribuciones a la mejora en las condiciones sociales de la gente y la cultura local)
- El planeta (contribuciones a la protección del entorno natural)
- La rentabilidad (contribución al desarrollo de la economía local)

2. **Comparta los resultados**

Comuniqué los resultados de su Plan de Sostenibilidad tanto a sus empleados como a sus clientes. Compártalos también con otros que no sean consumidores directos. Por ejemplo, el concepto del método que usted aplicó, los resultados, las

lecciones aprendidas y otros aspectos podrían ser ejemplos útiles para actores interesados externos, otras empresas en el sector turístico y asociaciones comerciales. Usted podría involucrar también a los medios como una manera de alcanzar el público en general.

3. **Decida acerca del rumbo a seguir**

Con base en los resultados, usted podría tomar la decisión sobre el rumbo que seguirá su compañía (y sus posibles aliados) en relación a la iniciativa, dependiendo de los resultados de la evaluación. En general, existen cuatro opciones:

- Cancelar la iniciativa.
- Continuar desarrollando la actividad de la misma manera.
- Hacer cambios en la manera en que se viene desarrollando la actividad.
- Expandir la actividad, por ejemplo, incluyendo otros servicios productos, cuestiones de sostenibilidad, nuevos aliados y otros.

Usted debe decidir si el producto o servicio turístico sostenible ha resultado exitoso para su empresa u organización y, si por lo tanto, debe iniciarse todo el ciclo nuevamente.



Ejemplo: Iniciativa “Green Thumb” y retiro de la misma

En el 2000 TUI de Holanda desarrolló un logotipo para compartir con sus consumidores información acerca del desempeño ambiental de proveedores de hospedaje. Durante la estación de prueba, tanto el logotipo como información del hospedaje se colocaban en volantes de proveedores de hospedaje que habían obtenidos resultados positivos en un conjunto de criterios ambientales. El “Green Thumb” se publicó en los volantes del invierno del 2000/2001 de Fit Vliegvakanties de Turkey, de Isropa Reizen de Egipto y Chipre, de Arke y Holanda Internacional para destinos de nieve y de Arke y Holanda Internacional para el Caribe. Se esperaba que Green Thumb promoviera la conciencia de los consumidores acerca de la selección de hospedaje con un buen desempeño ambiental. Sin embargo, cuando se realizó un estudio de los consumidores, las reacciones al logotipo resultaron más bien ser negativas:

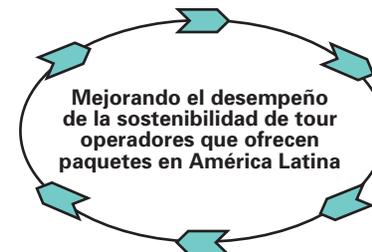
- ▶ El cliente no confiaba en un logotipo cuyo origen fuera un tour operador, ya que había una organización certificadora independiente en el proceso.
- ▶ El cliente pensaba que los hoteles con Green Thumb resultarían más caros.
- ▶ El cliente esperaba que el nivel de lujo de los hoteles participantes sería inferior al de otros hoteles.

Como resultado, la comercialización de estos hoteles fue inferior, en vez de aumentar. Por lo tanto, el logotipo Green Thumb -cuyo origen había sido el contar con un medio positivo de selección de hospedaje- fue retirado de los volantes después de su primera estación.

Paso 1: Seleccione su enfoque de sostenibilidad.

Paso 6: Evalúe y decida sobre el rumbo a seguir.

Paso 5: Mercadee sus productos y servicios turísticos sostenibles.



Paso 2: Arme su plan de sostenibilidad.

Paso 3: Establezca alianzas estratégicas.

Paso 4: Implemente y monitoree su plan de sostenibilidad.

Acciones del paso 6:

- ▶ *Evalúe la implementación del plan de sostenibilidad.*
- ▶ *Comparta los resultados con su personal, clientes, los medios de comunicación y cualquier otro actor interesado.*
- ▶ *Decida sobre el rumbo a seguir por su compañía, con o sin posibles aliados.*



MÓDULO 2:



**Hojas de información clave
sobre productos y servicios
turísticos sostenibles**

Hojas de información clave sobre productos y servicios turísticos sostenibles





1. Introducción

Los paquetes turísticos que usted ofrece a sus consumidores europeos para viajar a América Latina se componen de productos y servicios que le facilitan la comercialización de la oferta de los destinos. Usted como tour operador selecciona y adquiere los servicios de proveedores locales o contrata a una agencia en el destino para que funcione como intermediaria. Sus contactos pueden incluir, por ejemplo, administradores de alojamientos, empresas de transporte, propietarios de agencias que ofrecen recorridos y toda clase de empresarios turísticos.

En el proceso de mejorar la sostenibilidad de sus productos y servicios turísticos, usted puede necesitar más información acerca de los temas relacionados con el quehacer de su empresa u organización en esa región. Por eso, este segundo módulo contiene nueve categorías de hojas de información clave sobre diferentes cuestiones de sostenibilidad de productos y servicios turísticos, organizadas dependiendo del entorno geográfico, natural o cultural donde aquellos tienen lugar, el tipo de actividades desarrolladas o efectos comparables de los impactos sobre el ambiente (por ejemplo, el uso o no de motores en entornos acuáticos). También le ofrece a usted y a sus socios locales recomendaciones sobre cómo superar cada una de los aspectos de sostenibilidad que podrían encontrar en el proceso de funcionar de manera más sostenible.

Los aspectos de sostenibilidad relacionadas con sus paquetes turísticos hacia América Latina no pueden ser abordadas por usted como tour operador europeo por sí solo, ya que a menudo requerirá del apoyo y la cooperación de actores locales interesados en los mismos temas. Por eso se recomienda que los usted trabaje en conjunto con socios locales en la implementación de las medidas de mitigación que haya identificado. Esto incluye a tour operadores locales, empresarios privados, negocios familiares o comunales, y ONG culturales o ambientales, todos ellos trabajando en actividades muy diversas como alojamiento, alimentación, actividades turísticas, transporte, ventas de recuerdos, conservación del patrimonio natural y cultural, y otros.

2. Clasificación de los productos turísticos y hojas de información clave

Es necesario indicar que –en el contexto del turismo– un producto o servicio es el resultado de la suma de actividades y servicios, con el apoyo de infraestructura y equipamiento, todo lo que, en conjunto, permite el disfrute de atractivos naturales o culturales. Aunque estos componentes se contemplan en las hojas de información clave, por razones prácticas se da énfasis a las actividades turísticas, ya que ellas permiten una rápida identificación de cuestiones de sostenibilidad que afectan el desempeño de una organización u empresa.

Las nueve hojas de información clave son:

- Hoja 1: Montañas, volcanes, cavernas y otros rasgos geográficos y geológicos
- Hoja 2: Lagos, ríos, cataratas y otros cuerpos de agua dulce
- Hoja 3: Bosques y áreas naturales protegidas
- Hoja 4: Ciudades, pueblos y áreas rurales circundantes

Hoja 5: Facilidades para el hospedaje

Hoja 6: Transporte

Hoja 7: El mar y la playa: Actividades sin uso de motores

Hoja 8: El mar y la costa: Actividades con uso de motores

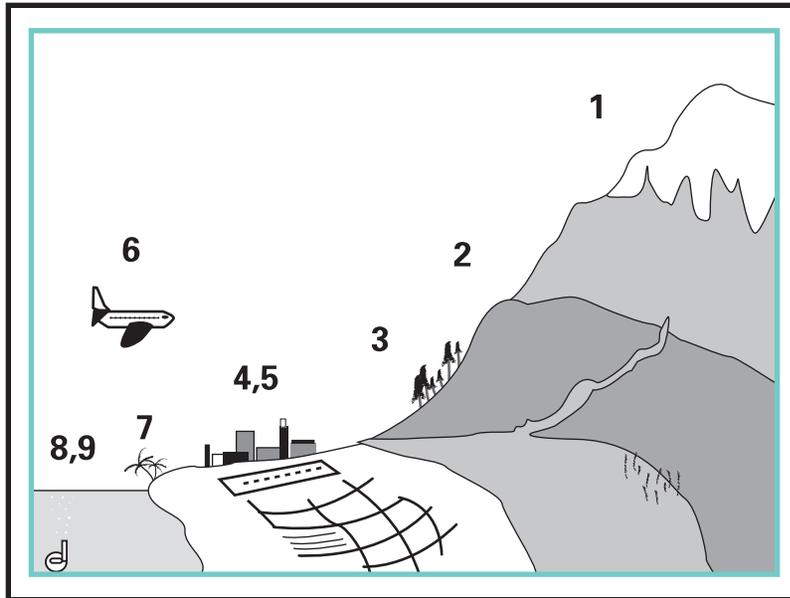
Hoja 9: Buceo y snorkeling

Los aspectos de sostenibilidad de “caminatas”, por ejemplo, se abordan de diferente manera en las hojas de información clave: 1) “Montañas, volcanes, cavernas y otros rasgos geográficos y geológicos”; 3) “Bosques y áreas naturales protegidas”, y 4) “Ciudades, pueblos y áreas rurales circundantes”. Usted podría seleccionar la hoja correspondiente al entorno donde usted ofrece el producto que incluye esa actividad e identificar los aspectos de sostenibilidad para esa actividad en ese contexto específico. Usted podría también consultar otras hojas para obtener información sobre otras cuestiones de sostenibilidad que enfrentan actividades similares en contextos diferentes.

Para ayudarle a visualizar las nueve categorías de hojas de información clave, la secuencia de las mismas será presentada con base en altitud, desde las montañas altas hasta las profundidades marinas. Así, se atraviesan diversos escenarios posibles mientras se desciende una montaña imaginaria hasta el nivel del mar y por debajo del mismo:



Figura
Visualización de las hojas de información clave*



* Los números se refieren a las hojas de información correspondientes'

El cuadro más adelante muestra las actividades que han sido identificadas como parte de los productos turísticos en América Latina y están organizadas en orden alfabético.

Por razones prácticas, la hoja de información clave 4 ha sido dividida en 4a) ciudades y pueblos y 4b) áreas rurales circundantes.

Además, para simplificar, la participación en eventos o visitas a atracciones se indica con el nombre de la atracción o el evento. Por ejemplo, usted encontrará "museos" en vez de "visitas a museos", o "eventos históricos/culturales" en vez de "participación en eventos históricos/culturales".

"Facilidades generales de turismo" es una categoría muy amplia que incluye cualquier facilidad necesaria para la práctica de la actividad y la oferta del producto en general. Por ejemplo, para "caminatas", facilidades generales podrían incluir servicios sanitarios, senderos, miradores, rotulación y otras. Usted necesita decidir qué facilidades generales corresponden a sus productos específicos.

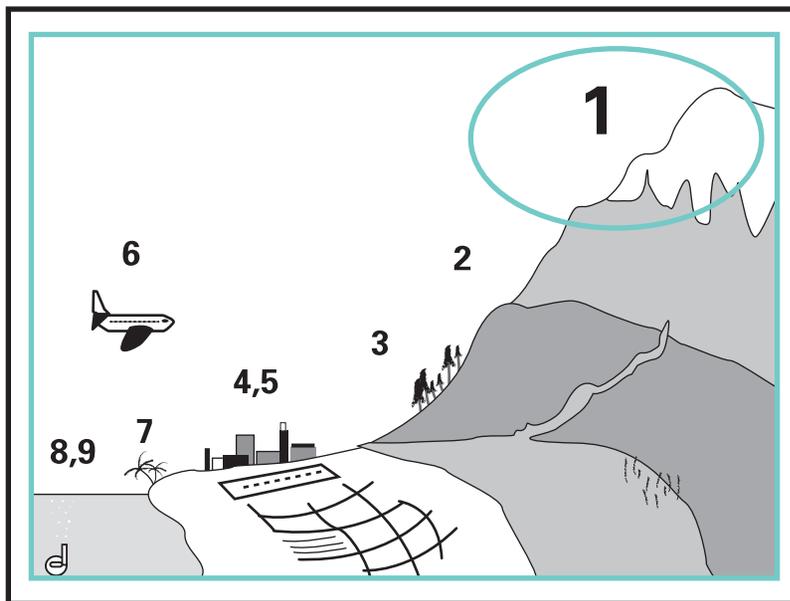
Cuadro: Lista de actividades para cada hoja de información clave

ACTIVIDADES	1. Montañas, volcanes, cavernas y otros rasgos geográficos y geológicos	2. Lagos, ríos, cataratas y otros cuerpos de agua dulce	3. Bosques y áreas naturales protegidas	4a. Ciudades y pueblos	4b. Áreas rurales circundantes	5. Facilidades para el hospedaje	6. Transporte	7. El mar y la playa: Actividades sin uso de motores	8. El mar y la playa: Actividades con uso de motores	9. Buceo y snorkelling
Aguas termales	X									
Alojamiento	X	X	X	X	X	X	X			
Bodyboard							X	X		
Boogie boarding							X			
Bote banano (Banana boat)								X	X	X
Bote con fondo de vidrio (Glass bottom boat trip)									X	
Buceo										X
Cabalgata	X		X		X			X		
Caminata	X		X	X	X			X		
Caminata ardua (Trekking)	X		X							
Caminata guiada	X		X	X	X			X		
Campismo			X			X				
Canopy			X							
Canotaje o piragüismo		X						X		
Catamarán (con motor)									X	
Catamarán (con vela)								X		
Centro de rescate de fauna silvestre					X					
Centros interpretativos	X	X	X		X					
Ciclismo	X		X		X					
Ciclismo de montaña	X								X	
Compra de recuerdos	X	X	X	X	X	X				
Descenso en cañones	X									
Entornos volcánicos	X									
Escalada en hielo	X									
Escalada en roca	X									
Espeleología	X		X							
Esquí	X									
Esquí acuático		X								X



(hoja 1)

Montañas, volcanes, cavernas y otros rasgos geográficos y geológicos



Introducción

Los paquetes turísticos que tour operadores ofrecen a sus consumidores para visitar montañas, volcanes, cavernas y otros rasgos geográficos y geológicos en América Latina incluyen actividades, servicios y facilidades que permiten el disfrute de esos atractivos. Usted, como tour operador, puede utilizar esta hoja de información clave para identificar cuestiones de sostenibilidad relacionadas con la operación de sus paquetes en esos contextos, así como para familiarizarse con medidas que usted y sus socios locales pueden implementar para mitigar efectos no deseados.

Atractivos relacionados

Los atractivos son uno de los principales componentes de los paquetes turísticos. Las personas suelen dar gran valor a los rasgos geográficos y geológicos sobresalientes como grandes montañas, volcanes activos y cavernas. Los hábitats vinculados a esos entornos incluyen páramos y sabanas, que pueden ofrecer un entorno tanto para la práctica de deportes aventura como para actividades de naturaleza. También ofrecen la oportunidad de aprender acerca de historia natural, geología y vulcanismo. En muchos casos son espacios protegidos por parques y reservas, que pueden ser públicos, privados, comunales o de otro tipo.

Facilidades

La práctica de actividades turísticas en entornos montañosos, incluidas en paquetes turísticos, puede requerir de facilidades generales, como centros de visitantes, restaurantes, estacionamientos, servicios sanitarios, albergues, miradores, señalización, equipo y otros.

Actividades

Esta hoja incluye las principales actividades identificadas para áreas de montaña, cavernas y volcanes:

- ▶ Aguas termales
- ▶ Alojamiento
- ▶ Cabalgata
- ▶ Caminata
- ▶ Caminata ardua
- ▶ Centros interpretativos
- ▶ Ciclismo
- ▶ Ciclismo de montaña
- ▶ Compra de recuerdos
- ▶ Descenso en cañones
- ▶ Entornos volcánicos
- ▶ Escalada en hielo
- ▶ Escalada en roca
- ▶ Espeleología
- ▶ Esquí
- ▶ Exploración geológica
- ▶ Facilidades generales para el turismo
- ▶ Hang gliding
- ▶ Montañismo
- ▶ Observación de vida silvestre
- ▶ Parapente
- ▶ Paseo en teleférico
- ▶ Rappel
- ▶ Snowboard
- ▶ Sitios arqueológicos
- ▶ Sitios y eventos históricos y culturales



Aspectos por resolver con la Gente

1. **Prácticas y condiciones laborales inaceptables: Pueden darse entre portadores, guías, cocineros y conductores.** Algunos ejemplos son largas jornadas de trabajo, carencia de protección contra las inclemencias del tiempo en las montañas y carencia de seguro y de acceso a cuidados médicos. Aunque estas prácticas no sean aprobadas por el tour operador europeo, pueden estar siendo aplicadas por sus proveedores locales.
2. **Impacto negativo del turismo en la comunidad local y su estilo de vida:** Cambios culturales no deseados pueden tener lugar como resultado directo de la interacción con entre sus clientes y la población local: xenofobia, asaltos, prostitución, drogas, erosión de la identidad cultural y otros. Estos pueden ocurrir debido a la falta de aprecio y respeto por parte del turista por la cultura, herencia y autenticidad local. Otro impacto cultural es la adopción del idioma del turista (por ejemplo, inglés o alemán), para dar nombre a atractivos y facilidades locales, excluyendo así al idioma propio del destino. También, hay empresas que modifican las fachadas de los edificios y colocan rotulación que contamina el paisaje cultural original.
3. **Salud y seguridad:** Los problemas que sus clientes podrían sufrir en este campo pueden incluir, entre muchos otros, el caerse mientras se practican deportes de aventura o se desciende dentro de una caverna o incluso ser atrapado por una erupción volcánica en una zona insegura o no autorizada.

Acciones recomendadas

1. **Prácticas y condiciones laborales inaceptables**

Cuando diseñe sus paquetes turísticos a destinos latinoamericanos, seleccione proveedores locales que hayan adoptado un código para la práctica social y ambientalmente responsable de sus actividades. En caso de que sus proveedores no lo hayan hecho, invítelos a adoptar uno. Usted puede escoger a sus proveedores, evitando restaurantes, hoteles y otras empresas que despierten dudas acerca del trato que se da al personal. Trabaje con sus tour operadores locales en la implementación de las siguientes medidas:

 - Acate la legislación laboral nacional e internacional.
 - Informe a los clientes sobre las propinas para guías y portadores desde antes del recorrido.
 - Adopte un código de conducta para el trato justo y humano de empleados (ver “Pautas y Códigos de Conducta”). En relación a condiciones laborales aceptables para portadores en áreas montañosas, puede utilizar las pautas de International Porter Protection Group (IPPG). Ver www.ippg.net). Este grupo se fundó para crear conciencia sobre los problemas que sufren los portadores, educando y cambiando malas prácticas donde fuese necesario. El IPPG ha establecido un conjunto de pautas para la protección de portadores, incluyendo:

- ▶ Vestimenta adecuada para la protección del porteador de las inclemencias del tiempo y de las grandes alturas;
- ▶ Acceso a refugios y condiciones para pasar la noche en zonas por encima de la línea de los árboles;
- ▶ Alimento y bebidas calientes o equipo de cocina y combustible;
- ▶ Cuidados médicos básicos, incluyendo seguros;
- ▶ Porteadores que se enfermen deben ser enviados abajo en compañía de alguien que hable su idioma y con fondos suficientes para cubrir sus costos de rescate y tratamiento.

2: Impacto negativo del turismo en la comunidad local y su estilo de vida

Cuando sea posible, trabaje con tour operadores y otros actores en el destino a quienes les preocupa la comunidad local, su cultura y su estilo de vida. De manera conjunta, usted y sus socios locales pueden aplicar las siguientes medidas:

- Promueva la comprensión y el respeto por las culturas locales, sus costumbres y tradiciones.
- Consulte con los líderes de la comunidad acerca de qué actividades están ellos dispuestos a compartir con los turistas. Respete sus decisiones y no imponga la presencia de visitantes cuando no sean bienvenidos.

- Adopte políticas específicas para la protección del patrimonio histórico y cultural de las comunidades involucradas.
- Proporcione al consumidor información preliminar que le permita minimizar su impacto negativo sobre la cultura local, como por ejemplo:
 - ▶ Vestimenta que se puede o no se puede emplear;
 - ▶ Temas sobre los que no se debiera tratar;
 - ▶ Espacios a los que no se debiera ingresar;
 - ▶ Objetos que no se pueden tocar;
 - ▶ Lugares, objetos o personas que no debieran ser fotografiados;
 - ▶ Eventos que requieren evitar ciertos comportamientos (reírse, bailar, otros).
- Adopte evaluaciones de impacto social y cultural como una actividad periódica de la compañía. Incluya diálogos con representantes de la comunidad local.
- Apoye la capacitación de la gente local en manejo del turismo como una manera de evitar o mitigar los impactos negativos sociales y culturales.
- El idioma del país o la región es parte del valor cultural del destino. Promueva el uso del idioma local para dar nombre a atracciones turísticas y para la señalización. En espacios públicos, los idiomas de los turistas, como inglés o alemán, debieran ser utilizados como complemento.



- Cuando se capacite al personal local en el uso del inglés o de algún otro idioma extranjero, recuerde la importancia de valorar el idioma propio.

3. Salud y seguridad

Usted como tour operador europeo es responsable por la salud y seguridad de sus consumidores y personal mientras visitan entornos de montaña, volcanes y cavernas, por lo que debiera adoptar todas las medidas necesarias para garantizar su seguridad cuando se realizan actividades turísticas o cuando se utilizan servicios como hospedaje y alimentación. Usted puede verificar directamente o por medio de sus agentes locales que se cumpla con las pautas de seguridad necesarias. Trabaje con empresarios locales responsables en la aplicación de las siguientes recomendaciones:

- Advierta a los turistas acerca de las cuestiones de salud y seguridad en el destino desde antes de que hagan la reservación. Pautas de salud y vacunas para viajeros están disponibles en centros de salud, nacionales y locales, así como en hospitales especializados. Ejemplos de éstos en Holanda son los GGDs (servicios del cuidado de la salud), Havenziekenhuis, Rotterdam y AMC, Amsterdam. Un sitio Web internacional para pautas de salud es el Centro para el Control de las Enfermedades de los Estados Unidos (US Centre for Disease Control, CDC): www.cdc.gov/travel.

- Cumpla con las regulaciones nacionales e internacionales respectivas.
- Estudie los reportes sobre riesgos y recomendaciones de seguridad para sus destinos.
- Revise los reportes del tiempo de manera regular para las áreas que visita su empresa.
- Siga las señales de advertencia sobre riesgos y peligros.
- Diseñe e implemente protocolos de emergencia.
- Adopte seguros para proteger a sus clientes y empleados.
- Capacite al personal en la evaluación de los riesgos y en la atención de situaciones de emergencia (primeros auxilios, seguimiento de los protocolos).
- Informe a los turistas acerca de los requerimientos físicos de la actividad y asegúrese de que estén bien instruidos sobre las medidas de seguridad.
- Utilice equipo apropiado para la operación de las actividades y vele por su mantenimiento y buen estado.
- Mantenga equipos de seguridad y de primeros auxilios en buen estado.
- Respete la zonificación: Por ejemplo, alrededor de los volcanes deberían definirse diferentes zonas dependiendo del nivel de riesgo. Si la zonificación no ha sido definida, coordine con autoridades nacionales y locales y con otros empresarios para establecer una.

Para la mayoría de los deportes de montaña hay normas de seguridad específicas que debieran ser conocidas e implementadas. Un buen ejemplo son las reglas para esquiar, las cuales buscan minimizar los riesgos de accidentes. La International Ski Federation (FIS) ha creado 10 reglas de seguridad para regir la conducta de esquiadores (www.fis-ski.com).

Los operadores de tours de ascenso de montañas debieran trabajar únicamente con materiales y métodos de capacitación basados en las reglas y etiquetas de la UIAA, que se encuentran en: www.uiiaa.ch. El modelo de los estándares de capacitación también está disponible en español.

Aspectos por resolver en el Planeta

1. **Degradación de ecosistemas debido a la visitación:** Incluye vegetación dañada por el pisoteo, perturbación de la fauna, cambios en el comportamiento animal, animales temerosos expulsados de sus hábitats, erosión de los senderos y otros.
2. **Generación de desechos:** El turismo puede incrementar la cantidad de desechos generados en el destino. Su disposición inadecuada, así como a las comunidades que participan en la prestación de los servicios.
3. **Daño a las rocas:** El daño a las rocas y la degradación de su apariencia puede ser causada por la cal y las herramientas que utilizan los escaladores como apoyo en su ascenso.

4. **Erosión en gran escala en sitios de esquí:** Ésta puede ocurrir en áreas utilizadas para esquiar y para otras actividades relacionadas. La vegetación sobre las cuestas se remueve para construir pistas, lo que implica que el suelo carece de protección contra el viento y la lluvia, provocándose erosión fuerte e incluso deslizamientos de lodos. Además, la presencia de maquinaria y de turistas sobre la delgada capa de suelo en áreas de montaña provoca la compactación del suelo y previene el crecimiento de vegetación nueva.
5. **Impacto de las construcciones sobre el entorno físico y biológico:** La práctica de actividades turísticas puede requerir de facilidades generales, tales como centros de visitantes, restaurantes, estacionamientos, servicios sanitarios, albergues, miradores y otros, que podrían impactar no sólo durante su construcción sino también durante su operación. Impactos incluyen la remoción de materiales, consumo de agua y energía, generación de desechos y otros.

Acciones recomendadas

Cuando diseñe sus paquetes turísticos a destinos latinoamericanos, seleccione proveedores locales que hayan adoptado un código para la práctica social y ambientalmente responsable de sus actividades. En caso de que sus proveedores no lo hayan hecho, invítelos a adoptar uno. Usted puede escoger a sus proveedores, evitando aquellos cuyas prácticas ambientales sean cuestionables. Trabaje con sus tour



operadores locales y otros proveedores en la implementación de las siguientes medidas:

1. Degradación de ecosistemas debido a la visitación:

- Adopte un código de conducta para la práctica social y ambientalmente responsable del turismo, definiendo lo que su empresa y personal pueden o no hacer durante las expediciones. Asegúrese de que todo el personal conozca y aplique el código.
- Adopte evaluaciones del impacto sobre la biodiversidad como una actividad periódica de su empresa. Una metodología útil es el “Integral Biodiversity Impact Assessment-Tourism Activities”, IBISTA, que puede obtenerse por medio de la oficina de Rainforest Alliance / Alianza para Bosques en San José, Costa Rica (www.rainforest-alliance.org).
- Recopile regulaciones actualizadas para todos los destinos turísticos visitados por su empresa.
- Trabaje preferiblemente con pequeños grupos, especialmente en áreas frágiles.
- Permanezca solo en las zonas establecidas para el uso público. No ingrese a zonas restringidas.
- Apoye estudios para la generación de información sobre biodiversidad, incluyendo distribución, territorios de especies de fauna y épocas de apareamiento y reproducción, así como ecología, geología y vulcanismo. Emplee ese conocimiento para mejorar sus productos sostenibles.

- Determine qué áreas pueden ser accesibles por los visitantes, así como el tiempo apropiado para la estadía, por ejemplo durante las épocas de apareamiento.
- Asegúrese de que guías y porteadores reciban capacitación en expediciones ambientalmente responsables, por ejemplo, utilizando quemadores en vez de encender fogatas, llevarse la basura con uno mismo en vez descargarla en el entorno, y otros.
- Asegúrese de que siempre haya disponibilidad de guías que hablen inglés y que se puedan comunicar con el turista.
- Asegúrese de que los guías proporcionan información confiable y que utilicen el equipo apropiado.
- Si su empresa maneja su propia área o destino, planifique adecuadamente los senderos para minimizar su impacto y evite aquellos sitios donde se concentra la vida silvestre.

Para la práctica del esquí, las siguientes recomendaciones le serán de utilidad:

- Permanezca sobre las pistas, que son conocidas por los animales de la zona y han adaptado su comportamiento a la presencia de las mismas. Esquiar fuera de las pistas puede perturbar a la vida Silvestre. En regiones frías (nieve, montañas), donde la energía corporal de los animales es extremadamente

importante para su supervivencia, perturbarlos y causarles un desgaste tiene mucho más impacto que en regiones con climas más moderados.

- No esquíe a través del bosque o entre los arbustos, ya que los animales suelen refugiarse allí.
- Evite las huellas y rastros de los animales.

2. Generación de desechos sólidos

- Adopte medidas para reducir, reutilizar, reciclar o disponer de manera adecuada de los desechos, incluyendo aquellos que se generan durante la etapa de construcción.
- Verifique que se disponga adecuadamente de la basura y desechos generados durante la operación.
- No deje atrás materiales utilizados para escalar.
- Minimice la compra de productos que generen desechos, tales como bolsas y botellas plásticas. Introduzca botellas que se puedan volver a llenar.
- No utilice platos, tazas o vajillas desechables.
- Cuando sea posible, reutilice el papel, los contenedores y otros.
- Participe en programas de reciclaje, cuando eso sea posible.
- Separe los desechos sólidos para la reutilización, reciclado y disposición final adecuada.

- Informe y motive a visitantes y empleados para que contribuyan en el manejo de los desechos.

3. Daño a las rocas

- Utilice herramientas que no requieran cincelar las rocas.
- No utilice cal durante el escalamiento.

4. Erosión a gran escala en sitio de esquí

El “Bayerisches Staatsministerium für Umwelt, Gesundheit und Verbraucherschutz” (Ministerio del Ambiente de la Princia alemana de Baviera) www.stmugv.bayern.de/de/natur/freizeit/ski1.htm; sitio Web en alemán) ofrece algunos consejos para esquiadores acerca de cómo comportarse en áreas naturales. Algunos de éstos se mencionaron en apartados anteriores. Otros se presentan a continuación:

- Use el transporte público siempre que le sea posible.
- Cuando utilice un vehículo, estacione en las áreas designadas. Estacionar al azar durante el invierno podría provocar daños a la vegetación.
- Vaya a esquiar únicamente cuando tenga suficiente experiencia. Tenga presente la amenaza de las avalanchas.
- Use un buen equipo, lo que mejorará su seguridad y la posibilidad de prevenir accidentes.



5. Impacto de las construcciones sobre el entorno físico y biológico

Si usted o alguno de sus proveedores locales participan de la construcción y/u operación de facilidades turísticas, las siguientes medidas de mitigación de impactos podrán ser de utilidad:

- Acate la legislación y permisos requeridos en el país para la construcción de facilidades turísticas, lo que podría incluir la necesidad de presentar un estudio de impacto ambiental.
- Diseñe en armonía con el entorno y a una escala adecuada. Utilice materiales y técnicas de construcción ambientalmente amigables, cuando estén disponibles.
- Tome medidas para reducir el consumo de agua y energía y promover su uso eficiente.
- Asegúrese de que las aguas residuales no contaminen el ambiente o afecten la salud humana.
- Asegúrese de que el suelo, el agua y el aire no sean contaminados por combustibles o sus residuos, sustancias tóxicas o cualquier sustancia contaminante.
- Proporcione información a los usuarios de facilidades turísticas para obtener su apoyo en la implementación de los puntos anteriores.

Si sus paquetes incluyen el uso de facilidades para turistas, asegúrese de que sus clientes conocen estas políticas e invítelos a colaborar con ellas. Seleccione destinos que manejen responsablemente sus facilidades turísticas.

Aspectos por resolver sobre la Rentabilidad

1. **Inestabilidad en los ingresos y dependencia de los flujos turísticos:** Cuando la industria turística se transforma en el sector dominante de la economía, ésta puede ahogar otras actividades productivas en términos de inversión y disponibilidad de mano de obra calificada. Ahora, dado que la mayoría de los destinos experimentan temporadas altas y temporadas bajas, los ingresos generados por sus paquetes turísticos y los que corresponden a sus socios en el destino pueden fluctuar de la misma manera. Durante periodos de competencia extrema y guerras de precios, las pequeñas empresas turísticas pueden ser sacadas del negocio.
2. **No hay contribución a la economía de la comunidad local:** Su empresa podría no estar contribuyendo al desarrollo de las comunidades en los destinos turísticos latinoamericanos si todo el personal que es contratado por sus proveedores proviene de fuera de la comunidad o si los insumos y servicios para su operación se adquieren en otros lugares.

Acciones recomendadas

1. Inestabilidad en los ingresos y dependencia de los flujos turísticos

- Promocione sus paquetes turísticos sostenibles durante la estación baja. Resalte en las campañas de mercadeo las ventajas que tienen los periodos más tranquilos.
- Transforme destinos estacionales en destinos de todo el año. Haga un inventario de todos los atractivos turísticos disponibles a lo largo del año y diseñe productos que usted pueda ofrecer en diferentes estaciones.
- Coopere con empresarios turísticos locales para desarrollar visitas a áreas naturales protegidas.
- Considere la posibilidad de obtener una etiqueta que lo distinga de sus competidores. Úsela como una herramienta de mercadeo con agentes de viajes, tour operadores y otros.

2. No hay contribución a la economía de la comunidad local

La operación de sus paquetes turísticos en destinos latinoamericanos puede realizarse de formas que permitan la diseminación del dinero en la comunidad:

- Incorpore como parte de sus paquetes destinos sostenibles ofrecidos por organizaciones o empresarios privados locales.

- Apoye las iniciativas de desarrollo local.
- Reserve parte de sus ingresos para ser reinvertidos en la comunidad local. Converse con las autoridades locales acerca de los mejores usos que se pueden dar a esos recursos, por ejemplo, en mejoras en los servicios de salud y educación.
- Cuando sea posible, asegúrese de que sus proveedores locales contraten personal local, respeten la legislación laboral y ofrezcan a sus empleados oportunidades de capacitación y otros incentivos.
- Adquiera productos y servicios básicos (reparaciones, mantenimiento, productos agrícolas, otros) de pequeños y medianos empresarios y agricultores locales, excepto cuando hay escasez.

Certificación

- La etiqueta australiana **Nature and Ecotourism Accreditation Program, NEAP (Programa de Acreditación Naturaleza y Ecoturismo)** incluye criterios para la cooperación con la comunidad local (www.ecotourism.org.au/neap.asp): Los tour operadores debieran:
 - Proporcionar contribuciones constructivas y continuas a las comunidades locales.
 - Mostrar sensibilidad en cuanto a integrar a culturas diferentes, en particular a las indígenas.



- El **Certificado de Sostenibilidad Turística (CST)**, es un programa que otorga niveles y certifica a empresas de Costa Rica de acuerdo al grado en el que sus operaciones se acerquen a un modelo de sostenibilidad. Herramientas como ésta podrían ser muy útiles para identificar socios y proveedores en los destinos latinoamericanos. El CST se enfoca en hoteles y tour operadores. La versión para tour operadores incluye prevención de impactos, protección del entorno natural, manejo de emisiones y de la basura, eficiencia en el manejo de recursos, manejo de recursos humanos y capacitación, y beneficios socioeconómicos directos e indirectos, entre otros. Se puede obtener más información en: www.turismo-sostenible.co.cr.



- La **Union Internationale des Associations d'Alpinisme, UIAA (La Unión Internacional de Asociaciones de Alpinismo)** también ha establecido una etiqueta ambiental. La Etiqueta Ambiental de la UIAA existe para promover altos estándares de conducta y acceso responsable en escalada y otras actividades de montaña. Cualquier proveedor de servicios y actividades de montaña, tales como centros de visitantes y expediciones organizadas,

instructores calificados o guías comprometidos a apoyar y comportarse de acuerdo con los Objetivos y Pautas de la UIAA pueden aplicar por la etiqueta. El texto completo se encuentra en: www.uiaa.ch/?c=53. Miembros regionales de UIAA incluyen:

- **Argentina, FASA, Federación Argentina de Ski y Andinismo** (fasa@bariloche.com.ar, <http://fasa.bariloche.net.ar>)
- **Brasil, CAP, Clube Alpino Paulista** (www.webventure.com.br/cap)
- **Brazil, FEMERJ, Mountain Sports Federation of the State of Rio de Janeiro** (bernardo@femerj.org, www.femerj.org)
- **Chile, FACH, Federación de Andinismo de Chile** (fedandinismo@transtar.cl, www.feach.cl)
- **Guatemala, FNAG, Federación Nacional de Andinismo de Guatemala** (fandinismo@confede.org, fna_guatemala@yahoo.com)
- **México, FMDEM, Federación Mexicana de Deportes de Montaña y Escalada** (femeex@mexico.com, www.montanayescalada.org)
- **Perú, FEPADI, Federación Peruana de Andinismo y Deportes de Invierno** (fepadi@mail.com)
- **Venezuela, FEVME, Federación Venezolana de Montañismo y Escalada** (fevmevenezuela@yahoo.com, http://venezuela_fevme.tripod.com.ve)



Pautas y Códigos de Conducta

- El **International Porter Protection Group, IPPG (Grupo Internacional para la Protección de Porteadores)** ha establecido un conjunto de pautas para la protección de porteadores, que aplican tanto para compañías de excursionismo como para excursionistas y porteadores: www.ippg.net.
- La **Fédération Internationale de Ski, FIS (Federación Internacional de Ski)** cuenta con un conjunto de pautas ambientales, que son muy básicas y consisten en una lista de aspectos para tomar en cuenta, tales como el transporte, la energía, el sistema de alcantarillado y otros. Estas pautas se pueden encontrar en: www.fis-ski.com/uk/rulesandpubs/73/70.html.
- La Declaración sobre Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo de la **Organización Internacional del Trabajo, OIT**, se enfoca en garantizar que el progreso social vaya de la mano con el desarrollo económico. Los Estados signatarios se comprometen a respetar y promover los derechos de los trabajadores. www.ilo.org.
- La **Union Internationale Des Associations D'Alpinisme, UIAA (Unión Internacional de Asociaciones de Alpinismo)** cuenta con códigos para las expediciones de montaña (www.uiaa.ch):

- Recommended Code of Practice for High Altitude Guided Commercial Expeditions (Código Recomendado para la Práctica de Expediciones Comerciales a Grandes altitudes) de la UIAA, 1997
- Ethical Code for Expeditions (Código de Ética para Expediciones) de la UIAA, 1997
- International Mountain Code (Código Internacional de Montañismo) de la UIAA, 1997

Ejemplos

Empresas latinoamericanas que poseen la etiqueta UIAA:

- **Fernando Grajales expediciones, Argentina** (www.brokersinternet.com.ar/grajalesnet)
- **INKA expediciones, Argentina** (www.inka.com.ar)

TMI Andes coopera con socios en Perú, Ecuador, Colombia y Venezuela para conservar los pastos alpinos conocidos como páramos. Proyectos de conservación de base comunitaria patrocinados por TMI fortalecen las habilidades requeridas por las poblaciones rurales para mejorar su calidad de vida. TMI Andes apoya las culturas de las montañas y promueve la conciencia pública acerca de temas relevantes para las



montañas, por medio de la educación y la investigación (www.mountain.org).

El **Proyecto de Porteadores Inka** (*Porteadores Inka Ñan en Quechua*) se dedica a mejorar las condiciones de trabajo de porteadores y arrieros y a proteger el ambiente en Perú y en Los Andes. Los proyectos se basan en la realimentación que proporcionan los mismos porteadores, lo que contribuye a que construyan una imagen más positiva de sí mismos por medio de su participación en proyectos prácticos de salud y ambiente (www.peruweb.org/porters).

El programa **Sharing Warmth Around the Globe, SWAG (Compartiendo el Calor Alrededor del Mundo)** de la **National Ski Areas Association, NSAA (Asociación Nacional de Áreas de Esquí)**, (www.swagusa.org) se dedica a la distribución de uniformes de esquiar ya desechados entre personas necesitadas en países de clima frío. Por ejemplo, en Perú el Humanitarian International Services Group transportó más de 1000 uniformes de invierno.



(hoja 2)

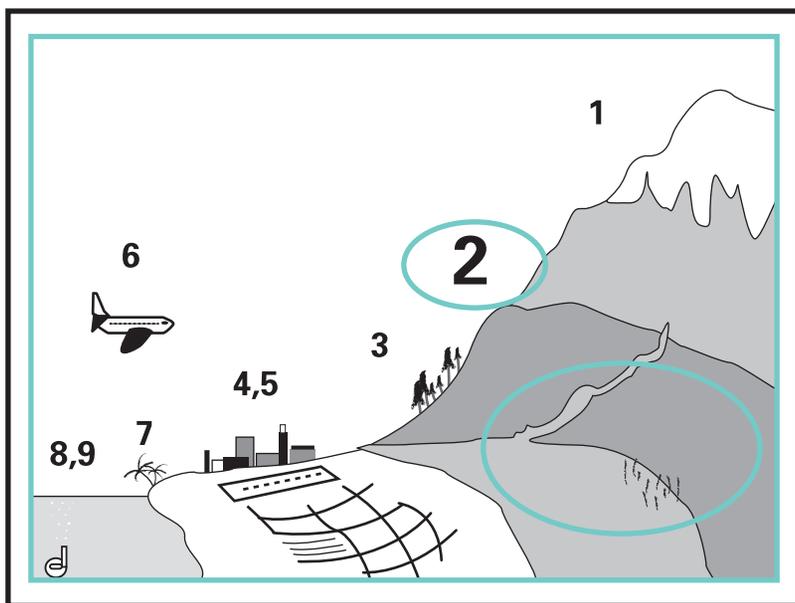
Lagos, ríos, cataratas y otros cuerpos de agua dulce

Introducción

Los paquetes turísticos que tour operadores ofrecen a sus consumidores para visitar lagos, ríos y otros cuerpos de agua dulce en América Latina incluyen actividades, servicios y facilidades que permiten el disfrute de esos atractivos. Usted, como tour operador, puede utilizar esta hoja de información clave para identificar cuestiones de sostenibilidad relacionadas con la operación de sus paquetes en esos contextos, así como para familiarizarse con medidas que usted y sus socios locales pueden implementar para mitigar efectos no deseados.

Atractivos relacionados

Los atractivos son uno de los principales componentes de los paquetes turísticos. Lagos, ríos, cataratas, quebradas y aguas termales ofrecen una variedad amplia de posibilidades para productos turísticos de aventura, ocio y naturaleza. Estos atractivos pueden ser de interés tanto natural como cultural. Pueden incluir sitios de significado histórico, como rutas utilizadas con fines de exploración y colonización o poblaciones importantes como puertos o mercados. También pueden estar vinculados a tradiciones o celebraciones culturales o a antiguas técnicas de navegación y pesca.





Facilidades turísticas

Las facilidades turísticas pueden incluir construcciones cerca del agua, tales como centros de visitantes, restaurantes, estacionamientos, servicios sanitarios, albergues, muelles, miradores y otros.

Actividades

Actividades turísticas en lagos, ríos y otros cuerpos de agua dulce, incluidas en paquetes turísticos, pueden incluir:

- ▶ Aguas termales
- ▶ Alojamiento
- ▶ Canotaje o piragüismo
- ▶ Centros interpretativos
- ▶ Compra de recuerdos
- ▶ Esquí acuático
- ▶ Facilidades generales para el turismo
- ▶ Natación
- ▶ Navegación a vela
- ▶ Navegación en general
- ▶ Observación de aves

- ▶ Observación de ballenas y delfines
- ▶ Observación de vida silvestre
- ▶ Pesca deportiva
- ▶ Rafting o descenso de ríos
- ▶ Sitios y eventos históricos y culturales
- ▶ Surf sobre las olas
- ▶ Tubing
- ▶ Visita a cataratas
- ▶ Visita a mercados
- ▶ Windsurf
- ▶ Zoo-criaderos

Aspectos por resolver con la Gente

1. **Prácticas y condiciones laborales inaceptables:** Pueden darse entre capitanes de bote, guías, cocineros, conductores y otros tipos de personal. Algunos ejemplos son largas jornadas de trabajo, carencia de protección contra las inclemencias del tiempo y carencia de seguro y de acceso a cuidados médicos. Aunque estas prácticas no sean aprobadas por el tour operador europeo, pueden estar siendo aplicadas por sus proveedores locales.

2. **Impacto negativo del turismo en la comunidad local y su estilo de vida:** Cambios culturales no deseados pueden tener lugar como resultado directo de la interacción con sus cliente y la población local: xenofobia, asaltos, prostitución, drogas, erosión de la identidad cultural y otros. Estos pueden ocurrir debido a la falta de conciencia y de respeto por parte del turista por la cultura, herencia y autenticidad local. Otro impacto cultural es la adopción del idioma del turista (por ejemplo, inglés o alemán), para dar nombre a atractivos y facilidades locales, excluyendo así al idioma propio del destino. También, hay empresas que modifican las fachadas de los edificios y colocan rotulación que contamina el paisaje cultural original.
3. **Salud y seguridad:** El rafting y el canotaje en ríos pueden ser peligrosos; algunos turistas pueden no cumplir con los requerimientos físicos que la actividad exige, poniendo así en peligro sus vidas; también pueden suceder accidentes, como colisionar con paredes de roca mientras se practica el rafting.

Acciones recomendadas

Cuando diseñe sus paquetes turísticos a destinos latinoamericanos, seleccione proveedores locales que hayan adoptado un código para la práctica social y ambientalmente responsable de sus actividades. En caso de que sus proveedores no lo hayan hecho, invítelos a adoptar uno. Usted puede escoger a sus proveedores, evitando restaurantes, hoteles y otras empresas que despierten dudas acerca del trato que se da al personal. Trabaje con sus tour operadores locales en la implementación de las siguientes medidas:

1. **Prácticas y condiciones laborales inaceptables**
 - **Acate la legislación laboral nacional e internacional.**
 - **Adopte un código de conducta para el trato justo y humano de empleados (ver “Pautas y Códigos de Conducta”). Algunos ejemplos son:**
 - ▶ **International Porter Protection Group, IPPG (Grupo Internacional para la Protección de Porteadores)** Ver www.ippg.net. Vea también hoja de trabajo No. 1: “Actividades en montañas altas, volcanes cavernas y otros rasgos geográficos y geológicos”, ya que actividades en ríos y lagos también pueden tener lugar en entornos montañosos, donde tour operadores locales podrían estar empleando a las mismas personas para las caminatas arduas y para el rafting.
 - ▶ La “Declaración sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo” de la **Organización Internacional del Trabajo, OIT**, busca asegurar que el progreso social vaya de la mano con el desarrollo y el progreso económico.
- 2: **Impacto negativo del turismo en la comunidad local y su estilo de vida**

Cuando sea posible, trabaje con tour operadores y otros actores en el destino a quienes les preocupa la comunidad local, su cultura y su estilo de vida. De manera conjunta, usted y sus socios locales pueden aplicar las siguientes medidas:



- Adopte políticas específicas para la protección del patrimonio histórico y cultural de las comunidades involucradas.
 - Promueva la comprensión y el respeto por las culturas locales, sus costumbres y tradiciones.
 - Consulte con los líderes de la comunidad acerca de qué actividades están ellos dispuestos a compartir con los turistas. Respete sus decisiones y no imponga la presencia de visitantes cuando no sean bienvenidos.
 - Proporcione al consumidor información preliminar que le permita minimizar su impacto negativo sobre la cultura local, como por ejemplo:
 - Vestimenta que se puede o no se puede emplear;
 - Temas sobre los que no se debiera tratar;
 - Espacios a los que no se debiera ingresar;
 - Objetos que no se pueden tocar;
 - Lugares, objetos o personas que no debieran ser fotografiados;
 - Eventos que requieren evitar ciertos comportamientos (reírse, bailar, otros).
 - Adopte evaluaciones de impacto social y cultural como una actividad periódica de la compañía. Incluya diálogos con representantes de la comunidad local.
 - Apoye la capacitación de la gente local en manejo del turismo como una manera de evitar o mitigar los impactos negativos sociales y culturales.
 - El idioma del país o la región es parte del valor cultural del destino. Promueva el uso del idioma local para dar nombre a atracciones turísticas y para la señalización. En espacios públicos, los idiomas de los turistas, como inglés o alemán, debieran ser utilizados como complemento y no en sustitución de la lengua local.
 - Cuando se capacite al personal local en el uso del inglés o de algún otro idioma extranjero, recuerde la importancia de valorar el idioma propio.
- 3: Salud y seguridad**
- Usted como tour operador europeo es responsable por la seguridad de sus consumidores y personal mientras visitan lagos y ríos bosques, por lo que debiera adoptar todas las medidas necesarias para garantizar su seguridad cuando se realizan actividades turísticas o cuando se utilizan servicios como hospedaje y alimentación. Usted puede verificar directamente o por medio de sus agentes locales que se cumpla con las pautas de seguridad necesarias. Trabaje con empresarios locales responsables en la aplicación de las siguientes recomendaciones:

- Advierta a los turistas acerca de las cuestiones de salud y seguridad en el destino desde antes de que hagan la reservación. Pautas de salud y vacunas para viajeros están disponibles en centros de salud, nacionales y locales, así como en hospitales especializados. Ejemplos de éstos en Holanda son los GGDs (servicios del cuidado de la salud), Havenziekenhuis, Rotterdam y AMC, Amsterdam. Un sitio Web internacional para pautas de salud es el Centro para el Control de las Enfermedades de los Estados Unidos (US Centre for Disease Control, CDC): www.cdc.gov/travel.
- Cumpla con las regulaciones nacionales e internacionales respectivas.
- Estudie los reportes sobre riesgos (corrientes, remolinos, otros) y recomendaciones de seguridad para sus destinos.
- Revise los reportes del tiempo de manera regular para las áreas que visita su empresa.
- Siga las señales de advertencia sobre riesgos y peligros, por ejemplo, evidencia de cabezas de agua al elevarse repentinamente el nivel del río o quebrada.
- Diseñe e implemente protocolos de emergencia.
- Adopte seguros para proteger a sus clientes y empleados.

- Capacite al personal en la evaluación de los riesgos.
- Capacite al personal sobre las reacciones en caso de situaciones de emergencia (primeros auxilios, seguimiento de los protocolos de emergencia).
- Informe a los turistas acerca de los requerimientos físicos de la actividad.
- Asegúrese de que los turistas estén bien instruidos sobre las medidas de seguridad.
- Utilice equipo apropiado y en buen estado.
- Mantenga equipos de seguridad y de primeros auxilios en buen estado.

Existen algunos temas de seguridad para el canotaje y el rafting. Recuerde que las condiciones locales pueden requerir de medidas específicas de seguridad, por lo que debiera consultar localmente. Los tour operadores debieran contemplar las siguientes pautas en relación a su propio personal y a sus clientes:

- Utilice un chaleco salvavidas. Cada persona debe llevar un chaleco salvavidas. Asegúrese de que el tamaño es el adecuado y de que se encuentra en buen estado.
- No se ponga de pie en la canoa o balsa.
- Siempre reme directamente hacia o lejos de las estelas dejadas por embarcaciones de mayor tamaño.



- Si se vuelca, permanezca con la canoa o balsa. Si se encuentra en una corriente muy fuerte o en un rápido, flote aguas abajo con los pies hacia delante y los dedos apuntando hacia arriba, con la canoa o balsa delante de usted.
- No consuma bebidas alcohólicas antes o mientras practica canotaje o rafting. El alcohol afecta el balance, la coordinación y el juicio.
- Para mayor estabilidad en condiciones accidentadas, hínquese sobre el fondo de la embarcación en vez de mantenerse sentado sobre los asientos.
- El remador más experimentado debiera mantenerse en la popa.
- Conozca cuál es su condición física y su habilidad desde antes de partir. Siempre reme dentro del límite de sus propias habilidades.
- Cargue la canoa o balsa regularmente, proa y popa y a cada lado.
- Asegúrese de que cuenta con el bote correcto para el tipo de condiciones que se presentarán.
- Utilice vestimentas apropiadas, incluyendo un sombrero. Si usted termina en el agua, no se quite la ropa, ya que ella puede protegerle de la hipotermia.
- Manténgase alejado de represas muy bajas, ya que son extremadamente peligrosas tanto desde aguas arriba como hacia aguas abajo.
- Las aguas turbulentas, aguas blancas o rápidos no son sitios para principiantes, por lo que se recomienda siempre llevar un casco sólido y a la medida de la persona.
- Reme cerca de las orillas y fuera de canales.
- Reme con un compañero.
- Siempre deje un mapa de la ruta planificada con alguien que quede en tierra firme. Especifique a dónde es que usted planea ir y a qué hora espera estar de regreso. Asegúrese de reportarse a su regreso.

Aspectos por resolver en el Planeta

1. **Degradación de los ambientes acuáticos:** Puede incluir daños por pisoteo a la vegetación de las orillas, erosión y compactación del suelo de los sitios de embarque y daño a sitios de anidación (aves, Tortugas, lagartos, otros). Pueden ser causados por la presencia física de los humanos o por la acción de las canoas o balsas al desembarcar, al ser llevadas al o retiradas del agua y al ser transportadas hasta las orillas.
2. **Perturbación de la vida silvestre:** Incluye aves, peces, cangrejos, nutrias, cocodrilos larvas acuáticas de insectos que habitan en el barro y muchas otras especies.
3. **Pesca excesiva:** La población de peces puede disminuir debido a la sobre explotación, estimulada por la ausencia

de límites específicos sobre lo que cada persona puede pescar, así como a la falta de un monitoreo periódico de las poblaciones locales de peces.

4. **Generación de desechos sólidos:** El turismo incrementa la cantidad de desechos generados en el destino. Si estos van a dar al agua, se deteriorará la calidad del atractivo, lo que puede disminuir la visitación y afectar a las comunidades que proporcionan bienes y servicios a los visitantes.
5. **Impacto de las construcciones sobre el entorno físico y biológico:** La práctica de actividades turísticas en ríos, lagos, cataratas, aguas termales y otros cuerpos de agua puede requerir de facilidades generales, tales como centros de visitantes, restaurantes, estacionamientos, servicios sanitarios, albergues, miradores y otros, que podrían impactar no sólo durante su construcción sino también durante su operación. Nuevos senderos podrían necesitarse para tener acceso a algunos de esos sitios. Otros impactos incluyen la remoción de materiales, consumo de agua y energía, generación de desechos y otros. También, algunas de esas facilidades podrían estar demasiado cerca del agua.

Acciones recomendadas

Cuando diseñe sus paquetes turísticos a destinos latinoamericanos, seleccione proveedores locales que hayan adoptado un código para la práctica social y ambientalmente responsable de sus actividades. En caso de que sus

proveedores no lo hayan hecho, invítelos a adoptar uno. Usted puede escoger a sus proveedores, evitando aquellos cuyas prácticas ambientales sean cuestionables. Trabaje con sus tour operadores locales y otros proveedores en la implementación de las siguientes medidas:

1. Degradación de los ambientes acuáticos

- Adopte un código de conducta para la práctica social y ambientalmente responsable del turismo, definiendo lo que su empresa y personal pueden o no hacer durante las expediciones a ríos y lagos. Asegúrese de que todo el personal conozca y aplique el código.
- Recopile regulaciones actualizadas para todos los destinos turísticos visitados por su empresa.
- Asegúrese de que los guías proporcionan información confiable y que utilicen el equipo apropiado.
- Utilice siempre los mismos sitios para el desembarque.
- Fomente los deportes acuáticos que tengan un menor impacto en el entorno natural.
- Evite desembarcar en orillas que sean susceptibles a la erosión o que estén cubiertas por vegetación natural.
- Si su empresa maneja su propia área o destino, planifique adecuadamente los senderos que facilitan



el acceso a cataratas y otros atractivos para minimizar su impacto y evite aquellos sitios donde se concentra la vida silvestre.

- Apoye estudios para la generación de información sobre ecología en ambientes de agua dulce, geografía y geología. Emplee ese conocimiento para mejorar sus productos sostenibles.

2. **Perturbación de la vida silvestre**

- Adopte evaluaciones del impacto sobre la biodiversidad como una actividad periódica de su empresa. Una metodología útil es el “Integral Biodiversity Impact Assessment-Tourism Activities”, IBISTA, que puede obtenerse por medio de la oficina de Rainforest Alliance / Alianza para Bosques en San José, Costa Rica (www.rainforest-alliance.org).
- Instruya a los turistas para que hagan el menor ruido posible.
- Apoye estudios que generen información sobre la biodiversidad y utilice ese conocimiento para mejorar la operación de sus productos.
- Capacite a su personal sobre las especies de plantas y animales en su área. Incluya información interesante sobre la biodiversidad como parte de la experiencia del recorrido.

- No alimente a los animales.
- Informe a los turistas acerca de cómo minimizar las molestias a la vida silvestre mientras disfruta de la misma.

3. **Pesca excesiva**

- Para la pesca de agua dulce, permanezca dentro de los parámetros y cantidades establecidas y respete los periodos de veda.
- Reporte a las autoridades locales cualquier disminución en la presencia de peces que usted pueda notar.
- No utilice métodos de pesca no autorizados.

4. **Generación de desechos sólidos**

- Adopte medidas para reducir, reutilizar, reciclar o disponer de manera adecuada de los desechos, incluyendo aquellos que se generan durante la etapa de construcción.
- Verifique que se disponga adecuadamente de la basura y desechos generados durante la operación.
- No deje atrás materiales utilizados para escalar.
- Minimice la compra de productos que generen desechos, tales como bolsas y botellas plásticas. Introduzca botellas que se puedan volver a llenar.

- No utilice platos, tazas o vajillas desechables.
- Cuando sea posible, reutilice el papel, los contenedores y otros.
- Participe en programas de reciclaje, cuando eso sea posible.
- Separe los desechos sólidos para la reutilización, reciclado y disposición final adecuada.
- Informe y motive a visitantes y empleados para que contribuyan en el manejo de los desechos.

5. **Impacto de las construcciones sobre el entorno físico y biológico**

Si usted o sus proveedores participan de la construcción y/u operación de facilidades turísticas, las siguientes medidas de mitigación de impactos podrán ser de utilidad:

- Acate la legislación y permisos requeridos en el país para la construcción de facilidades turísticas, lo que podría incluir la necesidad de presentar un estudio de impacto ambiental.
- Diseñe en armonía con el entorno y a una escala adecuada. Utilice materiales y técnicas de construcción ambientalmente amigables, cuando estén disponibles.

- Cuando sea posible, diseñe facilidades que puedan eventualmente ser removidas.
- Evite modificar cuerpos de agua en formas que puedan afectar a la biodiversidad, cambiar o modificar el flujo natural de un río o quebrada o afectar de alguna manera a otros usuarios. Revise la legislación existente al respecto.
- Tome medidas para reducir el consume de agua y energía y promover su uso eficiente.
- Asegúrese de que las aguas residuales no contaminen el ambiente o afecten la salud humana.
- Asegúrese de que el suelo, el agua y el aire no sean contaminados por combustibles o sus residuos, sustancias tóxicas o cualquier sustancia contaminante.
- Proporcione información a los usuarios de facilidades turísticas para obtener su apoyo en la implementación de los puntos anteriores.

Si sus paquetes turísticos incluyen el uso de facilidades para turistas, asegúrese de que sus clientes conocen estas políticas e invítelos a colaborar con ellas. Seleccione destinos que manejen responsablemente sus facilidades turísticas.



Aspectos por resolver sobre la Rentabilidad

- 1. Inestabilidad en los ingresos y dependencia de los flujos turísticos:** Cuando la industria turística se transforma en el sector dominante de la economía, ésta puede ahogar otras actividades productivas en términos de inversión y disponibilidad de mano de obra calificada. Ahora, dado que la mayoría de los destinos experimentan temporadas altas y temporadas bajas, los ingresos de su negocio pueden fluctuar de la misma manera. Durante periodos de competencia extrema y guerras de precios, las pequeñas empresas turísticas pueden ser sacadas del negocio.
- 2. No hay contribución a la economía de la comunidad local:** Su empresa podría no estar contribuyendo al desarrollo de las comunidades en los destinos turísticos latinoamericanos si todo el personal que es contratado por sus proveedores proviene de fuera de la comunidad o si los insumos y servicios para su operación se adquieren en otros lugares.

Acciones recomendadas

- 1. Inestabilidad en los ingresos y dependencia de los flujos turísticos**
 - Promocione sus paquetes turísticos sostenibles durante la estación baja. Resalte en las campañas de mercadeo las ventajas que tienen los periodos más tranquilos.

- Transforme destinos estacionales en destinos de todo el año. Haga un inventario de todos los atractivos turísticos disponibles a lo largo del año y diseñe productos que usted pueda ofrecer en diferentes estaciones.
- Coopere con empresarios turísticos locales para desarrollar visitas a áreas naturales protegidas.
- Considere la posibilidad de obtener una etiqueta que lo distinga de sus competidores. Úsela como una herramienta de mercadeo con agentes de viajes, tour operadores y otros.

2. No hay contribución a la economía de la comunidad local

La operación de sus paquetes turísticos en destinos latinoamericanos puede realizarse de formas que permitan la diseminación del dinero en la comunidad:

- Incorpore como parte de sus paquetes destinos sostenibles ofrecidos por organizaciones o empresarios privados locales.
- Apoye las iniciativas de desarrollo local.
- Reserve parte de sus ingresos para ser reinvertidos en la comunidad local. Converse con las autoridades locales acerca de los mejores usos que se pueden dar a esos recursos, por ejemplo, en mejoras en los servicios de salud y educación.

- Cuando sea posible, asegúrese de que sus proveedores locales contraten personal local, respeten la legislación laboral y ofrezcan a sus empleados oportunidades de capacitación y otros incentivos.
- Adquiera productos y servicios básicos (reparaciones, mantenimiento, productos agrícolas, otros) de pequeños y medianos empresarios y agricultores locales, excepto cuando hay escasez.

Certificación

- La etiqueta australiana **Nature and Ecotourism Accreditation Program, NEAP (Programa de Acreditación Naturaleza y Ecoturismo)** aplica estándares ecoturísticos. NEAP no certifica organizaciones sino productos turísticos, abarcando actividades y recorridos. Por ejemplo, la etiqueta NEAP ha sido otorgada en parques para la vida Silvestre, destinos naturales y valles volcánicos. La etiqueta NEAP se está promoviendo cada vez más como un estándar ecoturístico internacional (www.ecotourism-australia.info/ies.asp). La etiqueta NEAP incluye criterios para la cooperación con la comunidad local. Los tour operadores debieran:
 - Proporcionar contribuciones constructivas y continuas a las comunidades locales.

- Mostrar sensibilidad en cuanto a integrar a culturas diferentes, en particular a las indígenas.

- El **Certificado de Sostenibilidad Turística (CST)**, es un programa que otorga niveles y certifica a empresas de Costa Rica de acuerdo al grado en el que sus operaciones se acerquen a un modelo de sostenibilidad. Herramientas como ésta podrían ser muy útiles para identificar socios y proveedores en los destinos latinoamericanos. El CST se enfoca en hoteles y tour operadores. La versión para tour operadores incluye prevención de impactos, protección del entorno natural, manejo de emisiones y de la basura, eficiencia en el manejo de recursos, manejo de recursos humanos y capacitación, y beneficios socioeconómicos directos e indirectos, entre otros. Se puede obtener más información en: www.turismo-sostenible.co.cr.



- La Iniciativa PAN Parks, certificación, principios y criterios para los parques naturales en Europa: La WWF PAN Parks es una iniciativa para crear conciencia y generar apoyo para las áreas protegidas de Europa por medio del turismo. Como base para el reconocimiento de un PAN park se han diseñado un conjunto de principios y criterios que se relacionan con: la calidad inherente del patrimonio natural, el manejo de los recursos naturales, el manejo de visitantes y la calidad de su experiencia



y la existencia de una estrategia de desarrollo del turismo responsable. Es un requisito fundamental la participación de la comunidad y de las empresas locales, tanto en el diseño de la estrategia como en el trabajo con las autoridades del parque para su implementación. (www.panparks.org).

Pautas y Códigos de Conducta

- El **International Porter Protection Group, IPPG (Grupo Internacional para la Protección de Porteadores)** ha establecido un conjunto de pautas para la protección de porteadores, que aplican tanto para compañías de excursionismo como para excursionistas y porteadores: www.ippg.net. Ya que actividades como el rafting pueden tener lugar en zonas montañosas, pueden ser organizadas por las mismas empresas que ofrecen escaladas, caminatas y otros deportes de montaña, por lo que el personal que participa puede ser el mismo.
- La “Declaración sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo” de la **Organización Internacional del Trabajo, OIT** (www.ilo.org), busca asegurar que el progreso social vaya de la mano con el desarrollo y el progreso económico. La Declaración compromete a los estados signatarios a respetar y promover los principios y derechos laborales de la OIT. 

Ejemplos

Fundación Ríos Tropicales en Costa Rica (www.riostropicales.com/pages/foundation.html) es una entidad privada y sin fines de lucro que funciona con el apoyo de la empresa de aventura Ríos Tropicales. Se fundó en 1994 debido a la preocupación que despertaron los proyectos hidroeléctricos propuestos para los ríos Pacuare y Reventazón y para apoyar el bienestar de las comunidades de los alrededores. La Fundación trabaja de manera independiente. Sin embargo, los temas en los que se enfoca son de interés para la mayoría de los clientes de Ríos Tropicales y de todos los que disfrutan del río, así como de cualquier individuo preocupado por el ambiente.

Su misión es preservar, proteger y restaurar los ríos y humedales de Costa Rica, mientras se crea conciencia local sobre asuntos relacionados con los ríos, se apoyan actividades y proyectos que promuevan el desarrollo sostenible y la educación ambiental y se financian estudios de los sistemas acuáticos.

También inició un programa de educación ambiental con énfasis en ríos en las comunidades de Turrialba y Siquirres, en el Caribe costarricense. Su objetivo es educar a los niños acerca de los ríos de sus comunidades y de su impacto sobre ellos. También busca motivar a los estudiantes a que realicen acciones para mantener sus ríos limpios y practicar la agricultura sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales valiosos de su entorno.

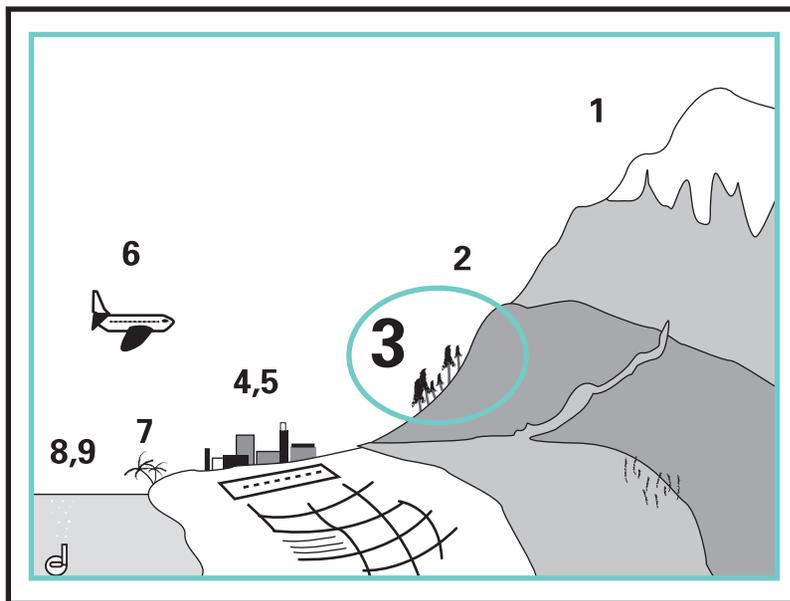
El programa piloto inició en la Escuela Eduardo Peralta Jiménez en la comunidad de Tucurrique, ubicada a unos 24 Km. al este de la represa de Cachí, en el río Reventazón. Es una comunidad rural pequeña y conservadora dedicada al cultivo del palmito y pejibaye. Debido a sus ingresos escasos, el pueblo carece de infraestructura, los caminos no están asfaltados, las medidas sanitarias son insuficientes y no hay un depósito para la basura. Bajo este escenario, la Fundación busca motivar un cambio y contribuir a que la comunidad prospere de manera sostenible.





(hoja 3)

Bosques y áreas naturales protegidas



Introducción

Los paquetes turísticos que tour operadores ofrecen a sus consumidores para visitar bosques y áreas naturales protegidas en general en América Latina incluyen actividades, servicios y facilidades que permiten el disfrute de esos atractivos. Usted, como tour operador, puede utilizar esta hoja de información clave para identificar cuestiones de sostenibilidad relacionadas con la operación de sus paquetes en esos contextos, así como para familiarizarse con medidas que usted y sus socios locales pueden implementar para mitigar efectos no deseados.

Atractivos relacionados

Los atractivos son uno de los principales componentes de los paquetes turísticos. Esta hoja de datos esenciales se enfoca en productos que tienen lugar en bosques y áreas naturales protegidas en general. Sus atractivos pueden incluir ecosistemas naturales así como rasgos culturales. Muchas áreas boscosas de América Latina solían ser ciudades o pueblos pre-colombinos o, en historia más reciente, zonas agrícolas o ranchos ganaderos que por diversas razones fueron abandonados. Debido a esto, muchos destinos de bosque también incorporan atractivos arqueológicos, históricos y culturales que pueden ser parte de la experiencia del visitante.

También hay usos de elementos de los bosques por parte de comunidades locales como plantas medicinales, alimentos,

materiales de construcción y muchos otros, lo que le agrega un valor cultural a aquellos. Los bosques también protegen otros recursos que son valorados por las comunidades, como el agua y la belleza escénica.

Las áreas naturales pueden ser públicas, privadas, comunales, administradas por ONGs o universidades, y otras. Sus categorías de manejo pueden ir desde “parques nacionales” hasta “reservas privadas”.

Facilidades

La práctica de actividades turísticas en bosques y áreas naturales protegidas que usted incluye en sus paquetes puede requerir de facilidades tales como centros de visitantes, restaurantes, estacionamientos, servicios sanitarios, albergues, miradores, senderos y otras.

Actividades

Actividades en bosques y áreas naturales, incluidas en paquetes turísticos en Europa, pueden ser de naturaleza o de aventura, así como de tipo cultural, incluyendo:

- ▶ Alojamiento
- ▶ Cabalgata
- ▶ Caminata
- ▶ Caminata ardua
- ▶ Campismo
- ▶ Canopy
- ▶ Centros interpretativos
- ▶ Ciclismo
- ▶ Compra de recuerdos
- ▶ Espeleología
- ▶ Facilidades generales para el turismo
- ▶ Observación de aves
- ▶ Paseo en teleférico
- ▶ Rappel
- ▶ Sitios arquitectónicos
- ▶ Sitios y eventos históricos y culturales
- ▶ Visita a cataratas



Aspectos por resolver con la Gente

- 1. Prácticas y condiciones laborales inaceptables:** Pueden darse entre guías, cocineros y conductores. Algunos ejemplos son largas jornadas de trabajo, carencia de protección contra las inclemencias del tiempo y carencia de seguro y de acceso a cuidados médicos. Aunque estas prácticas no sean aprobadas por el tour operador europeo, pueden estar siendo aplicadas por sus proveedores locales.
- 2. Impacto negativo del turismo en la comunidad local y su estilo de vida:** Cambios culturales no deseados pueden tener lugar como resultado directo de la interacción entre sus clientes y los pobladores locales: xenofobia, asaltos, prostitución, drogas, erosión de la identidad cultural y otros. Estos pueden ocurrir debido a la falta de conciencia y de respeto por parte del turista por la cultura, herencia y autenticidad local. Otro impacto cultural es la adopción del idioma del turista (por ejemplo, inglés o alemán), para dar nombre a atractivos y facilidades locales, excluyendo así al idioma propio del destino. También, hay empresas que modifican las fachadas de los edificios y colocan rotulación que contamina el paisaje cultural original.
- 3. Salud y seguridad:** Sus clientes pueden, entre otras situaciones, caerse, perderse en zonas de ingreso no autorizado, sufrir insolación o deshidratación y experimentar ataques de animales como serpientes venenosas o avispas y otros.

Acciones Recomendadas

- 1. Prácticas y condiciones laborales inaceptables**

Cuando diseñe sus paquetes turísticos a destinos latinoamericanos, seleccione proveedores locales que hayan adoptado un código para la práctica social y ambientalmente responsable de sus actividades. En caso de que sus proveedores no lo hayan hecho, invítelos a adoptar uno. Usted puede escoger a sus proveedores, evitando restaurantes, hoteles y otras empresas que despierten dudas acerca del trato que se da al personal. Trabaje con sus tour operadores locales en la implementación de las siguientes medidas:

 - Acate la legislación laboral nacional e internacional.
 - Informe a los clientes acerca de las propinas para los guías y porteadores desde antes de la salida del recorrido.
 - Adopte un código de conducta para el trato justo y humano de empleados (ver “Pautas y Códigos de Conducta”). Algunos ejemplos son:
 - International Porter Protection Group (IPPG). Ver www.ippg.net.
 - La “Declaración sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo” de la **Organización Internacional del Trabajo, OIT**, busca asegurar que el progreso social vaya de la mano con el desarrollo y el progreso económico. Puede obtenerse más información en su sitio web: www.ilo.org.

2: Impacto negativo del turismo en la comunidad local y su estilo de vida

Cuando sea posible, trabaje con tour operadores y otros actores en el destino a quienes les preocupa la comunidad local, su cultura y su estilo de vida. De manera conjunta, usted y sus socios locales pueden aplicar las siguientes medidas:

- Adopte políticas específicas para la protección del patrimonio histórico, cultural y natural de las comunidades vinculadas a los espacios naturales visitados.
- Promueva la comprensión y el respeto por las culturas locales, sus costumbres y tradiciones.
- Proporcione al consumidor información preliminar que le permita minimizar su impacto negativo sobre la cultura local, como por ejemplo:
 - ▶ Vestimenta que se puede o no se puede emplear;
 - ▶ Temas sobre los que no se debiera tratar;
 - ▶ Espacios a los que no se debiera ingresar;
 - ▶ Objetos que no se pueden tocar;
 - ▶ Lugares, objetos o personas que no debieran ser fotografiados;
 - ▶ Eventos que requieren evitar ciertos comportamientos (reírse, bailar, otros).
- Aplique el conocimiento indígena acerca del área natural en su manejo responsable, respetando el derecho de las comunidades a los beneficios de ese conocimiento.
- Consulte con los líderes de la comunidad acerca de qué actividades están ellos dispuestos a compartir con los turistas. Respete sus decisiones y no imponga la presencia de visitantes cuando no sean bienvenidos.
- Adopte evaluaciones de impacto social y cultural como una actividad periódica de la compañía. Incluya diálogos con representantes de la comunidad local.
- Apoye la capacitación de la gente local en manejo del turismo como una manera de evitar o mitigar los impactos negativos sociales y culturales.
- Incorpore las experiencias locales como parte del producto: usos de los recursos no maderables del bosque, historias y leyendas relacionadas con los bosques, y otros elementos, como un medio para agregar valor cultural a la experiencia natural. Asegúrese de hacerlo de manera respetuosa y, cuando se requiera, con el permiso de los líderes locales.
- El idioma del país o la región es parte del valor cultural del destino. Promueva el uso del idioma local para dar nombre a atracciones turísticas y para la señalización. En espacios públicos, los idiomas



de los turistas, como inglés o alemán, debieran ser utilizados como complemento y no como idioma principal.

- Cuando se capacite al personal local en el uso del inglés o de algún otro idioma extranjero, recuerde la importancia de valorar el idioma propio.

3. Salud y seguridad

Usted como tour operador europeo es responsable por la seguridad de sus consumidores y personal mientras visitan bosques y áreas silvestres protegidas, por lo que debiera adoptar todas las medidas necesarias para garantizar su seguridad cuando se realizan actividades turísticas en esos espacios naturales o cuando se utilizan servicios como hospedaje y alimentación. Usted puede verificar directamente o por medio de sus agentes locales que se cumpla con las pautas de seguridad necesarias. Trabaje con empresarios locales responsables en la aplicación de las siguientes recomendaciones:

- Cumpla con las regulaciones nacionales e internacionales respectivas.
- Estudie los reportes sobre riesgos y recomendaciones de seguridad para sus destinos.
- Revise los reportes del tiempo de manera regular para las áreas que visita su empresa.

- En el campo, observe las señales de advertencia, sobre riesgos y peligros.
- Diseñe e implemente protocolos de emergencia.
- Adopte seguros para proteger a sus clientes y empleados.
- Si usted administra un área silvestre protegida, asegúrese de dar mantenimiento a los senderos para evitar accidentes ocasionados por su mal estado. Si usted es usuario de un área protegida, exija a los administradores dar a los senderos el mantenimiento adecuado.
- Capacite al personal en la evaluación de los riesgos.
- Capacite al personal sobre las reacciones en caso de situaciones de emergencia (primeros auxilios, seguimiento de los protocolos de emergencia).
- Informe a los turistas acerca de los requerimientos físicos de la actividad.
- Asegúrese de que los turistas estén bien instruidos sobre las medidas de seguridad.
- Antes de iniciar el recorrido, asegúrese de que los turistas cuentan con bloqueador solar, agua, calzado apropiado, anteojos para el sol gorras o sombreros y cualquier otro objeto que le permita disfrutar de su experiencia y evitar cualquier riesgo para su salud.
- Utilice equipo apropiado y en buen estado.

- Mantenga equipos de seguridad y de primeros auxilios en buen estado.
- Respete la zonificación: No ingrese a senderos no autorizados.
- Respete los territorios de la fauna Silvestre.
- Evite comportamientos riesgosos, como alimentar animales silvestres, salirse de los senderos, cruzar ríos o quebradas u otros que puedan poner en peligro la salud o la vida de sus clientes.

Aspectos por resolver en el Planeta

1. **Uso inadecuado del suelo:** La falta de planificación afecta la interacción entre las actividades turísticas y el entorno natural, especialmente cuando las decisiones empresariales tienen más peso que aquellas de protección del ambiente.
2. **Ausencia de un plan de manejo del área protegida:** Si no hay un plan de manejo, los objetivos de conservación podrían no ser claros, las acciones podrían ser dispersas e ineficientes, la recaudación de fondos podría dificultarse por la falta de credibilidad, el apoyo por parte de la comunidad podría ser débil y la conservación de la naturaleza sufriría.
3. **Degradación de ecosistemas debido a la visitación:** Incluye vegetación dañada por el pisoteo, perturbación

de la fauna, cambios en el comportamiento animal, animales temerosos expulsados de sus hábitats, erosión de los senderos, acumulación de basura dejada por los turistas y otros.

4. **Generación de desechos sólidos:** El turismo puede incrementar la cantidad de desechos generados en el sitio de destino. La basura podría ser dejada atrás en el bosque, echando a perder así la calidad del atractivo natural. También, su disposición inadecuada puede impactar a las comunidades que participan en la prestación de servicios.
5. **Impacto de las construcciones sobre el entorno físico y biológico:** La práctica de actividades turísticas en bosques y áreas silvestres protegidas puede requerir de facilidades generales, tales como centros de visitantes, restaurantes, estacionamientos, servicios sanitarios, albergues, miradores y otros, que podrían impactar no sólo durante su construcción sino también durante su operación. Impactos incluyen la remoción de materiales, consumo de agua y energía, generación de desechos y otros.
6. **Compra de recuerdos, alimentos y otros productos y servicios no sostenibles:** Algunos recuerdos y alimentos podrían utilizar como materia prima o ingredientes a especímenes o partes de especímenes de flora y fauna en peligro de extinción, poniendo así en peligro la biodiversidad.



7. **Perturbación causada por la construcción y operación de los paseos en canopy:** Temas específicos incluyen daño a árboles durante la construcción y operación del canopy, así como la perturbación de la vida silvestre.

Acciones recomendadas

Cuando diseñe sus paquetes turísticos a destinos latinoamericanos, seleccione proveedores locales que hayan adoptado un código para la práctica social y ambientalmente responsable de sus actividades. En caso de que sus proveedores no lo hayan hecho, invítelos a adoptar uno. Usted puede escoger a sus proveedores, evitando aquellos cuyas prácticas ambientales sean cuestionables. Trabaje con sus tour operadores locales y otros proveedores en la implementación de las siguientes medidas:

1. Uso inadecuado del suelo

- La planificación y construcción de nuevas facilidades turísticas debe ser antecedida por estudios de impacto ambiental. Los procedimientos deben incluir la obtención previa de los permisos de construcción.
- La planificación espacial debiera implementarse. En Costa Rica, el **Instituto Costarricense de Turismo, ICT**, ha diseñado el “Plan General de Desarrollo Turístico Sostenible 2002-2012”, basado en el principio de que la planificación y el manejo territorial promueven el turismo social, económica y ambientalmente

sostenible. Se puede obtener más información en: www.visitcostarrica.com.

- Otro buen ejemplo es la planificación territorial del Refugio Nacional de Vida silvestre Gandoca y Manzanillo, en Talamanca, Costa Rica. Puede obtenerse más información en el **Sistema Nacional de áreas de Conservación, SINAC** (www.sinac.go.cr).

2. Ausencia de un plan de manejo del área protegida

Una actividad prioritaria es el desarrollo de un plan para el manejo social y ecológicamente responsable del área silvestre protegida. Este plan debe incluir aspectos importantes como:

- A. Manejo sostenible del área natural protegida
- B. Incrementar la conciencia social y ambiental de visitantes
- C. Cooperación con las comunidades locales

Si usted maneja su propia área, incluya esta actividad en su plan de trabajo. Si utiliza parques o reservas naturales públicas o privadas o administradas por ONGs, sugiera a los administradores desarrollar un plan de manejo.

Consulte con las autoridades nacionales o locales, tales como el ministerio del ambiente, de qué manera y en qué áreas protegidas se está implementando un manejo social y ecológicamente responsable.

A continuación se ofrece un ejemplo de un plan de manejo para un área protegida:

A: *Manejo sostenible del área natural protegida*

- Divida el área protegida en zonas y delimítelas claramente, por ejemplo:
 - Zonas que permiten niveles mayores de impactos del turismo, sin afectar áreas de importancia ecológica;
 - Zonas reservadas para actividades diferentes al turismo, tales como actividades forestales, agricultura y otras;
 - Zonas que requieren de conservación permanente y no son accesibles a visitantes (excepto para propósitos científicos y de investigación).
- Determine el número máximo de visitantes permitidos en un momento dado y/o anualmente.
- Determine las estaciones del año más apropiadas para visitar ciertas áreas, por ejemplo, en relación a la reproducción de ciertas especies.
- Contemple la conservación de las funciones ecológicas dentro del área protegida.
- Asegúrese de que haya una repartición justa y equitativa de beneficios, especialmente con las comunidades locales.

- Utilice conocimiento pertinente de los indígenas en el manejo responsable del área protegida.
- Desarrolle programas de limpieza y organice campañas voluntarias de limpieza con visitantes y/o personas de la comunidad.
- Contemple la posibilidad de obtener una etiqueta ecológica, por ejemplo, NEAP o Green Globe 21.
- Si usted o su organización ya cuentan con una etiqueta, asegúrese de colocarla en un lugar visible y comuníquelo a tour operadores y turistas.

B: *Incrementar la conciencia social y ambiental de visitantes*

- Desarrolle pautas para el comportamiento responsable de visitantes (qué se puede hacer y qué no), por ejemplo, no alimentar a la fauna, no adquirir agua en botellas plásticas, utilizar métodos de purificación del agua cuando estén al alcance, no dejar basura y otros. Explique a los visitantes por qué es importante seguir estas pautas.
- Incluya excursiones a comunidades locales o proyectos de conservación y uso sostenible de la naturaleza en el programa de visitas al área protegida.
- Desarrolle programas educativos para visitantes que incrementen la comprensión y el aprecio por



el patrimonio natural y cultural del área protegida. Cuando sea posible, involucre a los turistas en actividades científicas como la observación de animales, la recolección de datos sobre especies de plantas y otras.

- Informe a los turistas acerca de aquellos recuerdos no sostenibles que estén en venta en el mercado local y que posiblemente tengan restricciones de ingreso en sus propios países (por ejemplo, artículos de piel de cocodrilo, plumas de algunas aves, maderas preciosas en peligro de extinción y otros).

C: *Cooperación con las comunidades locales*

- Capacite a los guías locales en el manejo y guiado de visitantes dentro del área protegida y asegúrese de que es fácil identificarlos, por ejemplo, con la ayuda de un gafete.
- Desarrolle alianzas con las agencias de turismo local y otras entidades regionales o locales.

3. **Degradación de ecosistemas debido a la visitación**

- Adopte un código de conducta para la práctica social y ambientalmente responsable del turismo, definiendo lo que su empresa y personal pueden o no hacer durante las expediciones a espacios naturales. Asegúrese de que todo el personal conozca y aplique el código.

- Adopte evaluaciones del impacto sobre la biodiversidad como una actividad periódica de su empresa. Una metodología útil es el “Integral Biodiversity Impact Assessment-Tourism Activities”, IBISTA, que puede obtenerse por medio de la oficina de Rainforest Alliance / Alianza para Bosques en San José, Costa Rica (www.rainforest-alliance.org).
- Recopile regulaciones actualizadas para todos los destinos turísticos visitados por su empresa.
- Trabaje preferiblemente con pequeños grupos, especialmente en áreas frágiles.
- Permanezca solo en las zonas establecidas para el uso público. No ingrese a zonas restringidas.
- Determine qué áreas pueden ser accesibles por los visitantes, así como el tiempo apropiado para la estadía, por ejemplo durante las épocas de apareamiento.
- Asegúrese de que guías y porteadores reciban capacitación en expediciones ambientalmente responsables, por ejemplo, utilizando quemadores en vez de encender fogatas, llevarse la basura con uno mismo en vez descargarla en el entorno, y otros.
- Apoye estudios para la generación de información sobre biodiversidad y ecología de los bosques y emplee ese conocimiento para mejorar sus productos sostenibles.

- Asegúrese de que los guías proporcionan información confiable y que utilicen el equipo apropiado.
- Si su empresa maneja su propia área o destino, planifique adecuadamente los senderos para minimizar su impacto y evite aquellos sitios donde se concentra la vida silvestre.
- Apoye el manejo sostenible de las áreas protegidas cumpliendo con las reglas y pautas respectivas.

4. Generación de desechos sólidos

- Adopte medidas para reducir, reutilizar, reciclar o disponer adecuadamente de los desechos, incluyendo aquellos generados durante la construcción.
- Verifique adecuadamente la disposición final de basura y desechos generados por la operación de los recorridos.
- Minimice la compra de productos que generen desechos, tales como botellas plásticas. Introduzca botellas que puedan ser utilizadas muchas veces.
- No utilice platos, tazas o vajillas desechables.
- Cuando sea posible, reutilice el papel, los contenedores y otros.
- Participe en programas de reciclaje, donde estén disponibles.
- Separe los desechos sólidos para la reutilización, reciclaje y disposición final adecuada.

- Informe y motive a los visitantes y empleados a contribuir en el manejo de los desechos.

5. Impacto de las construcciones sobre el entorno físico y biológico

Si usted o alguno de sus proveedores participan en la construcción y/u operación de facilidades turísticas asociadas a bosques y áreas naturales, las siguientes medidas de mitigación de impactos podrán ser de utilidad:

- Acate la legislación y permisos requeridos en el país para la construcción de facilidades turísticas, lo que podría incluir la necesidad de presentar un estudio de impacto ambiental.
- Diseñe en armonía con el entorno y a una escala adecuada. Utilice materiales y técnicas de construcción ambientalmente amigables, cuando estén disponibles.
- Tome medidas para reducir el consumo de agua y energía y promover su uso eficiente.
- Asegúrese de que las aguas residuales no contaminen el ambiente o afecten la salud humana.
- Asegúrese de que el suelo, el agua y el aire no sean contaminados por combustibles o sus residuos, sustancias tóxicas o cualquier sustancia contaminante.



- Proporcione información a los usuarios de facilidades turísticas para obtener su apoyo en la implementación de los puntos anteriores.

Si usted como tour operador incluye en sus paquetes el uso de facilidades para turistas, asegúrese de que sus clientes conocen estas políticas e invítelos a colaborar con ellas. Seleccione destinos que manejen responsablemente sus facilidades turísticas.

6. **Compra de recuerdos, alimentos y otros productos y servicios no sostenibles**

- Proporcione a visitantes y tour operadores información acerca de especies endémicas o en peligro de extinción.
- Informe a los turistas acerca de recuerdos no sostenibles.
- Excluya ventas de recuerdos cuestionables del itinerario de su recorrido.
- No comercialice con recuerdos hechos de materias primas provenientes de especies en peligro de extinción.
- No ofrezca en su menú platillos que utilicen ingredientes provenientes de especies en peligro de extinción (por ejemplo tortugas marinas, langostas, otros).

7. **Perturbación causada por la construcción y operación de los paseos en canopy**

- El dosel de los bosques tropicales está habitado por numerosas especies conocidas y desconocidas de plantas y animales. Generalmente éste es un ámbito fuera del alcance del ojo del turista, pero con la ayuda de paseos por el canopy, aquellos tienen la oportunidad de presenciar de cerca la vida en el dosel. Un canopy tour inicia sobre una loma donde el turista es asegurado con correas de montañismo. Luego él sube a la primera de varias plataformas que se ubican sobre árboles y que están conectadas entre sí por cables de acero. Con la ayuda de correas y poleas, un instructor le enviará en un paseo a través del dosel.

Las medidas para prevenir el daño y la destrucción de plantas y árboles se basan en la prevención, por ejemplo:

- ▶ Utilice materiales de protección en la construcción del paseo de (mangas para los cables de acero, sólo una plataforma por árbol y el uso de maderas caídas de forma natural.
- ▶ Eduque al turista para que no dañe a las plantas.

Existen estándares para los paseos en canopy: La **Association for Challenge Course Technology, ACCT**, es una organización comercial que promueve

el uso de Recorridos Arduos (Challenge Courses) y ha establecido los estándares mínimos para su instalación, operación e inspección. Un recorrido arduo se define como un conjunto de actividades, algunas veces sobre o cerca del suelo (recorridos bajos) y algunas veces construidos sobre postes o árboles, o sobre las vigas de edificios (recorridos altos) Información acerca de los estándares puede encontrarse en el sitio Web de ACCT (www.acctinfo.org). Estos estándares promueven la calidad y seguridad durante la instalación, inspección, operación y ética.

Aspectos por resolver sobre la Rentabilidad

1. **Inestabilidad en los ingresos y dependencia de los flujos turísticos:** Cuando la industria turística se transforma en el sector dominante de la economía, ésta puede ahogar otras actividades productivas en términos de inversión y disponibilidad de mano de obra calificada. Ahora, dado que la mayoría de los destinos experimentan temporadas altas y temporadas bajas, los ingresos de su negocio pueden fluctuar de la misma manera. Durante periodos de competencia extrema y guerras de precios, las pequeñas empresas turísticas pueden ser sacadas del negocio. También, un área natural podría depender demasiado de los ingresos generados por turismo. Esto podría provocar limitación de recursos financieros durante las estaciones bajas, afectando la operación del

área protegida. Además, los ingresos podrían originarse mayoritariamente del costo de la entrada, perdiendo así la oportunidad de aprovechar otras fuentes de ingresos como la venta de recuerdos, refrescos y productos de información.

2. **No hay contribución a la economía de la comunidad local:** Su empresa podría no estar contribuyendo al desarrollo de las comunidades en los destinos turísticos latinoamericanos si todo el personal que es contratado por sus proveedores proviene de fuera de la comunidad o si los insumos y servicios para su operación se adquieren en otros lugares.

Acciones recomendadas

1. **Inestabilidad en los ingresos y dependencia de los flujos turísticos**
 - Promocione sus paquetes turísticos sostenibles durante la estación baja. Resalte en las campañas de mercadeo las ventajas que tienen los periodos más tranquilos.
 - Transforme destinos estacionales en destinos de todo el año. Haga un inventario de todos los atractivos turísticos disponibles a lo largo del año y diseñe productos que usted pueda ofrecer en diferentes estaciones.
 - Coopere con empresarios turísticos locales para desarrollar visitas a áreas naturales protegidas.



- Considere la posibilidad de obtener una etiqueta que lo distinga de sus competidores. Úsela como una herramienta de mercadeo con agentes de viajes, tour operadores y otros.

2. No hay contribución a la economía de la comunidad local

La operación de sus paquetes turísticos en destinos latinoamericanos puede realizarse de formas que permitan la diseminación del dinero en la comunidad:

- Incorpore como parte de sus paquetes destinos sostenibles ofrecidos por organizaciones o empresarios privados locales.
- Apoye las iniciativas de desarrollo local.
- Reserve parte de sus ingresos para ser reinvertidos en la comunidad local. Converse con las autoridades locales acerca de los mejores usos que se pueden dar a esos recursos, por ejemplo, en mejoras en los servicios de salud y educación.
- Cuando sea posible, asegúrese de que sus proveedores locales contraten personal local, respeten la legislación laboral y ofrezcan a sus empleados oportunidades de capacitación y otros incentivos.
- Adquiera productos y servicios básicos (reparaciones, mantenimiento, productos agrícolas, otros) de

pequeños y medianos empresarios y agricultores locales, excepto cuando hay escasez.

Certificación

- El **Certificado de Sostenibilidad Turística**, o **CST**, es un programa que otorga niveles y certifica a empresas de Costa Rica de acuerdo al grado en el que sus operaciones se acerquen a un modelo de sostenibilidad. Herramientas como ésta podrían ser muy útiles para identificar socios y proveedores en los destinos latinoamericanos. El CST se enfoca en hoteles y tour operadores. La versión para tour operadores incluye prevención de impactos, protección del entorno natural, manejo de emisiones y de la basura, eficiencia en el manejo de recursos, manejo de recursos humanos y capacitación, y beneficios socioeconómicos directos e indirectos, entre otros. Se puede obtener más información en: www.turismo-sostenible.co.cr.



- La etiqueta australiana **Nature and Ecotourism Accreditation Program, NEAP (Programa de acreditación Naturaleza y Ecoturismo)** aplica estándares ecoturísticos. NEAP no certifica organizaciones sino productos turísticos, abarcando actividades y recorridos. Por ejemplo, la etiqueta

NEAP ha sido otorgada en parques para la vida Silvestre, destinos naturales y valles volcánicos. La etiqueta NEAP se está promoviendo cada vez más como un estándar ecoturístico internacional (www.ecotourism-australia.info/ies.asp). La etiqueta NEAP incluye criterios para la cooperación con la comunidad local.

- **La Iniciativa PAN Parks**, certificación, principios y criterios para parques naturales en Europa: El proyecto PAN Parks de WWF es una iniciativa para incrementar la conciencia y el apoyo hacia las áreas protegidas de Europa por medio del turismo. Para el reconocimiento de un PAN park se han desarrollado un conjunto de principios y criterios que incluyen: la calidad inherente del patrimonio natural; manejo de los recursos naturales; manejo de visitantes y de su calidad de la experiencia; y la existencia de una estrategia para el desarrollo del turismo responsable. La participación de la comunidad local y de empresas turísticas en la etapa de diseño de la estrategia y en la implementación en conjunto con las autoridades del parque es un requisito fundamental (www.panparks.org). Lecciones aprendidas del apoyo dado a los parques en su trabajo conjunto con las comunidades enfatizan en la necesidad de una comunicación transparente.

Pautas y Códigos de Conducta

- **Condé Nast Traveler EcoTourism Award (Premio de Ecoturismo de Condé Nast Traveler)**. Agencias de viajes, tour operadores, residentes locales, entidades del gobierno, medios de comunicación, ONGs y otras tienen cada uno interpretaciones algo diferentes de lo que constituye ecoturismo. Incluso cuando están de acuerdo en los criterios básicos, el peso que dan a cada componente es diferente. Cuando se habla de certificar aquello que es ecoturístico, hay poco contexto. La Organización Mundial del Turismo estima que más de 60 programas de certificación fueron creados entre 1992 y el 2002 y la Ecotourism Association of Australia cuenta más de 100 programas alrededor del mundo. Debido a esto, los premios ecoturísticos a menudo juegan un rol más importante que la certificación en crear conciencia en la gente. Un buen ejemplo de esto es el **Condé Nast Traveler Annual EcoTourism Award** (www.cntraveller.com). Este premio es un programa transparente que se otorga a tour operadores, destinos y hoteles o resorts. Los tour operadores y hoteles se postulan a sí mismos y proporcionan materiales y testimonios. Debido a la ausencia de estándares en común, Condé Nast Traveler EcoTourism Award no requiere que los ganadores estén certificados en ecoturismo. Todo depende de lo que

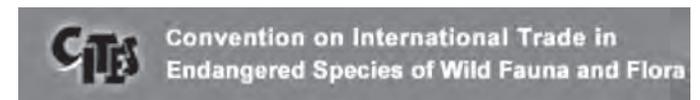


los candidatos puedan probar y de lo que los turistas piensan del producto ecoturístico. Condé Nast Traveler comparte con los jueces la información disponible de los candidatos.

- El **International Porter Protection Group, IPPG (Grupo Internacional para la Protección de Porteadores)** ha establecido un conjunto de pautas para la protección de porteadores, que aplican tanto para compañías de excursionismo como para excursionistas y porteadores: www.ippg.net.
- La “Declaración sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo” de la **Organización Internacional del Trabajo, OIT**  (www.ilo.org), busca asegurar que el progreso social vaya de la mano con el desarrollo y el progreso económico. La Declaración compromete a los estados signatarios a respetar y promover los principios y derechos laborales de la OIT.
- Estándares para los paseos en canopy: La **Association for Challenge Course Technology, ACCT (Asociación de Tecnologías de Recorridos arduos)**, es una organización comercial que promueve el uso de Recorridos Arduos (Challenge Courses) y apoya a profesionales en todo el mundo. Ha establecido los estándares mínimos de calidad y seguridad para su instalación, operación e

inspección. Información acerca de los estándares puede encontrarse en el sitio Web de ACCT (www.acctinfo.org).

- **Natourdata**: El Comité Holandés de la **Unión Mundial para la Naturaleza (UICN)** ha desarrollado una base de datos con información sobre parques y áreas naturales (www.natourdata.net). Tour operadores y cualquier otro interesado pueden hacer uso de ella para incrementar su conciencia sobre la naturaleza en los países de destino. La base de datos incluye información sobre la naturaleza en una variedad de destinos, temas de sostenibilidad y proyectos de conservación.
- Hay varios sitios Web relacionados con recuerdos sostenibles: La **Convención sobre el Comercio Internacional de Especies amenazadas de Fauna y Flora Silvestres, CITES**, posee una base de datos de especies en www.cites.org. La **Unión Mundial para la Naturaleza (UICN)** también publica listas rojas de especies amenazadas en www.redlist.org. El **Worldwide Fund for Nature, WWF**, trabaja en crear conciencia acerca de los recuerdos no sostenibles. Vea un ejemplo en la sección de abajo y consulte www.wwf.org.



Ejemplos

WWF: comprendiendo los sistemas naturales y los desafíos de la conservación. La misión de WWF es la conservación de la naturaleza. Para profundizar la comprensión de los miembros sobre los sistemas naturales y los desafíos de la conservación, WWF ofrece viajes a las regiones del mundo ricas en vida silvestre que sirven como énfasis a los objetivos de la organización. Conducidos por los naturalistas y personal de WWF, los turistas tienen la oportunidad de viajar en la agradable compañía de otros que comparten su compromiso con la conservación de la vida y las áreas silvestres. Fundada en 1961, WWF ha ofrecido viajes a sus miembros desde 1983. La participación de turistas ayuda a impulsar la conservación alrededor del planeta. Fuente: www.worldwildlife.org/travel.



WWF y el tour operador holandés SNP unen esfuerzos

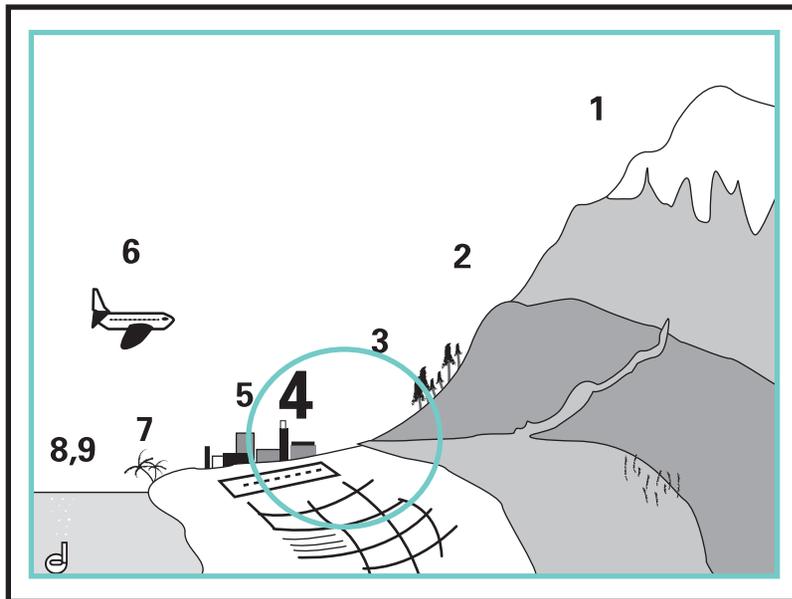
WWF ha tomado varias iniciativas para promover el desarrollo del turismo sostenible, en particular el ecoturismo en parques naturales. Así, WWF busca crear una nueva fuente de ingresos para la población local mientras que, al mismo tiempo, anima a las autoridades locales, empresas y habitantes a tomar medidas para la conservación. WWF ha unido sus esfuerzos al tour operador holandés SNP para desarrollar y promover paquetes a áreas naturales dentro y fuera de Europa. Los paquetes incluyen visitas a aquellos parques europeos que ostentan la etiqueta PAN parks. Más información en: www.snp.nl.





(hoja 4)

Ciudades, pueblos y áreas rurales circundantes



Introducción

Los paquetes turísticos que los tour operadores ofrecen a sus consumidores para visitar ciudades, pueblos y áreas rurales circundantes en general en América Latina incluyen actividades, servicios y facilidades que permiten el disfrute de esos atractivos. Usted, como tour operador, puede utilizar esta hoja de información clave para identificar cuestiones de sostenibilidad relacionadas con la operación de sus paquetes en esos contextos, así como para familiarizarse con medidas que usted y sus socios locales pueden implementar para mitigar efectos no deseados.

Ciudades y pueblos

Atractivos relacionados

Los atractivos son uno de los principales componentes de los paquetes turísticos. Atractivos en ciudades y pueblos incluyen sitios y eventos de importancia histórica, arquitectónica, educativa y cultural: museos, estadios, iglesias, templos, monasterios, lugares sagrados, celebraciones religiosas, talleres, eventos deportivos, mercados, cementerios, festivales artísticos y musicales, barrios históricos renovados, restaurantes y parques. El idioma local puede también considerarse como un atractivo.

Facilidades

La oferta de paquetes turísticos en ciudades y pueblos puede requerir de facilidades generales como hospedaje, restaurantes, estacionamientos, centros de visitantes, servicios sanitarios, caminos de acceso, aceras y otros, con acceso universal para todo tipo de audiencias.

Actividades

- ▶ Alojamiento
- ▶ Caminata
- ▶ Caminata guiada
- ▶ Compra de recuerdos
- ▶ Eventos deportivos
- ▶ Eventos y sitios de importancia religiosa o espiritual
- ▶ Facilidades generales para el turismo
- ▶ Gastronomía local
- ▶ Jardines botánicos
- ▶ Museos
- ▶ Sitios arqueológicos
- ▶ Sitios arquitectónicos
- ▶ Sitios y eventos históricos y culturales
- ▶ Visita a los mercados

- ▶ Zoológicos

Áreas Rurales

Atractivos relacionados

Los atractivos en áreas rurales y agrícolas incluye granjas, ranchos ganaderos, agro-industrias tales como beneficios de café o ingenios azucareros, plantaciones forestales, zocriaderos (venados, iguanas, mariposas, tepezcuintles, tortugas de agua dulce, lagartos, otros) frutales, caminos de lastre, huertas y plantas y flores ornamentales. Tecnologías modernas y tradicionales, tradiciones indígenas, estilos de vida campesinos y comidas locales también podrían ser parte de sus paquetes. Ya que aves y algunos animales silvestres en general establecen sus hogares en granjas y ranchos, la vida silvestre también puede ser tomada en cuenta en sus productos. Otros atractivos incluyen esfuerzos de conservación y educación, tales como centros de rescate de animales silvestres, zoológicos y jardines botánicos.

Facilidades

La oferta de paquetes turísticos en áreas rurales en áreas rurales puede requerir de facilidades generales como hospedaje, restaurantes, estacionamientos, centros



de visitantes, servicios sanitarios, caminos en buenas condiciones, acceso a cultivos agrícolas, senderos y otras.

Actividades

- ▶ Alojamiento
- ▶ Cabalgata
- ▶ Caminata
- ▶ Caminata guiada
- ▶ Centro de rescate de fauna silvestre
- ▶ Centros interpretativos
- ▶ Ciclismo
- ▶ Compra de recuerdos
- ▶ Facilidades generales para el turismo
- ▶ Gastronomía local
- ▶ Granjas, plantaciones y ranchos
- ▶ Jardines botánicos
- ▶ Mariposarios
- ▶ Observación de aves
- ▶ Off road motor-biking
- ▶ Participación del estilo de vida campesino
- ▶ Paseo en todo-terreno

- ▶ Quad driving
- ▶ Scooter
- ▶ Sitios y eventos históricos y culturales
- ▶ Shamanes
- ▶ Zoo-criaderos
- ▶ Zoológicos

Aspectos por resolver con la Gente

1. **Prácticas y condiciones laborales inaceptables:** Pueden darse entre guías, cocineros, conductores y otros tipos de personal. Algunos ejemplos son largas jornadas de trabajo, carencia de protección contra las inclemencias del tiempo y carencia de seguro y de acceso a cuidados médicos. Desde una óptica social, la agricultura convencional en los destinos podría estar sometiendo a condiciones inaceptables a sectores vulnerables de la sociedad, como niños, mujeres e inmigrantes. Aunque estas prácticas no sean aprobadas por el tour operador europeo, pueden estar siendo aplicadas por sus proveedores locales.
2. **Impacto negativo del turismo en la comunidad local y su estilo de vida:** Cambios culturales no deseados pueden tener lugar como resultado directo de la interacción entre sus clientes y la oblación local: xenofobia,

asaltos, prostitución, drogas, erosión de la identidad cultural y otros. Estos pueden ocurrir debido a la falta de conciencia y de respeto por parte del turista por la cultura, herencia y autenticidad local. Por ejemplo, un turista podría no tratar con el respeto esperado por la población aquellos eventos religiosos a los que acude, los bosques comunales que visita o las costumbres locales de las que participa. La población local también puede no ser conciente del valor de su propia cultura. Esto se puede reflejar, por ejemplo, en casas antiguas que son apreciadas por el turista pero que son descuidadas por la población residente. Otro impacto cultural es la adopción del idioma del turista (por ejemplo, inglés o alemán), para dar nombre a atractivos y facilidades locales, excluyendo así al idioma propio del destino. También, hay empresas que modifican las fachadas de los edificios y colocan rotulación que contamina el paisaje cultural original.

- 3. Impacto negativo sobre el paisaje cultural de ciudades, pueblos y áreas rurales:** Un impacto cultural serio es la adopción del idioma de los turistas (por ejemplo, inglés, alemán) para dar nombre a atracciones y facilidades, con la exclusión del idioma local. Así, los idiomas foráneos comienzan a prevalecer sobre el idioma local en las calles y otros espacios públicos de los destinos. También, algunas empresas podrían modificar las fachadas de los edificios o colocar rotulación que contamina el paisaje cultural.

- 4. Salud y seguridad:** Sus clientes podrían sufrir caídas mientras caminan o cabalgan, experimentar insolación o deshidratación, sufrir accidentes cerca de la maquinaria agrícola, ser atacados por animales como serpientes venenosas, avispas u otros. Otros riesgos incluyen problemas de salud pública por falta de acceso a agua potable o poco control de calidad en restaurantes.

Acciones recomendadas

- 1. Prácticas y condiciones laborales inaceptables**

Cuando diseñe sus paquetes turísticos a destinos latinoamericanos, seleccione proveedores locales que hayan adoptado un código para la práctica social y ambientalmente responsable de sus actividades. En caso de que sus proveedores no lo hayan hecho, invítelos a adoptar uno. Usted puede escoger a sus proveedores, evitando restaurantes, hoteles y otras empresas que despierten dudas acerca del trato que se da al personal. Trabaje con sus tour operadores locales en la implementación de las siguientes medidas:

 - Acate la legislación laboral nacional e internacional.
 - Informe a los clientes acerca de las propinas para los guías y porteadores desde antes de la salida del recorrido.
 - Adopte un código de conducta para el trato justo y humano de empleados (ver "Pautas y Códigos de Conducta"). Algunos ejemplos son:



- ▶ International Porter Protection Group (IPPG). Ver www.ippg.net.
 - ▶ La “Declaración sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo” de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, busca asegurar que el progreso social vaya de la mano con el desarrollo y el progreso económico. Puede obtenerse más información en su sitio web: www.ilo.org.
 - Como tour operador, evite los servicios de empresas donde el personal gana por debajo de lo mínimo o es tratado de manera injusta, como restaurantes, hoteles y granjas y cualquier otro negocio donde uno tenga dudas acerca del trato que se da al personal. Los dueños y administradores de tales empresas debieran ser informados de la decisión e invitados a tomar medidas correctivas.
- 2. Impacto negativo del turismo en la comunidad local y su estilo de vida**
- Cuando sea posible, trabaje con tour operadores y otros actores en el destino a quienes les preocupa la comunidad local, su cultura y su estilo de vida. De manera conjunta, usted y sus socios locales pueden aplicar las siguientes medidas:
- Eduque a sus clientes por medio de volantes, panfletos, afiches y otros, informando acerca de los valores de la cultura local.
 - Utilice afiches al ingreso de templos, iglesias y otros con reglas sobre cómo comportarse.
 - Proporcione información a los invitados a eventos o tradiciones locales para prevenir impactos negativos.
 - Firme el Código de Conducta Internacional para la protección de niños de la explotación sexual a través del turismo (www.thecode.org).
 - Combata la explotación de sectores vulnerables de la sociedad, tales como niños, mujeres y trabajadores inmigrantes. Por ejemplo, coopere con otros actores relevantes del sector turístico para generar conciencia en los clientes acerca de prácticas de prostitución provocadas por la pobreza. Desarrolle y distribuya materiales informativos acerca de los antecedentes económicos y sociales de la explotación de niños y mujeres, así como de los riesgos que se corren al recurrir a sus servicios (www.ilo.org).
 - Planifique recorridos guiados a proyectos de restauración en progreso. Cuando los turistas tienen la oportunidad de presenciar las necesidades y los beneficios de los trabajos de mantenimiento, podrían verse motivados a ofrecer apoyo financiero. Organice eventos especiales para educar a los niños, por ejemplo, una obra de teatro, un recorrido especial sólo para niños, una competencia de dibujo y otros. Desarrolle material educativo especialmente para

generar conciencia en los niños de la importancia de la preservación de los sitios de patrimonio cultural.

- El Nordic UNESCO World Heritage Foundation desarrolló las siguientes diez reglas, en cooperación con la industria turística:

1. Muestre respeto por el patrimonio natural y cultural.
2. Respete las tradiciones locales.
3. Tómese su tiempo.
4. Pregunte antes de tomarle una foto a alguien.
5. En comercio justo, ambas partes están satisfechas.
6. No dé dinero a niños que piden en las calles.
7. Compre productos elaborados localmente.
8. Apoye las actividades ambientales locales.
9. Reduzca el uso de recursos naturales.
10. Viaje durante la estación baja.

3. Impacto negativo sobre el paisaje cultural de ciudades, pueblos y áreas rurales

- Sugiera sitios culturales de gran importancia para la Lista de Sitios de Patrimonio Mundial de la UNESCO, www.unesco.org.
- Apoye estudios que generen información sobre la historia, cultura, tradiciones, tecnologías locales y

otros aspectos. Utilice ese conocimiento para mejorar la calidad y sostenibilidad de sus productos.

- El idioma del país o la región es parte del valor cultural del destino. Promueva el uso del idioma local para dar nombre a atracciones turísticas y para la señalización. En espacios públicos, los idiomas de los turistas, como inglés o alemán, debieran ser utilizados como complemento.
- Cuando se capacite al personal local en el uso del inglés o de algún otro idioma extranjero, recuerde la importancia de valorar el idioma propio.
- Invite al gobierno local a liderar la creación de un plan de renovación y preservación, que debería ser de cumplimiento legal y contribuir con el progreso de la comunidad. Incluya normas acerca de la demolición de edificios o modificación de fachadas y los tipos de rotulación que no será permitida.

4. Salud y seguridad

Usted como tour operador europeo es responsable por la salud y seguridad de sus consumidores y personal mientras visitan ciudades, pueblos y áreas rurales circundantes, por lo que debiera adoptar todas las medidas necesarias para garantizar su seguridad cuando se realizan actividades turísticas o cuando se utilizan servicios como hospedaje y alimentación. Usted puede verificar directamente o por medio de sus agentes locales que se cumpla con las pautas



de seguridad necesarias. Trabaje con empresarios locales responsables en la aplicación de las siguientes recomendaciones:

- Acate las regulaciones nacionales e internacionales de seguridad. Asegúrese de que los hoteles acatan la legislación nacional sobre seguridad, como salidas de emergencia, higiene en los baños y otras. Asegúrese de que los guías y conductores cuentan con formación como tales, con licencias y con capacitación en primeros auxilios.
- Apoye el control de calidad en los restaurantes. Informe a los turistas acerca de cuáles restaurantes cumplen con la implementación de estándares higiénicos.
- Diseñe e implemente protocolos de emergencia.
- Estudie los reportes sobre riesgos y recomendaciones de seguridad para sus destinos.
- Revise los reportes del tiempo de manera regular para las áreas que visita su empresa.
- En el campo, observe las señales de advertencia, sobre riesgos y peligros.
- Adopte seguros para proteger a sus clientes y empleados.
- Si usted administra una granja o plantación, asegúrese de dar mantenimiento a los senderos para evitar accidentes ocasionados por su mal

estado. Si usted es usuario de senderos en granjas o plantaciones, exija a los administradores dar a los senderos el mantenimiento adecuado.

- Antes de iniciar el recorrido, asegúrese de que los turistas cuentan con bloqueador solar, agua, calzado apropiado, anteojos para el sol gorras o sombreros y cualquier otro objeto que le permita disfrutar de su experiencia y evitar cualquier riesgo para su salud.
- Capacite al personal en la evaluación de los riesgos y en la atención de situaciones de emergencia (primeros auxilios, seguimiento de los protocolos de emergencia).
- Utilice y mantenga equipos de seguridad y de primeros auxilios en buen estado.
- Asegúrese de que los turistas conozcan los requerimientos físicos de la actividad y que estén bien instruidos sobre las medidas de seguridad correspondientes.
- Respete la zonificación: No ingrese a senderos no autorizados.
- Evite comportamientos riesgosos, como alimentar animales silvestres, salirse de los senderos, cruzar ríos o quebradas u otros que puedan poner en peligro la salud o la vida de sus clientes.

Aspectos por resolver en el Planeta

- 1. Uso inadecuado del suelo:** La falta de planificación afecta la interacción entre las actividades turísticas y el entorno cultural y natural, especialmente cuando las decisiones empresariales tienen más peso que aquellas de protección del ambiente.
- 2. Impacto de las construcciones sobre el entorno físico, biológico y cultural:** La práctica de actividades turísticas en ciudades, pueblos y áreas rurales circundantes puede requerir de facilidades generales, tales como centros de visitantes, restaurantes, estacionamientos, servicios sanitarios, albergues, miradores y otros, que podrían impactar no sólo durante su construcción sino también durante su operación. Impactos incluyen la remoción de materiales, consumo de agua y energía, generación de desechos y su descarga en o cerca de sitios culturales.
- 3. Generación de desechos sólidos:** El turismo puede incrementar la cantidad de desechos generados en el sitio de destino. La basura podría ser arrojada en o cerca de sitios de importancia cultural, deteriorando así la calidad de la experiencia de los visitantes. También, su disposición inadecuada puede causar problemas de manejo a los empresarios e impactar a las comunidades que participan en la prestación de servicios.
- 4. Compra de recuerdos, alimentos y otros productos y servicios no sostenibles:** Algunos recuerdos y alimentos podrían utilizar como materia prima o ingredientes a

especímenes o partes de especímenes de flora y fauna en peligro de extinción, poniendo así en peligro la biodiversidad.

- 5. Impacto de prácticas agrícolas y agro-industriales insostenibles:** La agricultura convencional puede ser muy contaminante debido al uso de agroquímicos. También puede ser abusiva del ambiente, dado que la deforestación antecede a muchas actividades agrícolas.

Acciones recomendadas

Cuando diseñe sus paquetes turísticos a destinos latinoamericanos, seleccione proveedores locales que hayan adoptado un código para la práctica social y ambientalmente responsable de sus actividades. En caso de que sus proveedores no lo hayan hecho, invítelos a adoptar uno. Usted puede escoger a sus proveedores, evitando a aquellos cuyas prácticas ambientales sean cuestionables. Trabaje con sus tour operadores locales y otros proveedores en la implementación de las siguientes medidas:

- 1. Uso inadecuado del suelo**
Los gobiernos y el sector turismo en general, incluyendo a los tour operadores internacionales, pueden considerar las siguientes medidas para mitigar los efectos de facilidades turísticas en ciudades, pueblos y áreas agrícolas:



- Diseñe un plan de uso del suelo que incluya la protección de áreas de importancia natural y con alta biodiversidad, por ejemplo, creando parques o “cinturones verdes”. También incluye la preservación de los paisajes urbano y campestre de importancia cultural. Se recomienda desarrollar planes nacionales o regionales que integren prioridades sociales, económicas, ambientales y turísticas. El plan debe especificar dónde se puede desarrollar el turismo y en qué grado, así como los tipos de turismo que son apropiados para cada lugar (para leer más sobre este tema, consulte el documento CELB que se incluye en la lista de Certificación más abajo).
- Para el desarrollo de nuevas facilidades de hospedaje, contemple la realización de evaluaciones de impacto ambiental antes de obtener los permisos de construcción.
- Analice las consecuencias de convertir en desarrollos turísticos tierras de usos más tradicionales y que generan ingresos, como agricultura, pesca y plantaciones forestales.
- Asegúrese de que cualquier nueva facilidad de hospedaje se construya hasta que los permisos correspondientes hayan sido otorgados.
- Incluya criterios ambientales en los requisitos para permisos de construcción, como materiales que se pueden utilizar, altura máxima de los edificios,

disposición adecuada de los desechos de construcción y otros.

- Asegúrese de que el plan de uso de la tierra se cumpla.

2. Impacto de las construcciones sobre el entorno físico y biológico

Si usted o los proveedores incluidos en sus paquetes turísticos participan de la construcción y/u operación de facilidades turísticas asociadas a ciudades, pueblos y áreas rurales circundantes, las siguientes medidas de mitigación de impactos podrán ser de utilidad:

- Acate la legislación y permisos requeridos en el país para la construcción de facilidades turísticas, lo que podría incluir la necesidad de presentar un estudio de impacto ambiental.
- Diseñe en armonía con el entorno y a una escala adecuada. Utilice materiales y técnicas de construcción ambientalmente amigables, cuando estén disponibles.
- Tome medidas para reducir el consumo de agua y energía y promover su uso eficiente.
- Asegúrese de que las aguas residuales no contaminen el ambiente o afecten la salud humana.
- Adopte medidas para reducir, reutilizar, reciclar y disponer de los desechos de manera adecuada,

incluyendo aquellos generados durante la construcción.

- Asegúrese de que el suelo, el agua y el aire no sean contaminados por combustibles o sus residuos, sustancias tóxicas o cualquier sustancia contaminante.
- Proporcione información a los usuarios de facilidades turísticas para obtener su apoyo en la implementación de los puntos anteriores.

Cuando sus paquetes turísticos incluyan el uso de facilidades para turistas, asegúrese de que sus clientes conocen estas políticas e invítelos a colaborar con ellas. Seleccione destinos que manejen responsablemente sus facilidades turísticas.

3. Generación de desechos sólidos

Es importante diseñar una política adecuada de manejo de desechos, tanto para desechos sólidos provenientes de restaurantes, bares y otras facilidades, así como de aquellos que se arrojan en las calles y en el campo.

Desechos sólidos

- Adopte medidas para reducir, reutilizar, reciclar o disponer de manera adecuada de los desechos, incluyendo aquellos que se generan durante la etapa de construcción.
- Minimice la compra de productos que generan basura, como botellas plásticas; adquiera productos

en cantidades grandes que permitan ir llenando empaques reutilizables; adopte botellas que se puedan volver a llenar.

- No utilice platos, tazas o vajillas desechables.
- Cuando sea posible, reutilice el papel, los contenedores y otros.
- Participe en programas de reciclaje, cuando eso sea posible.
- Separe la recolección de la basura y su tratamiento (los desechos orgánicos pueden ser útiles para campesinos locales).
- Cuando sea posible, convierta los desechos biodegradables en compostera, utilice la biomasa o aplique sistemas digestivos
- Informe y motive a los visitantes y empleados a contribuir con el manejo de los desechos.
- Rechace las botellas desechables de sus proveedores y comparta sus razones con ellos. Busquen alternativas de manera conjunta. Negocie con ellos la posibilidad de devolverles los envases de vidrio, plástico y aluminio.

Desechos que son arrojados en las calles y en el campo

- Dialogue con otros actores del sector turismo acerca de posibles opciones para combatir el problema de los desechos que se arrojan en las calles. Comparta



este problema con sus clientes y solicíteles disponer responsablemente de sus propios desechos.

- Tome medidas para enfrentar el problema de la basura que se arroja en las calles. Coloque rotulación en sitios claves, coloque suficientes basureros de tamaño apropiado y asegúrese de que sean vaciados frecuentemente.
- Verifique que se disponga adecuadamente de la basura y desechos generados durante su propia operación.
- El plan de uso del suelo de la comunidad debe contar con áreas adecuadas para disponer de la basura, que debieran ser manejadas con respeto a sus entornos físico y natural.

4. **Compra de recuerdos, alimentos y otros productos y servicios no sostenibles**

- Proporcione a visitantes y tour operadores información acerca de especies endémicas o en peligro de extinción.
- Informe a los turistas acerca de recuerdos no sostenibles.
- Excluya ventas de recuerdos cuestionables del itinerario de su recorrido.
- No comercialice con recuerdos hechos de materias primas provenientes de especies en peligro de extinción.

- No ofrezca en su menú platillos que utilicen ingredientes provenientes de especies en peligro de extinción (por ejemplo tortugas marinas, langostas, otros).

5. **Impacto de prácticas agrícolas y agro-industriales insostenibles**

Ya que el propósito de este “Juego de Herramientas” es desarrollar y promover el turismo sostenible, es importante recordar que los componentes culturales y productivos de los productos turísticos debieran también ser sostenibles o, al menos, mostrar evidencia clara de que se están realizando esfuerzos para lograr su sostenibilidad. Por lo tanto, usted como empresario europeo responsable, en conjunto con sus socios locales, debiera poner atención a esos componentes:

- Favorezca a aquellos destinos agroturísticos que están aplicando prácticas como diversificación de las actividades de la granja, uso de fuentes alternativas de energía y producción orgánica.
- Los destinos agroturísticos debieran aplicar políticas de sostenibilidad que incluyan ambiente, sociedad, cultura y calidad del servicio.
- El destino agroturístico debiera cumplir con la legislación ambiental nacional e internacional.
- El destino agroturístico debiera identificar sus principales impactos ambientales y adoptar medidas de mitigación.

Aspectos por resolver sobre la Rentabilidad

- 1. Inestabilidad en los ingresos y dependencia de los flujos turísticos:** Su empresa podría verse seriamente afectada por estaciones bajas de turismo y competencia doméstica fuerte por parte de otros proveedores de paquetes turísticos. Esto podría causar una disminución de sus recursos financieros y afectar su operación. Durante periodos de competencia extrema y guerras de precios, las pequeñas empresas turísticas pueden ser sacadas del negocio.
- 2. No hay contribución a la economía de la comunidad local:** Su empresa podría no estar contribuyendo al desarrollo de las comunidades en los destinos turísticos latinoamericanos si todo el personal que es contratado por sus proveedores proviene de fuera de la comunidad o si los insumos y servicios para su operación se adquieren en otros lugares.
- 3. Escasez de productos locales:** Debido al flujo de turistas, el abastecimiento de productos de la zona (alimentos, materiales de construcción) podría ser insuficiente para responder al incremento en la demanda. Esto puede llevar a incrementos inaceptables de precios o escasez de estos productos para las familias de la comunidad, dado que el grueso de la producción podría ser adquirida por el sector turístico.

Acciones recomendadas

- 1. Inestabilidad en los ingresos y dependencia de los flujos turísticos**
 - Promocione sus paquetes turísticos sostenibles durante la estación baja. Resalte en las campañas de mercadeo las ventajas que tienen los periodos más tranquilos.
 - Transforme destinos estacionales en destinos de todo el año. Haga un inventario de todos los atractivos turísticos disponibles a lo largo del año y diseñe productos que usted pueda ofrecer en diferentes estaciones.
 - Coopere con empresarios turísticos locales para desarrollar visitas a áreas naturales protegidas.
 - Considere la posibilidad de obtener una etiqueta que lo distinga de sus competidores. Úsela como una herramienta de mercadeo con agentes de viajes, tour operadores y otros.
- 2. No hay contribución a la economía de la comunidad local**

La operación de sus paquetes turísticos en destinos latinoamericanos puede realizarse de formas que permitan la diseminación del dinero en la comunidad:



- Incorpore como parte de sus paquetes destinos sostenibles ofrecidos por organizaciones o empresarios privados locales.
- Apoye las iniciativas de desarrollo local.
- Reserve parte de sus ingresos para ser reinvertidos en la comunidad local. Converse con las autoridades locales acerca de los mejores usos que se pueden dar a esos recursos, por ejemplo, en mejoras en los servicios de salud y educación.
- Cuando sea posible, asegúrese de que sus proveedores locales contraten personal local, respeten la legislación laboral y ofrezcan a sus empleados oportunidades de capacitación y otros incentivos.
- Adquiera productos y servicios básicos (reparaciones, mantenimiento, productos agrícolas, otros) de pequeños y medianos empresarios y agricultores locales, excepto cuando hay escasez.

3. Escasez de productos locales

Es importante que usted conozca este tipo de amenazas para anticiparse con medidas como las siguientes:

- Internalización de costos incrementales de los productos en los precios de la empresa. Los turistas generalmente tienen más capacidad de pagar por el incremento en los precios de los alimentos que la gente local.

- Invite a los hoteles con los que usted trabaja a crear huertas que permitan producir un excedente de alimentos.
- Importar los productos desde fuera de la zona (última opción).

Certificación

- La etiqueta australiana **Nature and Ecotourism Accreditation Program, NEAP (Programa de Acreditación Naturaleza y Ecoturismo)** aplica estándares ecoturísticos y se está promoviendo cada vez más como un estándar ecoturístico internacional (www.ecotourism-australia.info/ies.asp). La etiqueta NEAP incluye criterios para la cooperación con la comunidad local. Los tour operadores debieran:
 - Proporcionar contribuciones constructivas y continuas a las comunidades locales.
 - Mostrar sensibilidad en cuanto a integrar a culturas diferentes, en particular a las indígenas.
- El Certificado de Sostenibilidad Turística, o CST, es un programa que categoriza y certifica a empresas de Costa Rica de acuerdo al grado en el que sus operaciones se acerquen a un modelo de sostenibilidad. Herramientas como ésta podrían ser muy útiles para identificar socios y proveedores en los destinos latinoamericanos. El CST se

enfoca en hoteles y tour operadores. La versión para tour operadores incluye prevención de impactos, protección del entorno natural, manejo de emisiones y de la basura, eficiencia en el manejo de recursos, manejo de recursos humanos y capacitación, y beneficios socioeconómicos directos e indirectos, entre otros. Se puede obtener más información en: www.turismo-sostenible.co.cr.

Pautas y Códigos de Conducta

- El Código de Conducta para la protección de los niños de la explotación sexual en el turismo: www.thecode.org.



- ILO Convenciones sobre estándares de condiciones en el trabajo: www.ilo.org. 
- Ideas de cómo los tour operadores y turistas pueden contribuir con el turismo sostenible: www.tourismconcern.org.uk.
- Ideas para que os turistas viajen responsablemente: www.responsibletravel.uk.
- La **Convención sobre el Comercio Internacional de Especies amenazadas de Fauna y Flora Silvestres, CITES**, posee una base de datos de especies en www.cites.org.



- La **Unión Mundial para la Naturaleza (UICN)** también publica listas rojas de especies amenazadas en www.redlist.org.
- El **Worldwide Fund for Nature, WWF**, trabaja en crear conciencia acerca de los recuerdos no sostenibles. Vea www.wwf.nl/souvenirs.
- La **Organización Mundial del Turismo** ha publicado la "Guía para Autoridades Locales – Volumen Suplementario sobre América Latina y el Pacífico". Esta guía es un suplemento regional de la "Guía para Autoridades Locales" y busca proporcionar pautas técnicas e instrumentos metodológicos para autoridades locales, oficiales de servicio público a nivel local y desarrolladores públicos, permitiéndoles asumir sus responsabilidades en este campo con conocimiento actualizado y efectivo. La publicación incluye muchos estudios de caso de turismo de base comunitaria en todo América Latina y describe modelos realistas para impulsar un turismo sostenible a nivel local. La guía se vende y puede ordenarse en www.world-tourism.org/cgi-bin/infoshop.storefront.
- El **International Council on Monuments and Sites, ICOMOS** (Consejo Internacional sobre Monumentos y Sitios de Patrimonio), ha adoptado una serie de estatutos para la restauración y conservación de monumentos y sitios, para la conservación de pueblos históricos y áreas urbanas y para la conservación y revitalización de sitios de importancia cultural. Existe mucha información en su sitio Web: <http://www.international.icomos.org/>.



Ejemplos

Centro antiguo de Quito: En 1978 el antiguo centro de Quito fue el primer sitio urbano de Latinoamérica en ser declarado como Sitio de Patrimonio Mundial por la UNESCO. Como resultado de cambios sociales y económicos, los residentes de más recursos se mudaron fuera de la ciudad vieja, dejándola como área de tránsito para buses urbanos y vendedores ambulantes. Esto provocó que antiguos edificios de hasta 400 años de antigüedad y espacios públicos se deterioraran rápidamente. Los propietarios incluso aceleraron el deterioro, de manera que pudieran demoler sus propiedades y construir nuevas edificaciones. Los intentos del gobierno de detener la decadencia fracasaron y una iniciativa de vincular la conservación con el turismo pudo realizar tan sólo una pequeña parte de las inversiones requeridas para conservar el centro histórico.

No fue sino hasta la creación de la **Empresa del Centro Histórico de Quito, ECH**, que las cosas cambiaron. El ECH es una empresa público-privada sin fines de lucro y semi-autónoma creada por la municipalidad de Quito (Más información disponible en: www.centrohistoricodequito.com). La creación de esta empresa fue esencia para la obtención eficaz de financiamiento y procedimientos de contratación y adquisiciones. Hoy día, la restauración va bien y antiguos residentes están estableciendo viviendas en los edificios recuperados. La iniciativa de Quito es bien conocida en la región y ha inspirado iniciativas similares en otras ciudades como Santo Domingo, Montevideo, Buenos Aires y Recife.

Implementación de un Código de Conducta para combatir el abuso infantil

El Grupo Fritidesor no sólo ha firmado el Código Internacional de Conducta para la protección de los niños de la explotación sexual del turismo; la empresa también trabaja activamente en la implementación de un código en la organización. Con este propósito, el Grupo Fritidesor ha tomado las siguientes medidas:

- Reconocimiento oficial en la política de sostenibilidad de la conexión entre el turismo y la explotación de los niños
- Desarrollo de módulos de capacitación a todo el personal, incluyendo información de fondo sobre abuso infantil y **ECPAT**
- Programas para la generación de conciencia en los consumidores, principalmente durante las sesiones de bienvenida, en cinco destinos piloto
- Distribución de información a todos los consumidores por medio de panfletos, brochures, el website de la empresa y videos durante el vuelo

El Grupo Fritidesor también está trabajando en una cláusula específica para ser incluida en los contratos con los hoteles. Los empleados del Grupo Fritidesor dicen estar orgullosos de la iniciativa tomada en este campo. El tour operador también ha recibido comentarios positivos tanto de clientes como de los proveedores locales y de las comunidades (Fuente: www.toinitiative.org).

Beyond Touring es un tour operador de Belice cuya misión es promover las oportunidades del ecoturismo para apoyar el desarrollo comunal, la educación y la investigación. “Beyond Touring” (www.beyondtouring.com) tiene viajes al área Maya de Belice, que incluye investigaciones arqueológicas y servicio comunal con experiencias culturales. Es una compañía en crecimiento que lucha por desarrollar una fundación sin fines de lucro con dinero generado de las oportunidades del ecoturismo que proporcione recursos para la conservación, educación, fortalecimiento comunal y servicio, así como investigación académica a través del mundo Maya. Son miembros de BETA (Belize Ecotourism Association).

El Tour operador TUI observa con mucho cuidado las actividades que sus agentes locales en los destinos ofrecen a sus consumidores. Algunas actividades en particular son incluidas dentro de los paquetes únicamente cuando el proveedor ha firmado un documento donde afirma que la actividad se realiza de manera sostenible. El personal de TUI en los destinos tiene un rol muy importante en la selección de las actividades y recibe capacitación desde la distancia en este campo. Fuente: www.tui.nl. En el 2002 TUI firmó el código de conducta ECPATS contra la explotación sexual de los niños. TUI de Holanda fue el primer tour operador en firmar ese código. Para informar a los turistas, se toman medidas como las siguientes:

1. Un pequeño texto informativo acerca de la cooperación con ECPAT se incluye en el brochure, indicando los destinos problemáticos.

2. En documentos de viaje de varios tour operadores se ha colocado un texto para advertir a los turistas acerca del hecho de que la explotación sexual de menores es castigada por la ley en los destinos y en Holanda.
3. Los representantes de TUI informan a los turistas durante la plática introductoria acerca de estos temas.
4. Una hoja con información puede ser encontrada en los libros de hoteles utilizados por varios de los tour operadores.

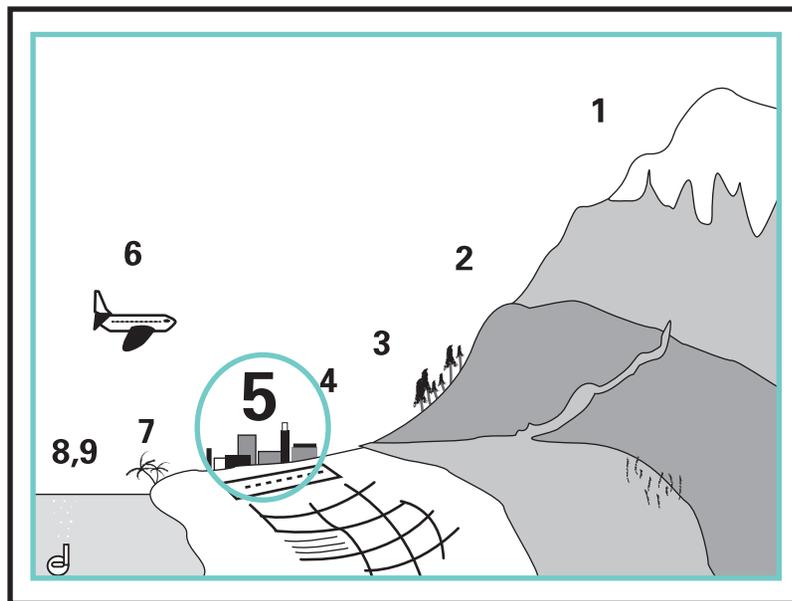
TUI de Holanda ha seleccionado tres destinos piloto para concentrar sus acciones de informar a “personas claves” en los destinos. Estos países son Costa Rica, Tailandia y República Dominicana. Un representante de TUI de Holanda visitó Costa Rica y organizó un taller acerca de cómo las operaciones turísticas receptoras pueden ayudar a combatir la explotación sexual de menores en el campo del turismo. En la actividad participaron 15 agentes de turismo receptor del país.





(hoja 5)

Facilidades para el Alojamiento



Introducción

El alojamiento es un componente importante de los paquetes turísticos que tour operadores ofrecen a sus consumidores para visitar América Latina. Usted, como tour operador, puede utilizar esta hoja de información clave para identificar cuestiones de sostenibilidad relacionadas con las facilidades de alojamiento incluidas en sus paquetes, así como para familiarizarse con posibles medidas que usted y sus socios locales pueden implementar para mitigar efectos no deseados.

Facilidades

Las facilidades para el hospedaje turístico existen en todo tipo de destinos y están asociados a diferentes tipos de atractivos, tales como ambientes montañosos, áreas naturales, bosques, espacios rurales y urbanos, cerca de ríos y playas, y otros.

Incluyen grandes hoteles, eco-albergues, antiguos monasterios o casas históricas convertidas en hospedajes, áreas de acampar y otros.

No importa dónde se encuentren las facilidades o cuáles sean sus características, lo importante es que se planeen, construyan y operen de forma sostenible.

Actividades

Las actividades y servicios que se ofrecen en paquetes turísticos en torno a facilidades de hospedaje incluyen:

- ▶ Alojamiento
- ▶ Campismo
- ▶ Centros interpretativos
- ▶ Compra de recuerdos
- ▶ Facilidades generales para el turismo
- ▶ Gastronomía local
- ▶ Natación (en piscinas)
- ▶ Observación de aves
- ▶ Sitios arquitectónicos
- ▶ Sitios y eventos históricos y culturales

Aspectos por resolver con la Gente

1. **Prácticas y condiciones laborales inaceptables:** Algunos ejemplos son largas jornadas de trabajo, carencia de protección contra las inclemencias del tiempo y carencia de seguro y de acceso a cuidados médicos. También puede incluir bajos salarios, trabajos estacionales y posibilidades limitadas de hacer carrera. Se debe poner atención a si las empresas están sometiendo a

condiciones inaceptables a sectores vulnerables de la sociedad, como niños, mujeres e inmigrantes. Aunque estas prácticas no sean aprobadas por el tour operador europeo, pueden estar siendo aplicadas por sus proveedores locales.

2. **Impacto negativo del turismo en la comunidad local y su estilo de vida:** Cambios culturales no deseados pueden tener lugar como resultado directo de la interacción entre sus clientes y los pobladores locales: xenofobia, asaltos, prostitución, drogas, erosión de la identidad cultural y otros. Estos pueden ocurrir debido a la falta de conciencia y de respeto por parte del turista por la cultura, herencia y autenticidad local. Otro impacto cultural es la adopción del idioma del turista (por ejemplo, inglés o alemán), para dar nombre a atractivos y facilidades locales, excluyendo así al idioma propio de las calles y lugares públicos.
3. **Salud y seguridad:** Problemas relacionados con la industria del hospedaje pueden incluir: agua contaminada, infecciones con Legionella, envenenamiento por comida y riesgo de incendio.

Acciones recomendadas

1. **Prácticas y condiciones laborales inaceptables**
Cuando diseñe sus paquetes turísticos a destinos latinoamericanos, seleccione proveedores locales que hayan adoptado un código para la práctica social



y ambientalmente responsable des sus actividades. En caso de que sus proveedores no lo hayan hecho, invítelos a adoptar uno. Usted puede escoger a sus proveedores, evitando restaurantes, hoteles y otras empresas que despierten dudas acerca del trato que se da al personal. Usted, sus tour operadores locales y las empresas de hospedaje que le facilitan ese servicio, pueden trabajar de manera conjunta en la implementación de las siguientes medidas:

- Acate la legislación laboral nacional e internacional.
- Adopte la “Declaración sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo” de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, que busca asegurar que el progreso social vaya de la mano con el desarrollo y el progreso económico. Puede obtenerse más información en su sitio web: www.ilo.org.
- Permita al personal participar en actividades de capacitación, mejorando así sus oportunidades para hacer carrera. De igual manera, el personal con menor nivel educativo podría ser capacitado por aquellos empleados que gozan de un nivel de educación más alto.
- Establezca políticas y pautas para proteger la salud y seguridad de los empleados en el lugar de trabajo.
- Como tour operador, evite los servicios de empresas donde el personal gana por debajo de lo mínimo o

es tratado de manera injusta, como restaurantes, hoteles y granjas y cualquier otro negocio donde tenga dudas acerca del trato que se da al personal. Informe a los dueños y administradores de tales empresas de la decisión e invítelos a tomar medidas correctivas.

2. **Impacto negativo del turismo en la comunidad local y su estilo de vida**

Cuando sea posible, trabaje con tour operadores y otros actores en el destino a quienes les preocupa la comunidad local, su cultura y su estilo de vida. A menudo este problema se puede superar ofreciendo información apropiada sobre las costumbres locales, con sugerencias prácticas acerca de lo que se puede hacer y lo que no. Cada vez más a menudo, los tour operadores comparten este tipo de información. De manera conjunta, usted y sus socios locales pueden aplicar las siguientes medidas:

- Proporcione capacitación al personal acerca de cómo enfrentar situaciones de conflicto con los valores culturales locales.
- Ofrezca clases de inglés al personal local.
- Facilite información a los huéspedes sobre aspectos culturales y religiosos mediante afiches en las habitaciones, carpetas de información, volantes, rotulación cerca de ciertos objetos y otros.

- Dé apoyo a las escuelas locales.

Usted y los administradores de facilidades para el hospedaje pueden también contribuir con la prevención o mitigación de problemas sociales, con las siguientes recomendaciones:

- Dé empleo de calidad a la gente local.
- Apoye los proyectos de renovación de los edificios.
- Apoye la economía local, por ejemplo, en el sector agrícola y de pesca, adquiriendo productos producidos localmente, siempre y cuando esto no desabastezca a la comunidad o afecte los precios.
- Sea consciente de las restricciones de acceso a recursos tales como tierra arable, áreas costeras, áreas de pesca y recursos hídricos o forestales de los que depende la comunidad local. El uso de tales recursos debiera ser siempre en cooperación con los vecinos. También debe garantizarse el acceso de la gente local a aquellas áreas de las que depende para su sustento y para generar ingresos.
- Prevenga la pérdida de tradiciones culturales, por ejemplo, permitiendo a su personal, practicar sus creencias religiosas y asistir a importantes eventos religiosos.
- Combata la explotación de sectores vulnerables de la sociedad, como niños, mujeres y trabajadores inmigrantes. Por ejemplo, coopere con otras personas

del sector turístico para generar conciencia acerca en los huéspedes de prácticas que someten a las personas a la prostitución inducida por la pobreza.

Un punto específico de atención en la industria turística es la explotación física de mujeres y niños. Los tour operadores internacionales y la industria del hospedaje pueden tomar varias acciones para combatir esas prácticas:

- Desarrolle y distribuya materiales informativos acerca de los antecedentes sociales y económicos de la explotación sexual de niños y mujeres, así como de los riesgos de utilizar sus servicios (www.ilo.org)
- Declare su compromiso a pautas internacionales para combatir la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- Firme el Código de Conducta internacional para la protección de niños de la explotación sexual en el turismo (www.thecode.org).
- Combata las prácticas de explotación física de niños, niñas, adolescentes y mujeres:
 - Informe a los turistas acerca de la prohibición legal de la prostitución y de las posibles consecuencias de romper la ley;





- Solicite a los huéspedes dejar la llave en la recepción del hotel antes de ir afuera. Así, el recepcionista de turno puede prevenir que los clientes lleven a personas a sus habitaciones.
- El idioma del país o la región es parte del valor cultural del destino. Promueva el uso del idioma local para dar nombre a atracciones turísticas y para la señalización. En espacios públicos, los idiomas de los turistas, como inglés o alemán, debieran ser utilizados como complemento.
- Cuando se capacite al personal local en el uso del inglés o de algún otro idioma extranjero, recuerde la importancia de valorar el idioma propio.

3. Salud y seguridad

Usted como tour operador europeo es responsable por la seguridad de sus consumidores y personal mientras visitan algún destino, por lo que debiera adoptar todas las medidas necesarias para garantizar su seguridad cuando se realizan actividades turísticas o cuando se consumen servicios como hospedaje y alimentación. Usted puede verificar directamente o por medio de sus agentes locales que los hoteles utilizados cumplan con las normas de seguridad requeridas. Verifique también que los guías y conductores cuenten con capacitación y licencias y que los restaurantes cuenten con un registro que demuestre prácticas higiénicas. Trabaje

con empresarios locales responsables en la aplicación de las siguientes recomendaciones:

- Advierta a los turistas acerca de las cuestiones de salud y seguridad en el destino desde antes de que hagan la reservación. Pautas de salud y vacunas para viajeros están disponibles en centros de salud, nacionales y locales, así como en hospitales especializados. Ejemplos de éstos en Holanda son los GGDs (servicios del cuidado de la salud), Havenziekenhuis, Rotterdam y AMC, Amsterdam. Un sitio Web internacional para pautas de salud es el Centro para el Control de las Enfermedades de los Estados Unidos (US Centre for Disease Control, CDC): www.cdc.gov/travel.
- Cumpla con las regulaciones nacionales e internacionales respectivas. Asegúrese de que los hoteles cumplan la legislación nacional sobre medidas de seguridad, tales como rutas de escape de incendios, extinguidores de fuegos y baños higiénicos. También asegúrese de que los guías y conductores tienen la formación adecuada, licencias y capacitación en primeros auxilios.
- Apoye el control de calidad en la cocina.
- Diseñe e implemente protocolos para la atención de emergencias, incluyendo planes de evacuación en caso de incendios, terremotos y otros eventos.

- Capacite al personal sobre cómo actuar en casos de emergencias (primeros auxilios, aplicación de los protocolos para la atención de emergencias).
- Adopte seguros para proteger a sus clientes y empleados.
- Instale sistemas purificadores de agua para garantizar su potabilidad.
- Purgue con regularidad el agua que se utiliza en las duchas y conductos utilizando agua a 80 grados centígrados, para prevenir la sobrevivencia de la bacteria Legionella. Usted puede consultar con autoridades locales de salud o con tour-operadores europeos para verificar si ha tomado todas las medidas preventivas para combatir la Legionella. Nunca corte vegetales con el mismo cuchillo que ha sido utilizado para cortar carnes. Asegúrese de que todos los ingredientes estén frescos y que las comidas calientes estén bien cocinadas.
- Instale extinguidores de incendios en diferentes puntos de sus instalaciones y proporcione a su personal instrucciones acerca de cómo utilizarlos.
- Dé mantenimiento apropiado y al día a los equipos de primeros auxilios.
- Proporcione los números de teléfono de la policía, ambulancia y bomberos en las habitaciones y en la recepción.

Aspectos por resolver en el Planeta

La construcción y operación de facilidades de hospedaje puede causar impactos sobre el ambiente. La expansión sin control de resorts turísticos se debe generalmente a la falta de planificación o de una política de manejo integral del suelo. Además, los resorts turísticos generalmente se suelen construir en o cerca de áreas naturales o en espacios campestres pintorescos. A los resorts se unen también los desarrollos inmobiliarios, que muchas veces emergen en destinos turísticos, motivados por la imagen del destino. Muchas veces estos desarrollos son también utilizados con fines de hospedaje turístico. Si no se planifica responsablemente, los desarrollos masivos puede llevar a problemas ambientales, degradación de ecosistemas y del paisaje cultural y a la pérdida de biodiversidad.

El turismo masivo puede incrementar temporalmente el número de personas que habitan en un área específica. Esto puede incrementar la presión sobre los servicios públicos existentes que fueron originalmente construidos para la comunidad local. Las cantidades de desechos, aguas servidas y el uso de energía y de agua potable pueden incrementarse. La disposición inadecuada de desechos puede impactar el entorno natural, así como sitios de importancia cultural. Esta sección dará recomendaciones para los siguientes tipos de impactos:

1. **Falta de planificación del uso del suelo:** La falta de planificación afecta la interacción entre las actividades



turísticas y el entorno natural y cultural, especialmente cuando la toma de decisión de las empresas se antepone a la protección ambiental y cultural.

2. **Impactos debidos al diseño y construcción:** Las facilidades de hospedaje y los desarrollos inmobiliarios se diseñan de forma que causan gran impacto en su entorno, tanto durante la construcción como durante la operación. Los diseños también pueden ser inapropiados para las características del entorno natural y cultural, provocando así efectos negativos.
3. **Problemas causados por los desechos sólidos:** Son una de las mayores fuentes de disgusto para los turistas y pueden generar problemas de manejo a los empresarios.
4. **Falta de una política de energía:** Esto puede llevar a un consumo excesivo y uso ineficiente de la energía.
5. **Ausencia de manejo de agua:** Esto puede llevar un consumo excesivo y uso ineficiente del agua. Las aguas servidas pueden contaminar el ambiente y afectar la salud humana.
6. **Problemas de manejo de las piscinas:** Problemas de sostenibilidad pueden incluir uso ineficiente del agua y uso inapropiado de químicos durante la limpieza y el mantenimiento.
7. **Mal manejo de jardines:** Los problemas potenciales pueden incluir un uso abusivo del agua, así como el uso de químicos y la introducción de especies invasoras.

8. **Ausencia de experiencia y conocimiento en el manejo ambiental:** La falta de conciencia de los problemas ambientales puede ser un problema en sí mismo. Muchas veces, aunque haya conciencia acerca de la necesidad de tomar medidas para la protección del medio ambiente, se tiene poco acceso a información acerca de cuáles pueden ser esas medidas. Esto puede deberse a la falta de educación y formación de la administración del hotel, de su personal y de los huéspedes.

Acciones recomendadas

El alojamiento es un componente muy importante de sus paquetes turísticos, por lo que usted debiera seleccionar con mucho cuidado a aquellas empresas que usted va a incluir dentro de sus itinerarios. Tome en cuenta diferentes criterios ambientales a la hora de seleccionar a aquellos hoteles que sean más amigables con el entorno. Esos criterios pueden incluir:

1. **Falta de planificación del uso del suelo**

Los gobiernos y el sector turístico en general, incluyendo a los tour operadores internacionales, pueden considerar las siguientes medidas para mitigar los efectos de nuevos resorts turísticos y desarrollos inmobiliarios:

- Desarrolle una política de planificación de uso del suelo incluya la protección de áreas naturales, por

ejemplo, creando cinturones verdes o parques naturales. Incluya también la preservación del paisaje campestre o urbano de importancia cultural. El punto de partida es diseñar un plan regional o nacional de uso del suelo que integre prioridades ambientales, socioeconómicas y turísticas. El plan debe especificar dónde se puede desarrollar el turismo y en qué grado, así como identificar modalidades de turismo que sean apropiadas para áreas específicas (Consulte el documento de CELB citado en la sección de certificación más adelante).

- Implemente estudios de impacto ambiental antes de obtener los permisos de construcción para nuevas facilidades turísticas.
- Considere adicionalmente las consecuencias de cambios en el uso del suelo de actividades tradicionales para la generación de ingresos (agricultura, pesca, plantaciones forestales) a resorts turísticos.
- Asegúrese de que las nuevas facilidades turísticas le levante únicamente cuando todos los permisos hayan sido otorgados. No trabaje con hoteles que no cuenten con los permisos respectivos o con aquellos cuya construcción ha afectado a la biodiversidad de manera evidente.
- Incluya criterios ambientales en los requisitos para obtener los permisos, tales como tipos de materiales permitidos, altura máxima de los edificios, disposición adecuada de los desechos, y otros.

- Asegúrese de que la política de planificación del uso del suelo se cumpla adecuadamente.
- Utilice empresas de hospedaje que están apoyando la conservación de áreas silvestres protegidas, de la mejor manera de acuerdo a sus posibilidades. Dependiendo de las circunstancias, puede tratarse de albergues en el bosque, estaciones biológicas o incluso hoteles en pueblos y ciudades.
- Evite hoteles y restaurantes que emplean especies en peligro de extinción como ingredientes en el menú: palmito silvestre, sopa de tortuga, filete de cocodrilo u otras carnes silvestres.

2. Impactos debidos al diseño y construcción

- Acate la legislación y permisos requeridos en el país para la construcción de facilidades turísticas, lo que podría incluir la necesidad de presentar un estudio de impacto ambiental.
- Diseñe en armonía con el entorno y a una escala adecuada. Utilice materiales y técnicas de construcción ambientalmente amigables, cuando estén disponibles.
- Cuando sea posible, asegúrese de que las facilidades y actividades turísticas proporcionen condiciones para personas con discapacidad. En muchos lugares esto forma parte de la legislación nacional.



3. Problemas causados por los desechos sólidos

Adopte medidas para reducir, reutilizar, reciclar o disponer adecuadamente de los desechos, incluyendo aquel generado durante la construcción:

- Disminuya la compra de productos que generan desechos, tales como botellas y bolsas plásticas.
- Cuando sea posible, reutilice el papel, los contenedores y otros.
- Evite la generación de desechos por empaques: compre productos en grandes bultos y utilice empaques que puedan volver a llenarse para jabón, sal, azúcar, mantequilla, yogurt y otros. Utilice también botellas que se puedan volver a llenar.
- Distribuya los desechos orgánicos entre los agricultores locales o haga usted mismo su propio compost.
- Participe en programas de reciclaje, cuando eso sea posible.
- Separe los desechos sólidos para la reutilización, reciclado y disposición final adecuada.
- Compruebe que la basura sea recogida con regularidad (basureros, contenedores, camiones).
- Verifique que se disponga adecuadamente de la basura y desechos generados durante la operación.
- Informe y motive a visitantes y empleados para que contribuyan en el manejo de los desechos.

4. Falta de una política de energía

Adopte medidas para reducir el consumo de energía y promover su uso eficiente:

- Diseñe un programa de ahorro de energía y compártalo con su personal y con sus huéspedes.
- Cuando sea posible utilice fuentes de energía renovable.
- Instale sistemas de energía solar (foto-eléctricas y de agua caliente).
- Instale bombillos eficientes.
- Reemplace los equipos de aire acondicionado por alternativas amigables, tales como ventiladores, o aplique técnicas de construcción que mantengan frescas las instalaciones.
- Aproveche la luz natural.
- Promueva apagar los equipos y luces cuando no se están utilizando.
- Monitoree periódicamente el uso de la energía y evalúe los resultados.

5. Ausencia de manejo de agua

Adopte medidas para reducir el consumo de agua y promueva su utilización eficiente:

- Diseñe un programa para el ahorro del agua y compártalo con su personal y con sus huéspedes.

- Controle las fugas.
- Instale sistemas duales para halar la cadena en servicios sanitarios.
- Instale duchas para economizar agua.
- Ofrezca instrucciones prácticas a turistas, por ejemplo, sobre la re-utilización de toallas.
- Comparta las instrucciones por medio de panfletos, calcomanías en los baños y afiches.

En relación a las aguas servidas:

- Las aguas servidas deben manejarse de manera adecuada.
- Separe las diferentes corrientes de aguas (cocina, baños, servicios sanitarios) y, cuando sea posible, recíclelas a escala local.
- Las aguas servidas devueltas al ambiente deben ser controladas periódicamente.
- Cuando sea posible, después de haber sido tratadas adecuadamente las aguas servidas pueden utilizarse para regar el jardín o en limpieza.
- Cuando sea posible, utilice productos de limpieza y cosméticos biodegradables.
- Desarrolle sistemas de alcantarillado sanitario que sean amigables con el entorno (por ejemplo, tanques sépticos).

- Implemente medidas para la canalización y disposición adecuada de las aguas de lluvia.

6. Problemas de manejo de las piscinas

Debe ponerse atención especial a un manejo de las piscinas compatible con el ambiente. Esto incluye las siguientes medidas:

- Uso eficiente del agua y de la energía consumida por la piscina. Esto se promueve con el uso de calentadores solares y la reutilización del agua servida, por ejemplo para los servicios sanitarios.
- Las piscinas amigables con el ambiente utilizan filtros de carbón y de arena.
- Dependiendo de la cantidad, aplique filtración del agua antes de descartarla o re-utilizarla
- Uso de químicos en las piscinas:
 - ▶ Capacite al personal en el uso adecuado de químicos;
 - ▶ Asegúrese de que las instrucciones para el uso y la información sobre sustancias químicas peligrosas está disponible en el idioma nacional/local. Cualquier proveedor debiera ser capaz de responder a esta solicitud.
 - ▶ Use sistemas de dosificación precisa o evite el uso de sustancias químicas.



- ▶ El uso bien balanceado de cloro en combinación con otros químicos puede reducir la cantidad de cloro requerida. Por ejemplo, el uso de ácido cianúrico en combinación con cloro puede reducir la cantidad de cloro requerida en un 70%.

7. Mal manejo de jardines

La jardinería ambientalmente responsable puede incluir lo siguiente:

- No riegue las plantas durante las horas de sol.
- Cree una compostera con desechos orgánicos.
- Evite el uso de químicos. Si no puede evitarlos, recuerde:
 - ▶ Capacite al personal en su uso correcto.
 - ▶ Asegúrese de que las instrucciones de uso e información sobre los peligros potenciales de sustancias químicas aparezcan en el idioma de su país o de la región.
- Plante especies indígenas de árboles y flores.
- Informe a sus huéspedes acerca de sus programas de conservación de especies de plantas y animales.
- Atraiga a las aves de forma natural, por medio de plantas con flores y no con comederos artificiales.

- Amplíe sus conocimientos sobre huertas sostenibles y conservación natural, por ejemplo, conversando con los agricultores locales.

8. Ausencia de experiencia y conocimiento en el manejo ambiental

La implementación de las siguientes medidas puede contribuir a la prevención de problemas ambientales:

- Crear conciencia entre los turistas y el personal por medio de panfletos y afiches en las habitaciones y otras áreas del hotel.
- Proporcionar capacitación y educación ambiental adecuada al personal que labora en hospedaje, por medio del principio “capacitando al capacitador”, donde un empleado recibe capacitación profesional que luego comparte con otros empleados.
- Proporcionar instrucciones prácticas a los turistas sobre comportamiento ambientalmente responsable, como la reutilización de las toallas o el uso del aire acondicionado. Comparta esas instrucciones por medio de panfletos, calcomanías en los baños y afiches.
- Haga que su empresa de hospedaje evalúe su desempeño ambiental, por parte de estudiantes en el campo del turismo sostenible, tour operadores con experiencia en ese campo o consultores ambientales.

Utilice los resultados para desarrollar una lista o plan para mejorar.

- Contemple proponer su empresa de hospedaje para una eco-etiqueta (ver sección de Certificación).
- Contribuya a la protección de la biodiversidad local por medio de acciones como las siguientes:
 - Apoye proyectos para la conservación de la naturaleza y/o especies en peligro. Coopere con las organizaciones de cooperación ambiental que desarrollan proyectos con el apoyo/participación de los turistas. Proporcione información sobre (o visitas a) proyectos locales de conservación de la naturaleza en la recepción o lobby de sus facilidades de hospedaje.
 - Nunca ofrezca a sus comensales platillos a base de especies en peligro de extinción (como tortugas marinas), aunque sean considerados como una especialidad.
 - Informe a los turistas acerca de las consecuencias legales de comprar y exportar animales en peligro de extinción o sus partes, como caparazón de tortugas, piel de culebra, medicinas a base de animales y otros.

Aspectos por resolver sobre la Rentabilidad

1. **Inestabilidad en los ingresos y dependencia de los flujos turísticos:** Cuando la industria turística se transforma en el sector dominante de la economía, ésta puede ahogar otras actividades productivas en términos de inversión y disponibilidad de mano de obra calificada. Ahora, dado que la mayoría de los destinos experimentan temporadas altas y temporadas bajas, los ingresos de su negocio pueden fluctuar de la misma manera. Durante periodos de competencia extrema y guerras de precios, las pequeñas empresas turísticas pueden ser sacadas del negocio.
2. **No hay contribución a la economía de la comunidad local:** Su empresa podría no estar contribuyendo al desarrollo de las comunidades en los destinos turísticos latinoamericanos si todo el personal que es contratado por sus proveedores proviene de fuera de la comunidad o si los insumos y servicios para su operación se adquieren en otros lugares. Además, cuando la propiedad de los hoteles es extranjera, las ganancias generadas terminan siendo exportadas. Como resultado, hay muy pocos impactos del sector turístico sobre otros sectores económicos. En otras palabras, la exportación de ganancias no contribuye al desarrollo sostenible de la economía local.
3. **Escasez de productos localmente producidos:** Debido al flujo de turistas, el abastecimiento de productos



alimenticios locales y otros tipos de productos (por ejemplo, materiales de construcción) puede no ser suficiente para responder a la demanda. Esto puede llevar a incrementos inaceptables de precios o a la falta de disponibilidad de estos productos para la gente local, dado que el grueso de las existencias podrían ir a las empresas turísticas.

Acciones recomendadas

1. Inestabilidad en los ingresos y dependencia de los flujos turísticos

- Promocione sus paquetes turísticos sostenibles durante la estación baja. Resalte en las campañas de mercadeo las ventajas que tienen los periodos más tranquilos.
- Transforme destinos estacionales en destinos de todo el año. Haga un inventario de todos los atractivos turísticos disponibles a lo largo del año y diseñe productos que usted pueda ofrecer en diferentes estaciones.
- Coopere con empresarios turísticos locales para desarrollar visitas a áreas naturales protegidas.
- Considere la posibilidad de obtener una etiqueta que lo distinga de sus competidores. Úsela como una herramienta de mercadeo con agentes de viajes, tour operadores y otros.

2. No hay contribución a la economía de la comunidad local

La operación de sus paquetes turísticos en destinos latinoamericanos puede realizarse de formas que permitan la diseminación del dinero en la comunidad:

- Incorpore como parte de sus paquetes destinos sostenibles ofrecidos por organizaciones o empresarios privados locales.
- Apoye las iniciativas de desarrollo local.
- Reserve parte de sus ingresos para ser reinvertidos en la comunidad local. Converse con las autoridades locales acerca de los mejores usos que se pueden dar a esos recursos, por ejemplo, en mejoras en los servicios de salud y educación.
- Cuando sea posible, asegúrese de que sus proveedores locales contraten personal local, respeten la legislación laboral y ofrezcan a sus empleados oportunidades de capacitación y otros incentivos.
- Adquiera productos y servicios básicos (reparaciones, mantenimiento, productos agrícolas, otros) de pequeños y medianos empresarios y agricultores locales, excepto cuando hay escasez.
- Coopere con compañías locales en cuanto a transporte, recorridos y otros.

- Promocione destinos sostenibles ofrecidos por organizaciones o empresarios privados locales. Favorezca destinos agro-turísticos administrados por cooperativas y asociaciones de campesinos, donde los beneficios tienen mayores posibilidades de alcanzar a la mayoría de los miembros y a sus familias.
- Apoye las iniciativas de desarrollo local. Incluya en sus paquetes visitas a proyectos comunales pequeños, así como demostraciones en la elaboración de artesanías.
- Desarrolle el manejo de las cadenas de proveedores por medio de una política de compras verdes y sostenibles.
- Deben estimularse las inversiones conjuntas entre inversionistas foráneos y locales en la industria turística.
- Hoteles cuyos propietarios sean extranjeros o nacionales de fuera de la región debieran hacer un esfuerzo para emplear personal local, siempre que les sea posible.

3. Escasez de productos locales

Es importante que usted conozca este tipo de amenazas para anticiparse con medidas como las siguientes:

- Internalización de costos incrementales de los productos en los precios de la empresa. Los turistas

generalmente tienen más capacidad de pagar por el incremento en los precios de los alimentos que la gente local.

- Invite a los hoteles con los que usted trabaja a crear huertas que permitan producir un excedente de alimentos.
- Importar los productos desde fuera de la zona (última opción).

Certificación

- Green Globe 21 es una eco-etiqueta internacional Australiana para empresas de hospedaje turístico, desde hoteles grandes a establecimientos ecoturísticos, tour operadores y agencias de viajes. La etiqueta incluye criterios sociales y contribución a la gente y economía local. Más información disponible en: www.greenglobe21.com.
- El Certificado de Sostenibilidad Turística, o CST, es un programa que categoriza y certifica a empresas de Costa Rica de acuerdo al grado en el que sus operaciones se acerquen a un modelo de sostenibilidad. Herramientas como ésta podrían ser muy útiles para identificar socios y proveedores en los destinos latinoamericanos. El CST se enfoca en hoteles y tour operadores. El CST para hospedaje incluye ahorro de agua, calidad del agua, aguas servidas, ahorro de energía, contaminación, diseño de jardines, alimentos y bebidas, reducción y



manejo de desechos, administración y capacitación de recursos humanos, control de calidad, beneficios socioeconómicos y otros. Es posible obtener información en: www.turismo-sostenible.co.cr.



- ECOTEL es un sistema de certificación internacional para hoteles, basado en cinco aspectos: compromiso ambiental, manejo de desechos sólidos, eficiencia energética, conservación del agua, educación ambiental de los empleados y participación en la comunidad. Ver ejemplos en: www.hvsecoservices.com/ecotel.htm.

Pautas y códigos de conducta

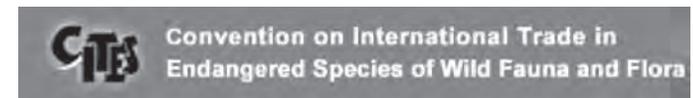
- “A Practical Guide to Good Practice” (Guía Práctica para las Buenas Prácticas): Es una guía para el manejo social y ambiental en empresas de hospedaje. Se puede bajar de: http://www.toinitiative.org/supply_chain/supply.htm.
- El “Centre for Environmental Leadership in Business”, o Centro para el Liderazgo ambiental en los Negocios (www.celb.org) ha publicado “The Green Host Effect” (El Efecto del Huésped Verde), una guía informativa que proporciona información, medidas prácticas y ejemplos reales acerca de cada posible aspecto del manejo y desarrollo sostenible de resorts turísticos. El libro cubre

aspectos como la planificación integrada del suelo, empleado y educando a gente local y cómo contribuir con la economía local. El libro es útil para hacedores de política y administradores de facilidades de hospedaje y se puede bajar sin costo de: www.celb.org/stage/Green_Host_Effect.pdf.

- El “Code of Conduct against sex exploitation in travel and tourism CSEC (Código de Conducta contra la Explotación Sexual en los Viajes y el Turismo): es un código de conducta para la protección de niños de la explotación sexual en la industria del turismo, para ser adoptado por tour operadores, www.thecode.org.



- ILO Convenios: Derechos humanos y laborales reconocidos internacionalmente, www.ilo.org. 
- La Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, www.un.org/Overview/rights.html.
- Más información acerca de especies en peligro está disponible en el sitio de CITES (Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Flora and Fauna), incluyendo una base de datos de especies, www.cites.org.



Ejemplos

TUI

El objetivo de TUI de Holanda es la sostenibilidad de sus paquetes en los próximos años, en el marco de las posibilidades económicas y técnicas. Una de sus herramientas para resaltar el desempeño de la sostenibilidad de sus paquetes es utilizando listados de indicadores para alojamientos y ambiente en los destinos (manejo de desechos, planificación del paisaje, otros). Una versión en inglés puede encontrarse en: www.tuinederland.nl/tui/files/binaries/Milieujaarverslag_2001-2002.pdf



Albergue Sostenible El Monte.

Un buen ejemplo de ecoalbergue sostenible es 'Albergue sostenible El Monte' en Mindo, Ecuador (www.ecuadorcloudforest.com). El objetivo de sus propietarios es ayudar a proteger el bosque de sus alrededores y minimizar el impacto del turismo. Se tomó la decisión de que el albergue fuera pequeño, así como mantener un ratio entre el número de visitantes recibidos y la cantidad de tierra que comprende el albergue, para así mantener el impacto al mínimo. El Monte posee 44 hectáreas. El albergue, jardines y casas de huéspedes cubre alrededor de una hectárea y el resto se utiliza para caminatas naturales y observación de aves. Parte de la experiencia de El Monte son las comidas. No se sirven carnes rojas debido a su producción energéticamente ineficiente.

El agua viene desde una naciente por gravedad. Las cabañas fueron hechas a mano y todas las tablas fueron cortadas a mano y fijadas en hoyos taladrados. Cada cabaña está equipada con un servicio sanitario y sistema de alcantarillado para el tratamiento independiente, que consiste de una cama de arena con bambú que crece adentro, para remover el exceso de nitrógeno.

Para facilitar la investigación del bosque nuboso, el Albergue Sostenible El Monte ha fundado y administra la estación científica Mindo Biological Station (MBS). Esta bio-estación se ubica en un bosque nuboso prístino que va de los 1400 a los 2600 metros de altitud. Con facilidades de hospedaje para grupos de hasta 22 personas, el MBS recibe investigadores, grupos de estudiantes y turistas enfocados en la ecología. La estación protege 6500 hectáreas dentro del Bosque Protegido Mindo-Nambillo, de 19200 hectáreas.

El Albergue Rara Avis (www.rara-avis.com) es una manera innovadora de proteger el bosque lluvioso. Los turistas pueden aprender acerca de la riqueza del bosque tropical húmedo. Rara Avis fue desarrollado para mostrar que el bosque lluvioso puede ser económicamente productivo y así salvarlo de la destrucción. Rara Avis se diseñó para mostrar que el bosque lluvioso es un recurso económico valioso que no debe ser destruido y que puede producir beneficios económicos sustanciales para las comunidades de los alrededores. Opera como una estación biológica y, al mismo tiempo, como un cómodo albergue. Los



dueños fomentan el turismo, la investigación biológica y el desarrollo de nuevas formas de utilizar el bosque.

Finca Rosa Blanca Country Inn (www.finca-rblanca.co.cr) inició en 1985 con un objetivo importante en mente: que su presencia dejase el menor impacto posible. Desde el inicio su propietarios se han concentrado en un ambicioso plan de reciclaje y regeneración, conciencia social y educación. Gracias a sus esfuerzos, ha recibido la categoría de cinco hojas verdes otorgadas por el Instituto Costarricense de Turismo en su programa “Certificado de Sostenibilidad Turística”, CST. Finca Rosa Blanca Country Inn es uno de los dos hoteles en el país que han logrado alcanzar este estándar. Las actividades de reciclaje incluyen el reciclaje completo de desechos de comida para elaborar fertilizante, utilizando dos sistemas:

1. Alimentando y fertilizando directamente los cafetales y huertas de la empresa.
2. La compostera de desechos sólidos derivados de los alimentos en contenedores, que incluyen desechos orgánicos de la cocina, cenizas de las chimeneas, tierra de la propiedad y algunas veces calcio para neutralizar los ácidos.

También reciclan productos inorgánicos como vidrio, plásticos, cartón, metal y periódico.

Albergue Yachana, Ecuador

“Yachana” significa “lugar para el aprendizaje” en el idioma indígena Quechua. Fue construido en 1995 por FUNEDESIN (Foundation for Integrated Education and Development) es una organización sin fines de lucro que lidera programas ambiental, educativo, médico y agrícola para los habitantes de la Amazonia, con la misión de proteger los bosques lluviosos de Ecuador, educando y empoderando a su gente.

El Albergue Yachana introduce al turista a los estilos locales de vida. Se incluyen visitas a familias que extraen oro de corrientes de agua y a un hombre que practica la medicina local. FUNEDESIN también compra cacao de los productores locales a precios cinco veces mayores que los promedios actuales. El cacao se utiliza en la producción de chocolate que luego se vende en los Estados Unidos. FUNEDESIN también apoya una clínica médica totalmente equipada, así como un proyecto piloto para reemplazar rebaños de ganado ambientalmente destructivo con el endémico capibara. Más información disponible en: www.yachana.com.

El Albergue se menciona en este apartado, dado que ganó el Condé Nast EcoTourism Award del 2004.

El **TIWA Amazonas Eco Resort** se estableció en consultas con el Gobernador Eduardo Braga, del estado de Amazonas, el tour operador holandés KRAS y las comunidades locales. Algunos aspectos del albergue son:

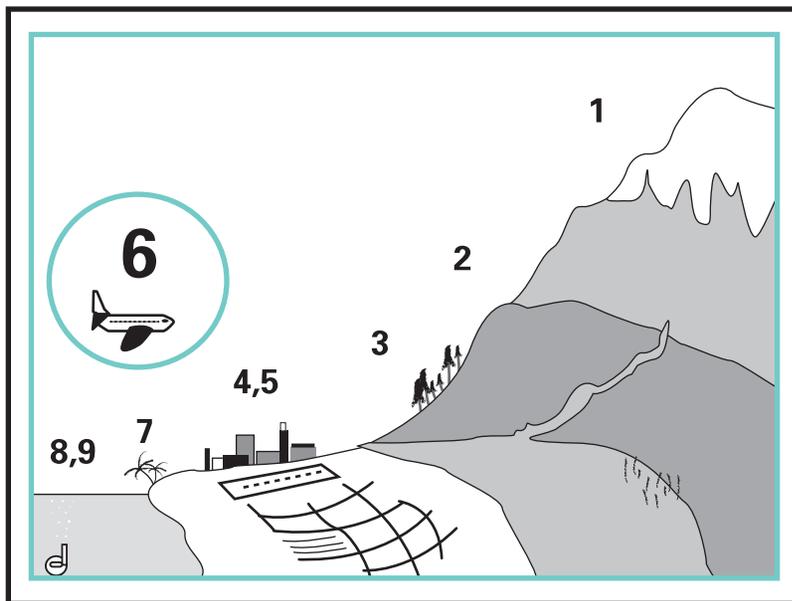
- La construcción tiene muy poco impacto en el ambiente. Los impactos que tuvieron lugar fueron restaurados.
- Toda el agua de la piscina está siendo reciclada.
- La mayoría de los techos son de hojas de palma.
- No se utiliza aire acondicionado.
- El restaurante sirve comida preparada con ingredientes locales, algunos originados en el propio jardín.
- El resort tiene su propio sistema de purificación del agua y sistema de manejo de desechos.
- Se está desarrollando un programa educativo para estudiantes de Brasil y de Holanda.
- TIWA Amazonas Resort dona una cantidad anual a un fondo que inicia y monitorea proyectos sostenibles.

www.tiwaamazon.nl (en holandés, inglés y portugués)



(hoja 6)

Transporte



Introducción

El transporte es un componente importante de los paquetes turísticos que tour operadores ofrecen a sus consumidores para visitar América Latina. Incluye transporte aéreo desde y hacia destinos latinoamericanos, así como transporte terrestre en los destinos (buses, taxis, autos rentados) y transporte acuático en ríos, lagos y el mar. Usted, como tour operador, puede utilizar esta hoja de información clave para identificar cuestiones de sostenibilidad relacionadas con los servicios de transporte incluidos en sus paquetes, así como para familiarizarse con posibles medidas que usted y sus socios pueden implementar para mitigar efectos no deseados.

Facilidades

El transporte requiere de diferentes facilidades, como aeropuertos, estaciones de buses y de trenes, estacionamientos, talleres de mantenimiento y reparación y estaciones proveedoras de combustible. No importa dónde se ubiquen las facilidades o cuáles sean sus características, lo importante es que las mismas estén planeadas, construidas y operadas de manera responsable y sostenible.

Actividades

Las actividades incluyen:

- ▶ Transporte aéreo
- ▶ Transporte terrestre
- ▶ Transporte acuático

Aspectos por resolver de la Gente

1. **Prácticas y condiciones laborales inaceptables:** Algunos ejemplos son prácticas que afectan a conductores y mecánicos, como largas jornadas de trabajo, carencia de protección contra las inclemencias del tiempo y carencia de seguro y de acceso a cuidados médicos. Largas jornadas de trabajo para pilotos, conductores y capitanes de barco pueden significar cansancio extenuante y aumento del riesgo de sufrir accidentes. También puede incluir bajos salarios, trabajos estacionales y posibilidades limitadas de hacer carrera. Aunque estas prácticas no sean aprobadas por el tour operador europeo, pueden estar siendo aplicadas por sus proveedores locales.
2. **Salud y seguridad:** Los mayores riesgos en el campo del transporte incluyen los accidentes. Estos se pueden incrementar cuando el mantenimiento de las unidades no es el adecuado o cuando los aeropuertos y las estaciones

de transporte no son manejadas adecuadamente. Otro problema relacionado con el campo de la salud es la expulsión de gases que contaminan el aire que la gente respira.

Acciones recomendadas

1. Prácticas y condiciones laborales inaceptables

Cuando diseñe sus paquetes turísticos a destinos latinoamericanos, seleccione proveedores locales que hayan adoptado un código para la práctica social y ambientalmente responsable de sus actividades. En caso de que sus proveedores no lo hayan hecho, invítelos a adoptar uno. Usted puede escoger a sus proveedores, evitando restaurantes, hoteles y otras empresas que despierten dudas acerca del trato que se da al personal. Trabaje con sus tour operadores locales en la implementación de las siguientes medidas:

- Acate la legislación laboral nacional e internacional.
- Adopte un código de conducta para el trato justo y humano de empleados (ver “Pautas y Códigos de Conducta”). Algunos ejemplos son:
 - ▶ International Porter Protection Group (IPPG). Ver www.ippg.net.
 - ▶ La “Declaración sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo” de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, busca asegurar que el progreso social vaya de la mano con



el desarrollo y el progreso económico. Puede obtenerse más información en su sitio Web: www.ilo.org.

- Indague si las condiciones laborales de los conductores, capitanes y pilotos son aceptables (horas de trabajo, salarios, seguros, acceso a la capacitación, facilidades para descansar o dormir).
- Proporcione salarios justos y contratos formales, preferiblemente por periodos largos de tiempo.
- Permita que los trabajadores participen en oportunidades de capacitación que mejoren sus posibilidades de asenso laboral. Facilite que la capacitación del personal con menor experiencia reciba capacitación del personal más experimentado.
- Establezca políticas y pautas para proteger la salud y seguridad de todos los trabajadores en el lugar de trabajo.
- Como tour operador, evite los servicios de empresas de transporte donde el personal gana por debajo de lo mínimo o es tratado de manera injusta. Los dueños y administradores de tales empresas debieran ser informados de la decisión e invitados a tomar medidas correctivas.

2. Salud y seguridad

Usted como tour operador europeo es responsable por la seguridad de sus consumidores y personal mientras visitan algún destino, por lo que debiera adoptar todas las medidas necesarias para garantizar su seguridad cuando se realizan actividades turísticas o cuando se utilizan servicios como transporte aéreo, terrestre o acuático. Usted puede verificar directamente o por medio de sus agentes locales que los transportistas tomen las medidas necesarias para velar por la seguridad de los pasajeros y del personal. Trabaje con empresarios locales responsables en la aplicación de las siguientes recomendaciones:

- Asegúrese de que la aerolínea siga normas de seguridad de acuerdo con los estándares internacionales.
- Solicite pruebas concretas y verificables a las empresas de transporte de que las unidades de transporte reciban mantenimiento adecuado.
- Asegúrese de que pilotos, conductores o capitanes cuenten con las licencias respectivas, capacitación correspondiente y las habilidades necesarias para cumplir con su trabajo.
- Ofrezca capacitación sobre la forma segura de manjar las unidades de transporte.
- Informe a sus clientes acerca de prácticas inseguras de transporte en los destinos (viajes a zonas remotas, viajes en la oscuridad o bajo lluvia intensa).

Asuntos por resolver en el Planeta

1. **Impacto de los transporte en el entorno físico y biológico:** Los medios de transporte aéreo, acuático y terrestre producen CO₂, lo que contamina la atmósfera e influye en el cambio climático. Además, las unidades de transporte pueden tener impacto sobre los ecosistemas naturales y la biodiversidad debido al impacto físico, a la contaminación por fugas de combustibles o a la contaminación sónica.

Acciones recomendadas

- Estime la cantidad anual de expulsión de gases con efecto invernadero de los transportes utilizados por su empresa y compense mediante el pago por servicios ambientales a algún área silvestre protegida.
- Desde el momento de hacer la reservación del paquete para América Latina, ofrezca a sus clientes compensar por las emisiones de CO₂ asociadas con el transporte aéreo, mediante la participación en un programa de compensación.
- Seleccione líneas aéreas que utilicen aviones modernos con motores eficientes y que sigan procedimientos de operación para despegues y aterrizajes eficientes en el uso de combustibles.
- Utilice vehículos de transporte con motores modernos y que sean eficientes en el uso del combustible, para limitar las emisiones contaminantes.

- Asegúrese de que las unidades de transporte sean revisadas y reciban mantenimiento periódicamente.
- Use aceites vegetales para los motores, cuando estén disponibles y si aplica.
- Evalúe la tasa de ocupación de sus vehículos. Contemple la posibilidad de utilizar transporte combinado desde y hacia el aeropuerto con otras agencias de turismo u hoteles.
- Use el transporte público, como el tren o el bus, siempre que le sea posible.
- Proporcione a sus clientes información acerca del transporte público existente en los destinos (horarios, estaciones, tarifas, otros).

Algunos programas de compensación por emisiones de CO₂ son:

- Future Forests Programa para compensar por las emisiones de CO₂ por medio de la siembra de bosques. En www.futureforests.com.
- Trees for Travel: Programa para compensar por las emisiones de CO₂ por medio de la siembra de árboles (tanto empresas como clientes individuales pueden participar). En: www.treesfortravel.nl.
- Business for Climate: Programa para aquellas empresas que deseen compensar por las emisiones de CO₂ por medio de la siembra de árboles. En www.bfclimate.nl.



- Cool Flying: Programa para compensar por las emisiones de CO2 por medio de la siembra de árboles.
En: www.coolflying.nl.
- Cool driving: Programa para compensar por las emisiones de transporte terrestre. En: www.cooldriving.nl.

Asuntos relacionados con la rentabilidad

1. **Inestabilidad en los ingresos y dependencia de los flujos turísticos:** Su empresa podría verse seriamente afectada por estaciones bajas de turismo y competencia doméstica fuerte por parte de otros proveedores de servicios turísticos. Esto podría causar una disminución de sus recursos financieros y afectar su operación. Durante periodos de competencia extrema y guerras de precios, las pequeñas empresas turísticas pueden ser sacadas del negocio.
2. **No hay contribución a la economía de la comunidad local:** Su empresa podría no estar contribuyendo al desarrollo de las comunidades en los destinos turísticos latinoamericanos si todo el personal que es contratado por sus proveedores proviene de fuera de la comunidad o si los insumos y servicios para su operación se adquieren en otros lugares.

Acciones recomendadas

1. **Inestabilidad en los ingresos y dependencia de los flujos turísticos**
 - Promocione sus paquetes turísticos sostenibles durante la estación baja. Resalte en las campañas de mercadeo las ventajas que tienen los periodos más tranquilos.
 - Transforme destinos estacionales en destinos de todo el año. Haga un inventario de todos los atractivos turísticos disponibles a lo largo del año y diseñe productos que usted pueda ofrecer en diferentes estaciones.
 - Coopere con empresarios turísticos locales para desarrollar visitas a áreas naturales protegidas.
 - Considere la posibilidad de obtener una etiqueta que lo distinga de sus competidores. Úsela como una herramienta de mercadeo con agentes de viajes, tour operadores y otros.
2. **No hay contribución a la economía de la comunidad local**

La operación de sus paquetes turísticos en destinos latinoamericanos puede realizarse de formas que permitan la diseminación del dinero en la comunidad:

- Incorpore como parte de sus paquetes destinos sostenibles ofrecidos por organizaciones o empresarios privados locales.
- Apoye las iniciativas de desarrollo local.
- Reserve parte de sus ingresos para ser reinvertidos en la comunidad local. Converse con las autoridades locales acerca de los mejores usos que se pueden dar a esos recursos, por ejemplo, en mejoras en los servicios de salud y educación.
- Cuando sea posible, asegúrese de que sus proveedores locales contraten personal local, respeten la legislación laboral y ofrezcan a sus empleados oportunidades de capacitación y otros incentivos.
- Adquiera productos y servicios básicos (reparaciones, mantenimiento, productos agrícolas, otros) de pequeños y medianos empresarios y agricultores locales, excepto cuando hay escasez.

Certificación

- El Certificado de Sostenibilidad Turística, o CST, es un programa que categoriza y certifica a empresas de Costa Rica de acuerdo al grado en el que sus operaciones se acerquen a un modelo de sostenibilidad. Herramientas como ésta podrían ser muy útiles para identificar socios y proveedores en los destinos latinoamericanos. El CST

se enfoca en hoteles y tour operadores. El CST para tour operadores incluye criterios que tocan el tema de la sostenibilidad en el transporte. Es posible obtener información en: www.turismo-sostenible.co.cr.

- La Administración Federal de la aviación (Federal Aviation Administration) ha desarrollado estándares de certificación para pilotos, aviones y aeropuertos. Más información en: (www.faa.gov).

Pautas y Códigos de Conducta

No se identificaron pautas y códigos de conducta específicamente para el transporte en turismo. Sin embargo, hay una iniciativa canadiense llamada “Enfocándose en el Manejo “ (“Focus on driving”: www.focusondriving.ca/home.cfm?lang=e), cuyo propósito es crear conciencia acerca del rol que juegan los conductores distraídos en la seguridad de los caminos. Enfatiza en la conducción responsable de los vehículos por parte de los conductores individuales y ofrece pautas útiles para el público en general, muchas de las cuáles podrían aplicar para conductores de transporte turístico.

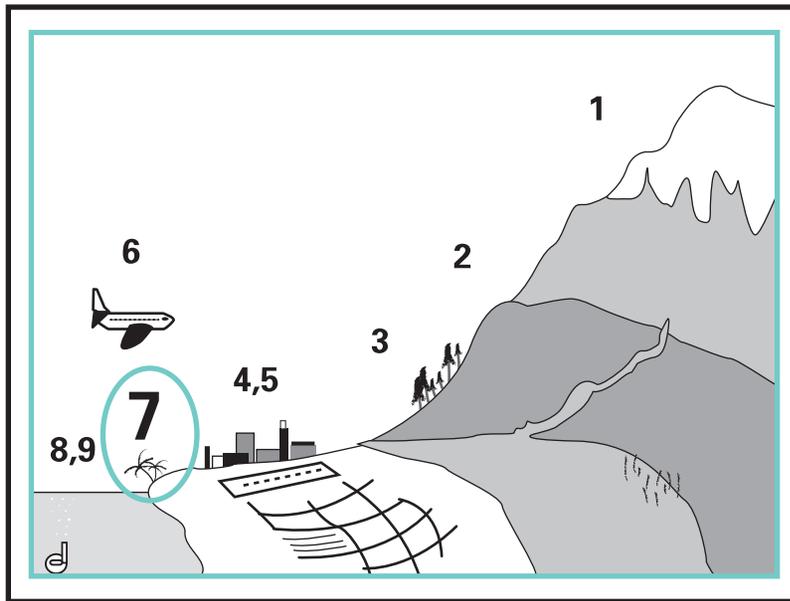
Ejemplos

Multatuli travel (www.multatuli.nl) y **Sawadee** (www.sawadee.nl) recomiendan a sus consumidores compensar por las emisiones de CO2. En su sitio Web hay referencias a programas de este tipo.



(hoja 7)

El mar y la playa: actividades sin uso de motores



Introducción

Los paquetes turísticos que tour operadores ofrecen a sus consumidores para visitar entornos de playa y mar en América Latina incluyen actividades que no recurren al uso de motores, así como servicios y facilidades que permiten el disfrute de esos atractivos. Usted, como tour operador, puede utilizar esta hoja de información clave para identificar cuestiones de sostenibilidad relacionadas con la operación de sus paquetes en esos contextos, así como para familiarizarse con medidas que usted y sus socios locales pueden implementar para mitigar efectos no deseados.

Atractivos relacionados

Los atractivos son uno de los principales componentes de los paquetes turísticos. Los atractivos marinos y de playa para actividades que no recurran al uso de motores incluyen las playas, aguas costeras, bahías y ecosistemas valiosos tales como arrecifes de coral, estuarios y manglares. La biodiversidad incluye árboles de mangle, vegetación de playa, peces, cangrejos, moluscos, tortugas marinas y aves acuáticas, entre otros. Algunos de estos atractivos pueden encontrarse dentro de áreas protegidas marinas o costeras, así como en humedales protegidos.

Facilidades

La práctica de actividades turísticas en el mar y la playa sin recurrir al uso de motores prácticamente no requiere de facilidades en los sitios donde se practican las actividades. Sin embargo, actividades de apoyo en tierra firme requiere de baños, servicios sanitarios, vestidores, hospedaje y espacio par alas oficinas de los tour operadores y las tiendas donde se renta equipo. Ellos deben construirse y operarse con el mínimo impacto posible sobre el entorno físico y biológico. Dependiendo de las características específicas del entorno, otras hojas de información como la No. 3 (Bosques y áreas naturales protegidas), No. 4 (Ciudades, pueblos y áreas rurales circundantes), y la No. 5 (Alojamiento) van a proporcionarle a usted ideas para mitigar el impacto de las construcciones.

Actividades

Es fundamental que las actividades aquí incluidas en los paquetes turísticos **no** utilicen motores de combustión:

- ▶ Bodyboard
- ▶ Boogie boarding
- ▶ Cabalgata (a lo largo de la costa)
- ▶ Caminata
- ▶ Caminata guiada
- ▶ Canotaje o piragüismo

- ▶ Catamarán (con vela)
- ▶ Compra de recuerdos
- ▶ Kayak (en el mar)
- ▶ Kite surfing
- ▶ Natación
- ▶ Navegación a vela
- ▶ Observación de aves
- ▶ Observación de tortugas
- ▶ Observación de vida silvestre
- ▶ Ocean rafting
- ▶ Surf sobre las olas
- ▶ Windsurf

Aspectos por resolver con la Gente

1. **Prácticas y condiciones laborales inaceptables:** Algunos ejemplos de condiciones laborales que perjudican al personal son largas jornadas de trabajo, carencia de protección contra las inclemencias del tiempo, carencia de seguro y de acceso a cuidados médicos, bajos salarios y oportunidades limitadas para hacer carrera. Aunque estas prácticas no sean aprobadas por el tour operador europeo, pueden estar siendo aplicadas por sus proveedores locales.



2. **Impacto negativo del turismo en la comunidad local y su estilo de vida:** Cambios culturales no deseados pueden tener lugar como resultado directo de la interacción entre sus clientes y los pobladores locales: xenofobia, asaltos, prostitución, drogas, erosión de la identidad cultural y otros. Estos pueden ocurrir debido a la falta de conciencia y de respeto por parte del turista y de los mismos residentes por la cultura, herencia y autenticidad local. Otro impacto cultural es la adopción del idioma del turista (por ejemplo, inglés o alemán), para dar nombre a atractivos y facilidades locales, excluyendo así al idioma propio del destino. También, hay empresas que modifican las fachadas de los edificios y colocan rotulación que contamina el paisaje cultural original.
3. **Salud y seguridad:** Las personas se exponen a ahogamientos, deshidratación, insolación, ataques de animales y otros.

Acciones recomendadas

1. **Prácticas y condiciones laborales inaceptables**
Cuando sea posible, trabaje con tour operadores y otros actores en el destino a quienes les preocupa la comunidad local, su cultura y su estilo de vida. De manera conjunta, usted y sus socios locales pueden aplicar las siguientes medidas:
 - Acate la legislación laboral nacional e internacional.

- Adopte la “Declaración sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo” de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, que busca asegurar que el progreso social vaya de la mano con el desarrollo y el progreso económico. Puede obtener más información en su sitio web: www.ilo.org.
- Pague salarios justos y establecer contratos laborales formales con todos los empleados, preferiblemente por periodos largos de tiempo.
- Permita al personal participar en actividades de capacitación, mejorando así sus oportunidades para hacer carrera. De igual manera, el personal con menor nivel educativo podría ser capacitado por aquellos empleados que gozan de un nivel de educación más alto.
- Establezca políticas y pautas para proteger la salud y seguridad de los empleados en el lugar de trabajo.

2. Impacto negativo del turismo en la comunidad local y su estilo de vida

- Desarrolle y distribuya pautas sobre qué pueden hacer y qué no hacer los visitantes a las playas y colocarlas a la vista en sitios como pizarras informativas.
- Promueva la comprensión y el respeto por las culturas locales, sus costumbres y tradiciones.

- Proporcione al consumidor información preliminar que le permita minimizar su impacto negativo sobre la cultura local, como por ejemplo:
 - Vestimenta que se puede o no se puede emplear;
 - Temas sobre los que no se debiera tratar;
 - Espacios a los que no se debiera ingresar;
 - Objetos que no se pueden tocar;
 - Lugares, objetos o personas que no debieran ser fotografiados;
 - Eventos que requieren evitar ciertos comportamientos (reírse, bailar, otros).
- Consulte con los líderes de la comunidad acerca de qué actividades están ellos dispuestos a compartir con los turistas. Respete sus decisiones y no imponga la presencia de visitantes cuando no sean bienvenidos.
- Adopte evaluaciones de impacto social y cultural como una actividad periódica de la compañía. Incluya diálogos con representantes de la comunidad local.
- Apoye la capacitación de la gente local en manejo del turismo como una manera de evitar o mitigar los impactos negativos sociales y culturales.
- El idioma del país o la región es parte del valor cultural del destino. Promueva el uso del idioma local para dar nombre a atracciones turísticas y para la señalización. En espacios públicos, los idiomas

de los turistas, como inglés o alemán, debieran ser utilizados como complemento.

- Cuando se capacite al personal local en el uso del inglés o de algún otro idioma extranjero, recuerde la importancia de valorar el idioma propio.

3. Salud y seguridad

Usted como tour operador europeo es responsable por la seguridad de sus consumidores y personal mientras visitan entornos marinos y costeros, por lo que debiera adoptar todas las medidas necesarias para garantizar su seguridad cuando se realizan actividades turísticas en esos entornos. Usted puede verificar directamente o por medio de sus agentes locales que se cumpla con las pautas de seguridad necesarias. Trabaje con empresarios locales responsables en la aplicación de las siguientes recomendaciones para garantizar la seguridad de visitantes a las playas y al mar:

- Cumpla con las regulaciones locales, nacionales e internacionales respectivas.
- Utilice pizarras informativas donde se compartan las regulaciones de la playa (prohibición de perros, de acampado, de vehículos motorizados, otras), señales de seguridad, un mapa de la playa y otros aspectos.
- Garantice la presencia de una agencia de primeros auxilios o salva vidas capacitados durante la estación alta.



- Mantenga equipamiento adecuado de seguridad, incluyendo equipo salvavidas y direcciones para el acceso y uso adecuado de teléfonos.
- Ubique banderas en ciertos puntos para indicar si el agua es segura para natación.
- Proporcione fuentes de agua potable.
- Diseñe acceso a rampas en la playa y facilidades de servicios sanitarios para personas con discapacidad, excepto donde la topografía no lo permite.
- Diseñe un plan de emergencia que incluya procedimientos para decretar advertencias públicas si la playa o parte de ella está sufriendo por problemas de contaminación u otro tipo de problemas de seguridad (mareas rojas).
- Despliegue advertencias de animales peligrosos (tiburones, peces venenosos) y otros peligros como corrientes.
- Recomiende a los turistas utilizar crema bloqueadora, agua embotellada, anteojos oscuros, sombreros y cualquier otro objeto que le permita evitar riesgos innecesarios y disfrutar más de la experiencia.
- Asegúrese de que los turistas conozcan los requerimientos físicos de la actividad y que estén bien instruidos sobre las medidas de seguridad correspondientes.

Aspectos por resolver en el Planeta

1. **Perturbación de la vida silvestre:** Por ejemplo, cuando la gente camina sobre orilla rocosas pueden sin quererlo pisar pequeños moluscos que viven pegados a las rocas. Cuando se navega en un manglar o se camina sobre una playa en la margen de un bosque natural, uno podría encontrarse con aves, monos, mapaches y muchos otros animales. Un mal hábito común es la de intentar atraerlos con comida y, de esa manera, cambiar sus hábitos naturales. Cuando se visita áreas de anidación de tortugas marinas, uno podría distraer o molestar a las madres que buscan depositar sus huevos.
2. **Contaminación y degradación de los ambientes marinos y costeros:** La práctica de actividades turísticas puede impactar el mar, las playas y las áreas circundantes de muchas maneras, incluyendo el pisoteo, erosión y compactación del suelo, daño a la vegetación costera y a áreas de anidación de aves, acumulación de basura y otros.
3. **Impacto de las construcciones sobre el entorno físico y biológico:** La práctica de actividades turísticas sin motor en ambientes marinos y de playa casi no requiere de facilidades. Sin embargo, las facilidades y servicios de apoyo en tierra firme son importantes y pueden incluir vestidores, servicios sanitarios, estacionamientos, restaurantes, albergues, oficinas para la comercialización del tour y renta de equipos y otros, que podrían impactar

no sólo durante su construcción sino también durante su operación. Impactos incluyen la remoción de materiales, consumo de agua y energía, generación de desechos y su descarga en o cerca del mar. Modificación de las costas para adaptarlas a los propósitos de una empresa también puede impactar en el paisaje y la biodiversidad.

Acciones recomendadas

Cuando diseñe sus paquetes turísticos a destinos latinoamericanos, seleccione proveedores locales que hayan adoptado un código para la práctica social y ambientalmente responsable de sus actividades. En caso de que sus proveedores no lo hayan hecho, invítelos a adoptar uno. Usted puede escoger a sus proveedores, evitando aquellos cuyas prácticas ambientales sean cuestionables. Trabaje con sus tour operadores locales y otros proveedores en la implementación de las siguientes medidas:

1. Perturbación de la vida silvestre

Adopte evaluaciones del impacto ambiental como una actividad periódica de su compañía. Una metodología útil es "Integral Biodiversity Impact Assessment-Tourism Activities", IBISTA, que puede obtenerse en las oficinas de Alianza para Bosques en san José, Costa Rica (www.rainforest-alliance.org).

Observación de tortugas marinas

Distribuya información entre sus clientes acerca de las pautas a seguir para la práctica de actividades como la observación de tortugas y de aves. Algunos ejemplos han sido desarrollados por el Great Barrier Reef Marine Park Authority. Vea la sección de certificación más abajo.

Las pautas pueden variar dependiendo de la ubicación y es importante revisarlas en conjunto con ONG locales o institutos de investigación sobre tortugas marinas. Un ejemplo de código de conducta para la observación de Tortugas se ofrecen aquí:

- Mantenga el uso de luces (incluyendo antorchas) al mínimo. Una manera de hacerlo es cubriendo la antorcha con una tela o celofán rojo.
- Las luces no deberían ser mayores de tres voltios, dos células, antorchas de mano.
- No se acerque demasiado a las tortugas que abandonan el agua y se aproximan a la playa.
- No apunte las luces directamente a las tortugas que abandonan el agua, se internan en la playa, excavan nidos o depositan los huevos.
- Evite ruidos fuertes y movimientos repentinos cerca de las tortugas mientras ellas depositan sus huevos.
- No toque a las tortugas, huevos o neo-natos.



- Mantenga a los perros alejados.
- No encienda fogatas en playas donde las tortugas anidan.
- Reporte tortugas muertas, atrapadas o heridas a centros locales de animales.
- Aprender sobre los hábitos y necesidades de las tortugas incrementa nuestro aprecio por ellas.

2. Contaminación y degradación de los ambientes marinos y costeros

- Adopte un código de conducta para la práctica social y ambientalmente responsable del turismo, definiendo lo que su empresa y personal pueden o no hacer durante las expediciones a entornos costeros y marinos. Asegúrese de que todo el personal conozca y aplique el código.
- Recopile regulaciones actualizadas para todos los destinos turísticos marinos y costeros visitados por su empresa.
- Trabaje preferiblemente con pequeños grupos, especialmente en áreas frágiles.
- Permanezca solo en las zonas establecidas para el uso público. No ingrese a zonas restringidas.
- Verifique adecuadamente la disposición final de basura o desechos generados durante su operación.

- Reúna información sobre la calidad del agua para bañarse o nadar, para asegurarse de que es segura para los clientes y personal.
- Enfatique en la necesidad de ambientes limpios en las playas a las autoridades locales y diseñe e implemente programas de limpieza de playas. Hay algunas medidas para promover entornos limpios en las playas, como:
 - Colocación de suficientes basureros que puedan ser vaciados regularmente.
 - Organización de voluntarios para actividades de limpieza de playas.
 - Tratamientos ambientalmente amigables de playas en vez de tractores motorizados.
- Verifique si puede iniciar las siguientes acciones en cooperación con otros socios locales del sector turístico:
 - Desarrollo de pautas de comportamiento ambientalmente amigables para visitantes a las playas; incluya aspectos como disposición adecuada de los desechos, prohibición de acampado, de conducir en la playa y otros. Distribuya las pautas en materiales informativos que se les entregan a los clientes.
 - Organización de actividades de educación ambiental o apoyo al establecimiento de un centro de educación ambiental marina.

- Identificar posibilidades con otros interesados para iniciar un programa de bandera azul (ver Certificación más adelante).
- Visite el sitio Web de la Organización Mundial de Turismo para buscar información sobre proyectos, redes e iniciativas internacionales en el área de turismo y manejo costero sostenible, www.world-tourism.org (ver ejemplos más abajo). El sitio web proporciona conexiones con otros sitios Web relevantes, como “International Network on the Sustainable Development of Coastal Tourism Destinations”, www.omt.uned.es.

3. Impacto de las construcciones sobre el entorno físico y biológico

Si usted o sus socios locales participan de la construcción y/u operación de facilidades turísticas cerca de la costa o del mar, las siguientes medidas de mitigación de impactos podrán ser de utilidad:

- Acate la legislación y permisos requeridos en el país para la construcción de facilidades turísticas, lo que podría incluir la necesidad de presentar un estudio de impacto ambiental.
- Diseñe en armonía con el entorno y a una escala adecuada. Utilice materiales y técnicas de construcción ambientalmente amigables, cuando estén disponibles.

- Tome medidas para reducir el consumo de agua y energía y promover su uso eficiente.
- Asegúrese de que las aguas residuales no contaminen el océano o afecten la salud humana.
- Adopte medidas para reducir, reutilizar, reciclar o disponer adecuadamente de desechos, incluyendo aquel que se genera durante la construcción.
- Asegúrese de que el suelo, el agua y el aire no sean contaminados por combustibles o sus residuos, sustancias tóxicas o cualquier sustancia contaminante.
- Proporcione información a los usuarios de facilidades turísticas para obtener su apoyo en la implementación de los puntos anteriores.

Si usted como tour operador es usuario de facilidades para turistas, asegúrese de que sus clientes conocen estas políticas e invítelos a colaborar con ellas. Seleccione destinos que manejen responsablemente sus facilidades turísticas.

Aspectos por resolver sobre la Rentabilidad

1. **Inestabilidad en los ingresos y dependencia de los flujos turísticos:** Cuando la industria turística se transforma en el sector dominante de la economía, ésta puede ahogar otras actividades productivas en términos de inversión



y disponibilidad de mano de obra calificada. Ahora, dado que la mayoría de los destinos experimentan temporadas altas y temporadas bajas, los ingresos de su negocio pueden fluctuar de la misma manera. Durante periodos de competencia extrema y guerras de precios, las pequeñas empresas turísticas pueden ser sacadas del negocio.

2. **No hay contribución a la economía de la comunidad local:** Su empresa podría no estar contribuyendo al desarrollo de las comunidades en los destinos turísticos latinoamericanos si todo el personal que es contratado por sus proveedores proviene de fuera de la comunidad o si los insumos y servicios para su operación se adquieren en otros lugares.

Acciones recomendadas

1. **Inestabilidad en los ingresos y dependencia de los flujos turísticos**
 - Promocione sus paquetes turísticos sostenibles durante la estación baja. Resalte en las campañas de mercadeo las ventajas que tienen los periodos más tranquilos.
 - Transforme destinos estacionales en destinos de todo el año. Haga un inventario de todos los atractivos turísticos disponibles a lo largo del año y diseñe productos que usted pueda ofrecer en diferentes estaciones.

- Coopere con empresarios turísticos locales para desarrollar visitas a áreas naturales protegidas.
- Considere la posibilidad de obtener una etiqueta que lo distinga de sus competidores. Úsela como una herramienta de mercadeo con agentes de viajes, tour operadores y otros.

2. **No hay contribución a la economía de la comunidad local**

La operación de sus paquetes turísticos en destinos latinoamericanos puede realizarse de formas que permitan la diseminación del dinero en la comunidad:

- Incorpore como parte de sus paquetes destinos sostenibles ofrecidos por organizaciones o empresarios privados locales.
- Apoye las iniciativas de desarrollo local.
- Reserve parte de sus ingresos para ser reinvertidos en la comunidad local. Converse con las autoridades locales acerca de los mejores usos que se pueden dar a esos recursos, por ejemplo, en mejoras en los servicios de salud y educación.
- Cuando sea posible, asegúrese de que sus proveedores locales contraten personal local, respeten la legislación laboral y ofrezcan a sus empleados oportunidades de capacitación y otros incentivos.

- Adquiera productos y servicios básicos (reparaciones, mantenimiento, productos pesqueros y agrícolas, otros) de pequeños y medianos empresarios, pescadores y agricultores locales, excepto cuando hay escasez.
- Comparta sus actividades con empresarios locales del sector marino y asegúrese de que las mismas no interfieren con otras actividades marinas o recreativas que generan ingresos a los actores locales, como la pesca.

Certificación

- Nature and Ecotourism Accreditation Program, NEAP (Programa de Acreditación Naturaleza y Ecoturismo) (www.ecotourism.org.au/neap.asp) y Green Globe 21 (www.greenglobe21.org) incluyen como requerimientos la contribución con la economía local.
- Bandera Azul es una eco-etiqueta para playas y marinas. La "Blue Flag Campaign" es propiedad de una organización independiente y sin fines de lucro, la Foundation for Environmental Education. Los criterios incluyen estándares ambientales, así como facilidades sanitarias y de seguridad en la playa o marina. La Blue Flag Campaign incluye educación ambiental para el público en general, tomadores de decisión y operadores de turismo. Este programa funciona en Europa, África

y el Caribe. Para todo aquel país que desee aplicar la Blue Flag Campaign, una organización competente debiera ser identificada para llevar adelante las tareas como el operador nacional de Blue Flag. La organización debe ser fin fines de lucro, independiente y contra con objetivos de conservación y de educación ambiental. Algunos documentos útiles pueden encontrarse en www.blueflag.org.

- Aunque no existen ejemplos de la aplicación de Blue Flag en América Latina, al menos dos países cuentan con sus propios sistemas: Costa Rica y Panamá. El Programa Bandera azul Ecológica de Costa Rica puede ser accesado en:

<http://www.netsalud.sa.cr/aya/bandera.html>.

Pautas y Códigos de Conducta

- **Coastview** desarrolló un Código de Conducta para los kayaqueros marinos en ambientes costeros sensibles: Minimal Impact Sea Kayaking o MISK. El texto completo puede encontrarse en: www.coastview.com.au/misk/misk.htm
- La autoridad de Parque Marino Gran Barrera Arrecifal ha establecido pautas relacionadas con los deportes acuáticos que se pueden obtener en www.gbrmpa.gov.au:





- Campamento
- Colectas
- Visitas a islas
- Pesca
- Caminatas arrecifales
- Pesca con arpón
- Disposición de desechos

La **Fundación PROMAR** es una organización de Costa Rica sin fines de lucro que, entre otras cosas, promueve el Turismo Marino como una extensión de Turismo Ecológico y lo define como aquel basado en la observación planificada, respetuosa y no-invasiva de ecosistemas y organismos marinos en su hábitat natural, utilizado como un aula para la educación y concienciación marina. PROMAR también promueve el uso de los servicios proporcionados por las comunidades costeras como una manera de impactar la economía local. PROMAR organiza excursiones marinas sostenibles en Costa Rica, que están basadas en las siguientes pautas generales:

- Respete la capacidad de carga de los ambientes donde tiene lugar la iniciativa.
- Siga pautas de comportamiento acordes con los ecosistemas y especies que se disfrutan.
- Aprenda acerca de la ecología y comportamiento de los animales; este conocimiento puede ser útil para identificar señales de perturbación.

- Use servicios de transporte marino que estén en excelente condición, como una manera de evitar la contaminación.

Para más información acerca de PROMAR, visite www.promar.or.cr.

Ejemplos

No se identificaron ejemplos de tour operadores que apliquen para el tema de esta hoja de información. Sin embargo, los siguientes ejemplos podrían ser de utilidad, pensando en los proveedores locales:

Playa Gandoca, situada en el sureste del Caribe de Costa Rica, sirve como sitio de anidación a cuatro especies de tortugas marinas. Hasta 1980 la anidación de tortugas en Gandoca era casi desconocida. Los huevos eran recolectados por una pequeña población local en niveles que probablemente eran sostenibles. Sin embargo, con la re-emergencia de las empresas bananeras en la región y el mejoramiento de los caminos fomentó el pillaje de los huevos, amenazando la población de tortugas.

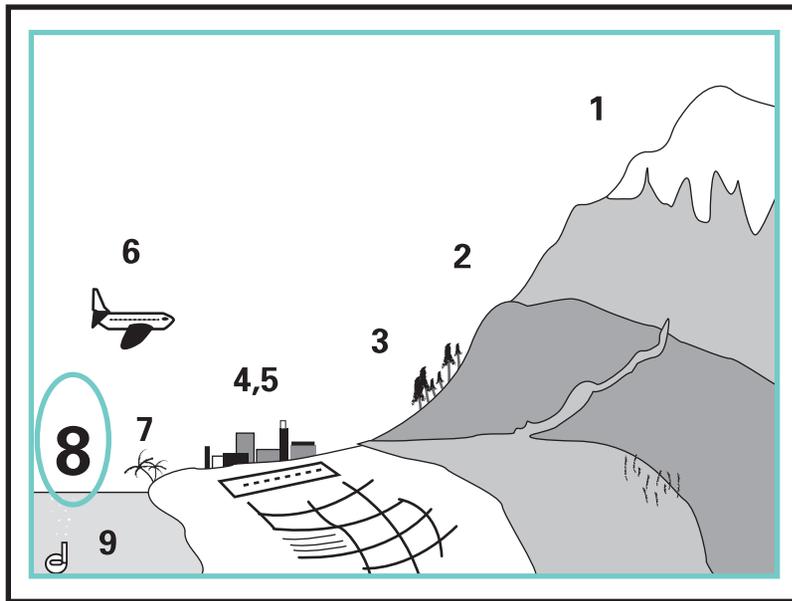
En este contexto, la **Asociación ANAI** (www.anaicr.org) ayudó a establecer el Refugio Nacional de Vida Silvestre Gandoca y Manzanillo en 1985 y, desde ese entonces, administra el **Sea Turtle Conservation Project**. Su objetivo es conservar las colonias de anidación por medio de un proceso colaborativo que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de

los pobladores de Gandoca. Hacia 1990 ya el pillaje de los huevos estaba relativamente controlado, con hasta 90% de los nidos protegidos; ese mismo año dio inicio un programa de voluntariado, junto con actividades de investigación. Los voluntarios que trabajan en el proyecto se hospedan con familias locales, proporcionando ingresos a la comunidad local, los que son muy superiores a los que se obtienen de la venta de huevos en el mercado negro. Guiado y servicio de transporte para los voluntarios y turistas también generan ingresos y constituyen un potencial económico para las familias que habitan en la costa.



(hoja 8)

El mar y la costa: actividades con uso de motores



Introducción

Los paquetes turísticos que tour operadores ofrecen a sus consumidores para visitar entornos de playa y mar en América Latina incluyen actividades que recurren al uso de motores, así como servicios y facilidades que permiten el disfrute de esos atractivos. Usted, como tour operador, puede utilizar esta hoja de información clave para identificar cuestiones de sostenibilidad relacionadas con la operación de sus paquetes en esos contextos, así como para familiarizarse con medidas que usted y sus socios locales pueden implementar para mitigar efectos no deseados.

Atractivos relacionados

Los atractivos son uno de los principales componentes de los paquetes turísticos. Los atractivos marinos para actividades que recurran al uso de motores incluyen aguas costeras, bahías, islas e islotes y ecosistemas valiosos y diversos tales como arrecifes de coral, estuarios y manglares. Los atardeceres en el mar también pueden considerarse como un atractivo. La biodiversidad incluye árboles de mangle, peces, cangrejos, moluscos, ballenas y delfines, tortugas marinas y aves acuáticas, entre otros. Algunos de estos atractivos pueden encontrarse dentro de áreas protegidas marinas, así como en humedales protegidos.

Facilidades

La práctica de actividades turísticas en el mar que requieren del uso de motores requiere de facilidades de apoyo, incluyendo marinas para alojar a los botes, las cuáles debieran diseñarse y construirse con mucho cuidado. Sin embargo, actividades de apoyo en tierra firme requiere de baños, servicios sanitarios, vestidores, hospedaje y espacio para las oficinas de los tour operadores y las tiendas donde se renta equipo. Ellos deben construirse y operarse con el mínimo impacto posible sobre el entorno físico y biológico. Dependiendo de las características específicas del entorno, otras hojas de información como la No. 3 (Bosques y áreas naturales protegidas), No. 4 (Ciudades, pueblos y áreas rurales circundantes), y la No. 5 (Alojamiento) van a proporcionarle a usted ideas para mitigar el impacto de las construcciones.

Actividades

Estas son actividades que requieren del uso de motores para su práctica:

- ▶ Bote banano (Banana boat)
- ▶ Observación de aves
- ▶ Compra de recuerdos
- ▶ Catamarán (con motor)
- ▶ Navegación en general

- ▶ Botes con fondo de vidrio (Glass bottom boat trip)
- ▶ Jet ski
- ▶ Parasailing
- ▶ Observación de paisajes
- ▶ Pesca deportiva
- ▶ Ski acuático
- ▶ Observación de ballenas y delfines
- ▶ Observación de vida silvestre
- ▶ Navegación en yate

Aspectos por resolver con la Gente

1. **Prácticas y condiciones laborales inaceptables:** Algunos ejemplos de condiciones laborales que perjudican al personal (capitanes de bote, guías, tripulación) son largas jornadas de trabajo, carencia de protección contra las inclemencias del tiempo, carencia de seguro y de acceso a cuidados médicos, bajos salarios y oportunidades limitadas para hacer carrera. Aunque estas prácticas no sean aprobadas por el tour operador europeo, pueden estar siendo aplicadas por sus proveedores locales.
2. **Impacto negativo del turismo en la comunidad local y su estilo de vida:** Cambios culturales no deseados pueden



tener lugar como resultado directo de la interacción con los turistas: xenofobia, asaltos, prostitución, drogas, erosión de la identidad cultural y otros. Estos pueden ocurrir debido a la falta de conciencia y de respeto por parte del turista y de los mismos residentes por la cultura, herencia y autenticidad local. Otro impacto cultural es la adopción del idioma del turista (por ejemplo, inglés o alemán), para dar nombre a atractivos y facilidades locales, excluyendo así al idioma propio del destino. También, hay empresas que modifican las fachadas de los edificios y colocan rotulación que contamina el paisaje cultural original.

- 3. Salud y seguridad:** Los turistas y la tripulación se exponen a peligros como ahogamiento, insolación, deshidratación, ataques de animales, inclemencias del tiempo, naufragios y otros.

Acciones recomendadas

- 1. Prácticas y condiciones laborales inaceptables**

Cuando diseñe sus paquetes turísticos a destinos latinoamericanos, seleccione proveedores locales que hayan adoptado un código para la práctica social y ambientalmente responsable de sus actividades. En caso de que sus proveedores no lo hayan hecho, invítelos a adoptar uno. Usted puede escoger a sus proveedores, evitando restaurantes, hoteles y otras empresas que despierten dudas acerca del trato que se

da al personal. Trabaje con sus tour operadores locales en la implementación de las siguientes medidas:

- Acate la legislación laboral nacional e internacional.
- Adopte la “Declaración sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo” de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, que busca asegurar que el progreso social vaya de la mano con el desarrollo y el progreso económico. Puede obtener más información en su sitio Web: www.ilo.org.
- Pague salarios justos y establecer contratos laborales formales con todos los empleados, preferiblemente por periodos largos de tiempo.
- Permita al personal participar en actividades de capacitación, mejorando así sus oportunidades para hacer carrera. De igual manera, el personal con menor nivel educativo podría ser capacitado por aquellos empleados que gozan de un nivel de educación más alto.
- Establezca políticas y pautas para proteger la salud y seguridad de los empleados en el lugar de trabajo.

- 2. Impacto negativo del turismo en la comunidad local y su estilo de vida**

Cuando sea posible, trabaje con tour operadores y otros actores en el destino a quienes les preocupa la comunidad local, su cultura y su estilo de vida. De

manera conjunta, usted y sus socios locales pueden aplicar las siguientes medidas:

- Desarrolle y distribuya pautas sobre qué pueden los visitantes a las playas hacer y qué no hacer y colocarlas a la vista en sitios como pizarras informativas.
- Promueva la comprensión y el respeto por las culturas locales, sus costumbres y tradiciones.
- Proporcione al consumidor información preliminar que le permita minimizar su impacto negativo sobre la cultura local, como por ejemplo:
 - Vestimenta que se puede o no se puede emplear;
 - Temas sobre los que no se debiera tratar;
 - Espacios a los que no se debiera ingresar;
 - Objetos que no se pueden tocar;
 - Lugares, objetos o personas que no debieran ser fotografiados;
 - Eventos que requieren evitar ciertos comportamientos (reírse, bailar, otros).
- Consulte con los líderes de la comunidad acerca de qué actividades están ellos dispuestos a compartir con los turistas. Respete sus decisiones y no imponga la presencia de visitantes cuando no sean bienvenidos.
- Adopte evaluaciones de impacto social y cultural como una actividad periódica de la compañía. Incluya diálogos con representantes de la comunidad local.

- Apoye la capacitación de la gente local en manejo del turismo como una manera de evitar o mitigar los impactos negativos sociales y culturales.
- El idioma del país o la región es parte del valor cultural del destino. Promueva el uso del idioma local para dar nombre a atracciones turísticas y para la señalización. En espacios públicos, utilice como complemento los idiomas de los turistas, como inglés o alemán.
- Cuando se capacite al personal local en el uso del inglés o de algún otro idioma extranjero, recuerde la importancia de valorar el idioma propio.

3. Salud y seguridad

Usted como tour operador europeo es responsable por la seguridad de sus consumidores y personal mientras visitan entornos marinos y costeros, por lo que debiera adoptar todas las medidas necesarias para garantizar su seguridad cuando se realizan actividades turísticas en esos entornos. Usted puede verificar directamente o por medio de sus agentes locales que se cumpla con las pautas de seguridad necesarias. Trabaje con empresarios locales responsables en la aplicación de las siguientes recomendaciones para garantizar la seguridad de visitantes a las playas y al mar:

- Cumpla con las regulaciones locales, nacionales e internacionales respectivas.



- Desarrolle y distribuya pautas acerca de lo que los turistas pueden y no pueden hacer durante la práctica de actividades turísticas en el mar y despliegue la información donde sea visible.
- Asegúrese de que los botes estén certificados, adheridos a estándares internacionales de seguridad y que tengan todas las licencias y permisos al día.
- Utilice chalecos salva vidas en los botes y proporcione suficiente agua potable.
- Mantenga equipamiento adecuado de seguridad, incluyendo equipo salvavidas y direcciones para el acceso y uso adecuado de teléfonos.
- Despliegue advertencias de animales peligrosos (tiburones, peces venenosos) y otros peligros como corrientes.
- Averigüe si existen medidas preventivas de seguridad en o cerca de la playa, incluyendo acceso a equipo salvavidas e instrucciones de uso, así como acceso inmediato a un teléfono.
- Recomiende a los turistas el uso de bloqueador solar, agua embotellada, anteojos para el sol gorras o sombreros y cualquier otro objeto que le permita disfrutar de su experiencia y evitar cualquier riesgo para su salud
- Asegúrese de que los turistas conozcan los requerimientos físicos de la actividad y que estén bien instruidos sobre las medidas de seguridad correspondientes.

Aspectos por resolver en el Planeta

1. **Perturbación de la vida silvestre:** Cuando la gente camina sobre orilla rocosas pueden sin quererlo pisar pequeños moluscos que viven pegados a las rocas. La presencia de humanos también puede asustar a la fauna y llevar a animales asustados a moverse a otros lugares. Esto puede suceder con la observación de ballenas y delfines. Las personas también pueden perturbar actividades de algunos animales como la reproducción y la depredación, generando cambios de comportamiento.
2. **Contaminación y degradación de los ambientes marinos y costeros:** La práctica de actividades turísticas puede impactar el mar, y las áreas circundantes de muchas maneras, incluyendo el pisoteo, erosión y compactación del suelo, daño a la vegetación costera y a áreas de anidación de aves, acumulación de basura y contaminación de los ambientes marinos por la emisión de combustible de los botes.
3. **Impacto de las construcciones sobre el entorno físico y biológico:** La práctica de actividades turísticas con motor en ambientes marinos y de playa casi no requiere de facilidades. Sin embargo, las facilidades y servicios de apoyo en tierra firme son importantes y pueden incluir marinas, vestidores, servicios sanitarios, estacionamientos, restaurantes, albergues, oficinas para la comercialización del tour y renta de equipos y otros, que podrían impactar no sólo durante su construcción sino también durante su operación. Impactos incluyen

la remoción de materiales, consumo de agua y energía, generación de desechos y su descarga en o cerca del mar. Modificación de las costas para adaptarlas a los propósitos de una empresa también puede impactar en el paisaje y la biodiversidad.

- 4. Disminución en el número de peces y otras especies que se cosechan:** Ciertas actividades como la pesca deportiva puede cambiar los números de especímenes de algunas especies. También la cosecha para fines alimenticios, como la langosta, puede tener un impacto sobre su población.

Actividades recomendadas

Cuando diseñe sus paquetes turísticos a destinos latinoamericanos, seleccione proveedores locales que hayan adoptado un código para la práctica social y ambientalmente responsable de sus actividades. En caso de que sus proveedores no lo hayan hecho, invítelos a adoptar uno. Usted puede escoger a sus proveedores, evitando aquellos cuyas prácticas ambientales sean cuestionables. Trabaje con sus tour operadores locales y otros proveedores en la implementación de las siguientes medidas:

- 1. Perturbación de la vida silvestre**

Los observadores de ballenas y delfines, los operadores turísticos y los administradores de la vida silvestre se preocupan en asegurarse de que las



actividades relacionadas con estos animales no los vayan a dañar. Estándares claramente definidos para toda actividad humana en torno a estos animales necesitan asegurar que las personas estén conscientes de que sus acciones pueden perturbar a los animales y de que pueden tomar medidas para minimizar cualquier efecto.

Las pautas para la observación de ballenas y delfines cubren interacciones entre la gente y los animales silvestres y tienen dos objetivos principales:

- Minimizar los impactos dañinos sobre las poblaciones de cetáceos y asegurar de que los patrones normales de actividad diaria y estacional de ballenas y delfines se mantengan tanto a corto como a largo plazo.
- Asegurar que las personas tengan la mejor oportunidad para disfrutar y aprender acerca de los animales por medio de una observación adecuada para ambos.

Algunas organizaciones alrededor del mundo han desarrollado pautas para la observación de ballenas y delfines. Aquí se presentan algunas reglas de la Sociedad para la Conservación de Ballenas y Delfines (Whale and Dolphin Conservation Society, WCDS, www.wdcs.org). La WCDS ha definido algunas pautas para la observación de mamíferos marinos y distribuye calcomanías para botes entre los proveedores que desean mostrar a sus clientes que ellos siguen tales pautas, por ejemplo:



- Mantenga su distancia. Nunca se acerque a menos de 100 metros (200 si hay otro bote presente)
- Nunca conduzca directamente hacia, o se mueva entre, delfines dispersos o separados. Si no está seguro de los movimientos, simplemente pare y ponga el motor en neutro.
- No permanezca con los animales por más de 15 minutos.
- Hay que tener especial atención con las madres y los pequeños.
- Nunca intente nadar entre ballenas y delfines, tanto por su seguridad como por la de ellos.
- No abandone ninguna basura o contaminante en el mar.

Adopte evaluaciones del impacto ambiental como una actividad periódica de su compañía. Una metodología útil es “Integral Biodiversity Impact Assessment-Tourism Activities”, IBISTA, que puede obtenerse en las oficinas de Alianza para Bosques en san José, Costa Rica (www.rainforest-alliance.org).

2. Contaminación y degradación de los ambientes marinos y costeros

- Evalúe el desempeño ambiental de sus paquetes turísticos e identifique medidas para mejorar.

- Promueva entre las autoridades y otros empresarios y ONG el establecimiento de un programa de monitoreo para áreas costeras para determinar el impacto de actividades acuáticas motorizadas en cuanto a contaminación y en cuanto a la calidad del agua para bañarse y nadar. Las siguientes recomendaciones le pueden ayudar a definir los contenidos del programa:
 - ▶ Defina los niveles máximos de contaminación que no pueden excederse o la capacidad máxima de actividades acuáticas motorizadas.
 - ▶ Promueva las actividades y deportes acuáticos que tengan un menor impacto sobre el entorno natural: surfing, snorkeling, canotaje y otros).
 - ▶ Cuando sea posible, establezca zonas para el uso público, zonas donde embarcaciones (de propiedad privada) no son permitidas, vedas de ciertas áreas para el acceso público y otros.
 - ▶ Dedique áreas específicas al jet esquí y al esquí acuático, separadas de las áreas para el baño y la natación y que no sean ambientalmente sensibles.
 - ▶ Introduzca medidas para disponer adecuadamente de desechos de aceite.
 - ▶ Use aceites de base vegetal para motores si están disponibles y son aplicables.

- Estime la producción anual de gases con efecto invernadero y compense apoyando la conservación de bosques.
- Coopere con las organizaciones no gubernamentales en proyectos marinos de conservación de los ambientes marinos o protección de especies marinas en peligro.
- Analice las posibilidades de iniciar un programa de bandera azul.
- Promueva conciencia sobre los comportamientos ambientalmente responsables:
 - Proporcione información a los visitantes sobre las áreas sensibles en la zona costera, incluyendo flora y fauna. Incluya también pautas sobre el comportamiento responsable en tales áreas (qué hacer y qué no hacer). El personal de los botes puede recordarle a los turistas acerca de las pautas, antes de partir.
 - Adopte e implemente pautas de sostenibilidad para la operación ambientalmente amigable de botes, incluyendo los requisitos de capacitación para la tripulación y guías, por ejemplo, criterios de la etiqueta de SmartVoyager.

3. Impacto de las construcciones sobre el entorno físico y biológico

Si usted o alguno de sus proveedores participa de la construcción y/u operación de facilidades turísticas

cerca de la costa o del mar, las siguientes medidas de mitigación de impactos podrán ser de utilidad:

- Acate la legislación y permisos requeridos en el país para la construcción de facilidades turísticas, lo que podría incluir la necesidad de presentar un estudio de impacto ambiental.
- Diseñe en armonía con el entorno y a una escala adecuada. Utilice materiales y técnicas de construcción ambientalmente amigables, cuando estén disponibles.
- Tome medidas para reducir el consumo de agua y energía y promover su uso eficiente.
- Asegúrese de que las aguas residuales no contaminen el océano o afecten la salud humana.
- Adopte medidas para reducir, reutilizar, reciclar o disponer adecuadamente de los desechos, incluyendo aquellos generados durante la construcción.
- Asegúrese de que el suelo, el agua y el aire no sean contaminados por combustibles o sus residuos, sustancias tóxicas o cualquier sustancia contaminante.
- Proporcione información a los usuarios de facilidades turísticas para obtener su apoyo en la implementación de los puntos anteriores.
- Si usted como tour operador es usuario de facilidades para turistas, asegúrese de que sus clientes conozcan



estas políticas e invítelos a colaborar con ellas. Seleccione destinos que manejen responsablemente sus facilidades turísticas.

4. **Disminución en el número de peces y otras especies que se cosechan**

Es importante que sus paquetes turísticos de pesca deportiva se basen en algún código de conducta. El siguiente Código de Conducta ha sido desarrollado y endosado por la Junta Consultora de Pesca Deportiva (Sport Fishing Advisory Board) de la Columbia Británica, Canadá:

- Manipule cualquier pez con mucho cuidado.
- Limite su captura para asegurar peces para el futuro.
- Deje su sitio de pesca más limpio de lo que lo encontró.
- Respete los derechos de propiedad de los propietarios.
- Use material de pesca legal.
- Reporte cualquier actividad ilegal de pesca a las autoridades correspondientes.
- Respete los espacios de otros; deje suficiente espacio para que otros también puedan pescar.
- Conozca la legislación de pesca y de botes y respétela.

Aspectos por resolver sobre la Rentabilidad

1. **Inestabilidad en los ingresos y dependencia de los flujos turísticos:** Cuando la industria turística se transforma en el sector dominante de la economía, ésta puede ahogar otras actividades productivas en términos de inversión y disponibilidad de mano de obra calificada. Ahora, dado que la mayoría de los destinos experimentan temporadas altas y temporadas bajas, los ingresos de su negocio pueden fluctuar de la misma manera. Durante periodos de competencia extrema y guerras de precios, las pequeñas empresas turísticas pueden ser sacadas del negocio.
2. **No hay contribución a la economía de la comunidad local:** Su empresa podría no estar contribuyendo al desarrollo de las comunidades en los destinos turísticos latinoamericanos si todo el personal que es contratado por sus proveedores proviene de fuera de la comunidad o si los insumos y servicios para su operación se adquieren en otros lugares.

Acciones recomendadas

1. **Inestabilidad en los ingresos y dependencia de los flujos turísticos**
 - Promocione sus paquetes turísticos sostenibles durante la estación baja. Resalte en las campañas de mercadeo las ventajas que tienen los periodos más tranquilos.

- Transforme destinos estacionales en destinos de todo el año. Haga un inventario de todos los atractivos turísticos disponibles a lo largo del año y diseñe productos que usted pueda ofrecer en diferentes estaciones.
- Coopere con empresarios turísticos locales para desarrollar visitas a áreas naturales protegidas.
- Considere la posibilidad de obtener una etiqueta que lo distinga de sus competidores. Úsela como una herramienta de mercadeo con agentes de viajes, tour operadores y otros.

2. No hay contribución a la economía de la comunidad local

La operación de sus paquetes turísticos en destinos latinoamericanos puede realizarse de formas que permitan la diseminación del dinero en la comunidad

- Incorpore como parte de sus paquetes destinos sostenibles ofrecidos por organizaciones o empresarios privados locales.
- Apoye las iniciativas de desarrollo local.
- Reserve parte de sus ingresos para ser reinvertidos en la comunidad local. Converse con las autoridades locales acerca de los mejores usos que se pueden dar a esos recursos, por ejemplo, en mejoras en los servicios de salud y educación.

- Cuando sea posible, asegúrese de que sus proveedores locales contraten personal local, respeten la legislación laboral y ofrezcan a sus empleados oportunidades de capacitación y otros incentivos.
- Adquiera productos y servicios básicos (reparaciones, mantenimiento, productos agrícolas, otros) de pequeños y medianos empresarios y agricultores locales, excepto cuando hay escasez.
- Comparta sus actividades con empresarios locales del sector marino y asegúrese de que las mismas no interfieren con otras actividades marinas o recreativas que generan ingresos a los actores locales, como la pesca.

Certificación

- Blue Flag es una eco-etiqueta para la calidad de playas y de la calidad del agua: www.blueflag.org.
- SmartVoyager es una etiqueta de Galápagos (Ecuador) para botes de visitantes (pequeños cruceros, tours en las islas). SmartVoyager minimiza el impacto de botes en las Islas Galápagos al mejorar las condiciones ambientales y sociales de su operación. Más información en: www.rainforest-alliance.org/programs/tourism/smartvoyager/index.html
- Green Globe 21: Criterios para la contribución de compañías a las economías locales, www.greenglobe21.org.



Pautas y Códigos de Conducta

- La Autoridad de Parque Marino Gran Barrera Arrecifal (Great Barrier Reef Marine Park Authority) ha establecido pautas relacionadas con la operación de botes con motor y se pueden obtener en www.gbrmpa.gov.au): Anclaje, botes, Yates, deportes acuáticos motorizados y otros. Además, ha establecido lineamientos en relación a la observación de vida Silvestre: observación de aves, visitas a las islas, observación de Tortugas y otros.
- En el marco del programa canadiense “Clean Marine Green Leaf Eco-rating Program”, participantes del sector marino han desarrollado estándares que se presentan en el manual ‘Clean Marine manual’, que cubre más de 200 prácticas ambientales para toda clase de operaciones marinas, desde combustible hasta aceites de desecho y reciclaje del papel. Más información en www.omoa.com/clean_marine_faq.asp.
- La Sociedad para la Conservación de Ballenas y Delfines (The Whale and Dolphin Conservation Society, WDCS) también ha establecido algunas pautas simples para la observación de mamíferos marinos, que pueden encontrarse en: www.wdcs.org.



- Diferentes actores del sector turístico marino en Canadá están desarrollando una lista para tour operadores que incluya proveedores de recreación marina que operan sosteniblemente (ver ejemplo). Una versión de la lista está disponible en www.celb.org/PDFs/Draft%20Supply%20Chain%20Tool.pdf.

Ejemplos

Identificando proveedores responsables de productos de recreación marina

En Canada, el Center for Environmental Leadership in Business, CELB (Centro para el Liderazgo Ambiental en los Negocios), Coral Reef Alliance, CORAL, International Hotels Environment Initiative (IHEI) y el Tour Operators Initiative for Sustainable Tourism Development, TOI (Iniciativa de Tour Operadores para el Desarrollo del Turismo Sostenible) se han aliado para desarrollar una herramienta de manejo de cadenas de proveedores. Tour operadores, hoteles y empresas de cruceros están entre los contratistas más importantes para los servicios recreativos marinos, incluyendo operadores de snorkelling, buceo, viajes en botes de fondo transparente, renta de botes, pesca deportiva y otros. Esta herramienta servirá como una referencia de uso común y una lista de comprobación para identificar proveedores de recreación marina social y ambientalmente responsables, así como una guía educativa y funcional de buenas prácticas para proveedores de recreación



marina. www.celb.org/marine.htm. La lista incluye un conjunto de preguntas sobre temas ambientales y sociales y buenas prácticas para proveedores de recreación marina. Puede ser utilizada por hoteleros, tour operadores y líneas de crucero en los procesos de manejo de sus cadenas ambientales.

Además, la lista servirá como una referencia central y una guía práctica y educativa par alas buenas prácticas para los propios proveedores de actividades recreativas marinas. Una versión en borrador puede encontrarse en: www.celb.org (www.celb.org/xp/CELB/programs/travel-leisure/tour_operators.xml).

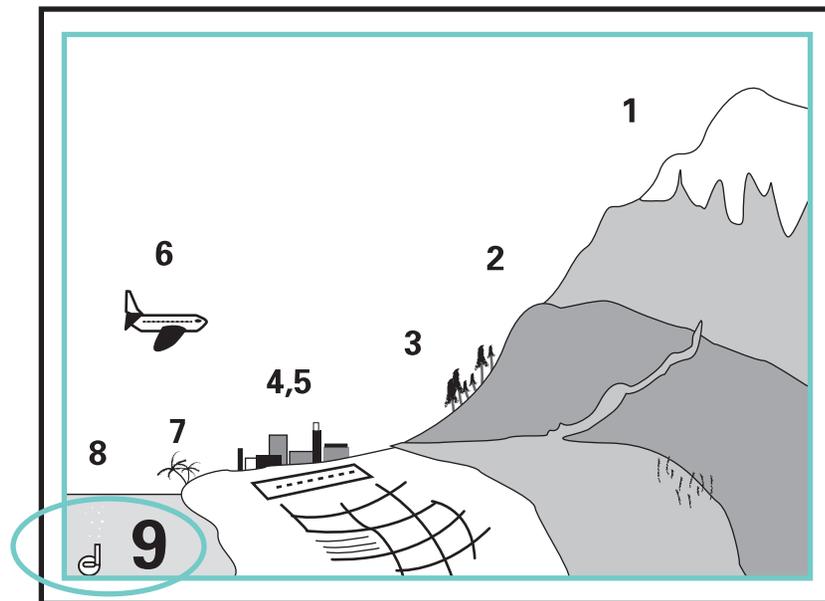
EuroSites

EuroSites, un especialista en vacaciones en sitios de acampar, apoya a la Sociedad para la Conservación de Ballenas y Delfines (Whale and Dolphin Conservation Soviet, WDCS). Eurosites ha adoptado a 'Danni' el delfín y trabaja muy de cerca para la protección de especies en peligro. Fuente: www.wdcs.org.au



(hoja 9)

El mar: Buceo y snorkeling



Introducción

Los paquetes turísticos que los tour operadores ofrecen a sus consumidores para disfrutar del buceo y del snorkeling en entornos marinos en América Latina se componen de atractivos, actividades, servicios y facilidades. Usted, como tour operador, puede utilizar esta hoja de información clave para identificar cuestiones de sostenibilidad relacionadas con la operación de sus paquetes, así como para familiarizarse con posibles medidas que usted y sus socios locales pueden implementar para mitigar efectos no deseados.

Atractivos

Los atractivos son uno de los principales componentes de los paquetes turísticos. Los atractivos marinos para buceo y snorkeling incluyen aguas costeras, islas e islotes y arrecifes de coral, entre otros. Los atractivos de biodiversidad incluyen peces, moluscos, delfines, ballenas, tortugas marinas y corales, entre otros. Algunos de estos atractivos podrían encontrarse en aguas áreas protegidas marinas o costeras.

Facilidades

La práctica de buceo y snorkeling requiere de facilidades como marinas para la permanencia de los botes que desplazan a los turistas a los sitios de buceo, lo que podría causar impacto

en el entorno físico y natural si no se diseñan y construyen con cuidado. Servicios de apoyo en tierra firme requiere de baños, servicios sanitarios, vestidores, hospedaje y espacio par alas oficinas de los tour operadores y las tiendas donde se renta equipo. Ellos deben construirse y operarse con el mínimo impacto posible sobre el entorno físico y biológico. Dependiendo de las características específicas del entorno, otras hojas de información como la No. 3 (Bosques y áreas naturales protegidas), No. 4 (Ciudades, pueblos y áreas rurales circundantes), y la No. 5 (Alojamiento) van a proporcionarle a usted ideas para mitigar el impacto de las construcciones.

Actividades

Esta hoja se dedica a todas las actividades relacionadas con buceo y snorkeling:

- ▶ Buceo
- ▶ Navegación en general
- ▶ Snorkeling
- ▶ Observación de la vida silvestre

Aspectos por resolver con la Gente

1. **Prácticas y condiciones laborales inaceptables:** Algunos ejemplos de condiciones laborales que perjudican al personal son largas jornadas de trabajo, carencia de protección contra las inclemencias del tiempo, carencia de seguro y de acceso a cuidados médicos, bajos salarios y oportunidades limitadas para hacer carrera. Aunque estas prácticas no sean aprobadas por el tour operador europeo, pueden estar siendo aplicadas por sus proveedores locales.
2. **Seguridad de buceadores e instructores.**
3. **No hay creación de empleo local.**

Acciones recomendadas

1. **Prácticas y condiciones laborales inaceptables**
Cuando diseñe sus paquetes turísticos a destinos latinoamericanos, seleccione proveedores locales que hayan adoptado un código para la práctica social y ambientalmente responsable des sus actividades. En caso de que sus proveedores no lo hayan hecho, invítelos a adoptar uno. Usted puede escoger a sus proveedores, evitando empresas que despierten dudas acerca del trato que se da al personal. Trabaje con sus tour operadores locales en el mejoramiento del personal (capitanes de bote, instructores, tripulación, otros) por medio de la implementación de las siguientes medidas:



- Acate la legislación laboral nacional e internacional.
- Adopte la “Declaración sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo” de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, que busca asegurar que el progreso social vaya de la mano con el desarrollo y el progreso económico. Puede obtener más información en su sitio Web: www.ilo.org.
- Pague salarios justos y establecer contratos laborales formales con todos los empleados, preferiblemente por periodos largos de tiempo.
- Asegúrese de que los empleados, principalmente aquellos que bucean de noche, duermen suficientes horas.
- Permita al personal participar en actividades de capacitación, mejorando así sus oportunidades para hacer carrera. De igual manera, el personal con menor nivel educativo podría ser capacitado por aquellos empleados que gozan de un nivel de educación más alto.

2. **Salud y seguridad de buceadores e instructores**

Usted como tour operador europeo es responsable por la seguridad de sus consumidores y personal mientras realizan actividades de buceo y snorkeling, por lo que debiera adoptar todas las medidas necesarias para garantizar su seguridad cuando se realizan esas actividades o cuando se utilizan servicios como hospedaje y alimentación. Usted puede verificar

directamente o por medio de sus agentes locales que se cumpla con las pautas de seguridad necesarias para evitar cualquier riesgo potencial o para atender emergencias en caso de que se presenten. Trabaje con empresarios locales responsables en la aplicación de las siguientes recomendaciones:

- Asegúrese de que todos sus clientes (incluyendo buceadores experimentados) estén familiarizados con las reglas internacionales de buceo y señales de comunicación C.M.A.S (www.cmas.org).
- Recomiende o coopere con escuelas de buceo que 1) haya recibido una etiqueta por parte de alguna de las siguientes asociaciones profesionales internacionales (PADI (www.padi.com), CMAS (www.cmas2000.org) o IADS (www.iads.nl) y ofrezca certificados garantizados por cualquiera de ellas, y 2) emplee a instructores de buceo que hayan sido capacitados por alguna de esas entidades.
- Asocie su escuela de buceo a DAN, la Divers Alert Network (ver más abajo).
- Comuníquese con autoridades marinas acerca de las medidas de seguridad, por ejemplo, de áreas a donde no se debe ir, las corrientes en aguas locales, reportes del tiempo y otras.
- Asegúrese de que todo el equipo de buceo cumpla con los estándares de seguridad y reciba mantenimiento adecuado (por ejemplo, lavado profundo con agua no salada después de cada sesión de buceo).

- Capacite a los buceadores en las reglas de tratamiento adecuado de botellas de aire (por ejemplo, no dejarlas con posición erecta y simplemente alejarse) y defina 'castigos' para cuando las reglas se rompan.
- Incluso durante la temporada alta, asegúrese de que el personal tiene oportunidades para descansar, en particular los buceadores nocturnos. Asegúrese de que la política de seguridad se cumple (tiempo prudencial entre descensos, no bucear cuando se viaje en avión al día siguiente, otras).

3. **No hay creación de empleo local**

Contrate a personal local (instructores de buceo y personal de oficina). Considere apoyar la educación profesional de instructores de buceo, lo que a menudo es costoso para la gente local.

Aspectos por resolver en el Planeta

1. **Degradación de los arrecifes de coral y de otros ecosistemas marinos:** La causa más importante de la degradación de arrecifes de coral es la falta de conciencia de buceadores en comportamientos ambientalmente responsables.
2. **Perturbación de la vida marina**

Acciones recomendadas

Cuando diseñe sus paquetes turísticos con actividades de buceo a destinos latinoamericanos, seleccione proveedores locales que hayan adoptado un código para la práctica social y ambientalmente responsable de sus actividades. En caso de que sus proveedores no lo hayan hecho, invítelos a adoptar uno. Usted puede escoger a sus proveedores, evitando aquellos cuyas prácticas ambientales sean cuestionables. Trabaje con sus tour operadores locales y otros proveedores en la implementación de las siguientes medidas:

- Trabaje con escuelas de buceo que estén asociadas a una organización internacional como PADI (www.padi.com), CMAS (www.cmas2000.org) o IADS (www.iads.nl), y asegúrese de que eso sea visible a los turistas.
- Corrobore que durante las sesiones de preparación, los instructores de buceo eduquen a (o les recuerden a) los clientes acerca de prácticas de buceo ambientalmente responsables. Bajo el agua, sus instructores de buceo deben dar el ejemplo. El buceo ambientalmente responsable incluye aspectos como los siguientes:
 - Mantenga buen control de la flotabilidad.
 - Practique buen aleteo y control del cuerpo para evitar contacto con el piso marino.
 - No toque, manipule o alimente a la vida marina.
 - No saque nada vivo o muerto fuera del agua, con la excepción de basura reciente.



- Compruebe que todo el equipo está bien asegurado, de manera que no vaya a arrastrar ninguna cosa.
- Evite el uso de guantes o rodilleras en ambientes coralinos.
- Solicite a las escuelas de buceo que proporcionen al cliente material de información sobre el ambiente natural local (por ejemplo, especies de plantas o animales) y, cuando existan, proyectos de conservación de la naturaleza.
- Sugiera a las escuelas de buceo que pidan realimentación a sus clientes después de cada curso o experiencia de buceo por medio de evaluaciones escritas. Esto les dará la oportunidad a los participantes de evaluar los servicios proporcionados, ofrecer comentarios adicionales y hacer sugerencias para mejorar el servicio.
- Asegúrese de que su proveedor de actividades de buceo realice la operación del bote en forma ambientalmente amigable, de manera que:
 - Los botes utilizados para buceo no descargan ningún desecho sólido o aceite en el agua; a bordo se encuentran bolsas para basura.
 - Los botes utilizados para buceo no arrojan el ancla durante las pausas, sino que hacen uso de amarras.
- Adopte evaluaciones del impacto ambiental como una actividad periódica de su compañía. Una metodología útil es “Integral Biodiversity Impact Assessment-Tourism

Activities”, IBISTA, que puede obtenerse en las oficinas de Alianza para Bosques en san José, Costa Rica (www.rainforest-alliance.org).

- Apoye a las escuelas de buceo que participan en proyectos para la protección de os arrecifes de coral. Algunas iniciativas se pueden consultar en www.projectaware (vea también los ejemplos más adelante), www.reef.org, www.reefcheck.org.
- Prevenga que las actividades de buceo se concentren en un solo sitio. Establezca acuerdos al respecto con otras escuelas de buceo acerca del número diario de buceadores en un sitio determinado.

Aspectos por resolver sobre la Rentabilidad

1. **Inestabilidad en los ingresos y dependencia de los flujos turísticos:** (instructores / escuelas de buceo) Cuando la industria turística se transforma en el sector dominante de la economía, ésta puede ahogar otras actividades productivas en términos de inversión y disponibilidad de mano de obra calificada. Ahora, dado que la mayoría de los destinos experimentan temporadas altas y temporadas bajas, los ingresos de su negocio pueden fluctuar de la misma manera. Durante periodos de competencia extrema y guerras de precios, las pequeñas empresas turísticas pueden ser sacadas del negocio.

2. **No hay contribución a la economía de la comunidad local:** Su empresa podría no estar contribuyendo al desarrollo de las comunidades en los destinos turísticos latinoamericanos si todo el personal que es contratado por sus proveedores proviene de fuera de la comunidad o si los insumos y servicios para su operación se adquieren en otros lugares.

Acciones recomendadas

1. **Inestabilidad en los ingresos y dependencia de los flujos turísticos**
- Promocione sus paquetes turísticos sostenibles durante la estación baja. Incluya anuncios en las revistas de buceo y enfatice en las ventajas de visitas durante la estación baja. Resalte en las campañas de mercadeo las ventajas que tienen los periodos más tranquilos.
2. **No hay beneficios para la comunidad local**
- Comuníquese con las autoridades locales para definir las contribuciones que su escuela podría aportar a la comunidad local (vea ejemplo más adelante).
 - Considere el establecimiento de un fondo para proyectos comunales, por ejemplo, en cooperación con hoteles, tour operadores y otros.
 - Las contribuciones que usted hace a la comunidad local pueden ser utilizadas como una herramienta de mercadeo para tour operadores y turistas.

Certificación

Existen varias etiquetas que incluyen criterios sobre contribuciones a la comunidad local, por ejemplo, la etiqueta NEAP (www.ecotourism.org.au/neap.asp).

Pautas y códigos de conducta

- La “Declaración sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo” de la **Organización Internacional del Trabajo, OIT** (www.ilo.org), busca asegurar que el progreso social vaya de la mano con el desarrollo y el progreso económico. La Declaración compromete a los estados signatarios a respetar y promover los principios y derechos laborales de la OIT. 
- Divers Alert Network (DAN) es una organización médica y de investigación dedicada a la seguridad y salud de los buceadores recreativos. DAN ofrece una línea de comunicación permanente para la industria del buceo y opera 24 horas al día para el reporte de emergencias de buceadores. DAN también opera una línea de información médica y proporciona programas educativos desde buceadores principiantes hasta profesionales médicos. Para más información, visite www.diversalertnetwork.org. 
- El Coral Reef Alliance, o Alianza del Arrecife de Coral, ha establecido “Coral Friendly Diving Guidelines” (Pautas



para el Buceo Amigable con el Coral) y el “Coral Friendly Snorkeling Guidelines” (Pautas para el Snorkeling Amigable con el Coral) para promover el comportamiento responsable entre buceadores y personas dedicadas al snorkeling. Las pautas también se diseñaron pensando en operadores, administradores de parques marinos y otros y también pueden servir como material educativo. Están disponible en español e inglés en www.coral.org.



- La entidad australiana Great Barrier Reef Marine Park Authority también ha diseñado algunas pautas: www.gbrmpa.gov.au.

Ejemplos

La asociación internacional de buceadores), “**Professional Association of Diving Instructors (PADI)**”, cuenta con el proyecto **AWARE**, que se dedica a la protección de arrecifes de coral alrededor del mundo. Las escuelas que apoyan y participan del Proyecto AWARE tienen instructores de buceo capacitados en comportamiento ambientalmente responsable de buceadores y que comparten este conocimiento con sus clientes. El Día Internacional de Limpieza es una actividad voluntaria para limpiar el entorno acuático. Cada año, miles de buceadores, personas aficionadas al snorkeling y voluntarios en la línea de la costa trabajan para inspirar en las

comunidades un compromiso para mantener limpias las vías acuáticas. La Fundación del Proyecto AWARE en cooperación con **Ocean Conservancy**, organizaron la porción bajo el agua de limpieza global y continúa procesando datos generados durante estos eventos., Los voluntarios recolectan varios millones de libras de los 10 artículos de peor reputación, incluyendo cigarrillos, envolturas de alimentos, bolsas y botellas y latas de bebidas. Sin el apoyo de estos voluntarios, miles de libras de basura permanecerían “fuera de la vista” y “fuera de las preocupaciones” de la gente. La participación en El Día Internacional de Limpieza es una excelente manera de que los buceadores contribuyan con los sitios que ellos disfrutaban. Los datos generados apoyan la conservación de ecosistemas acuáticos, educan al público sobre los desechos y proporcionan información a administradores de recursos. Para más detalles, visite www.projectaware.org.

Bonaire Marine Park

La isla de Bonaire ha designado toda la zona de la costa como parque marino. Cada buceador paga una tarifa que ingresa a un fondo especial. El fondo se destina a financiar actividades necesarias para la conservación del ambiente costero natural, como actividades de monitoreo y otras. Así, los fondos buscan garantizar la conservación de la naturaleza y los ingresos generados por el turismo de buceo. Fuente: www.bmp.org.

La **Curacao Ports Authority** ha decretado la prohibición de bucear cerca de un naufragio cercano, un popular sitio de buceo, cuando los barcos de cruceros están en las cercanías. Esta es

una prohibición oficial que ha sido establecida en acuerdo con las autoridades locales. Las autoridades portuarias han tomado esta medida por razones de seguridad y como una medida preventiva contra ataques terroristas. Aquellos buceadores que ignoran la prohibición son multados y desalojados del sitio.

MÓDULO 3:



**Directorio de Sostenibilidad
para América Latina**

Directorio de Sostenibilidad para América Latina

Este módulo proporciona una visión general e información adicional de todas las pautas, etiquetas de certificación, nombres de organizaciones y otros que han sido mencionados en los módulos 1 y 2. El módulo 3 se divide en las siguientes secciones:

1. **Pautas, Códigos de Conducta y Etiquetas de Certificación para turismo sostenible en América Latina.** Visión general e información específica de todas las Pautas, Códigos de Conducta y Etiquetas de Certificación relevantes para el turismo sostenible en América Latina y que han sido mencionados en el módulo 2 (Hojas de Datos Esenciales) de este Juego de Herramientas.
2. **Nombres y direcciones de contactos.** Detalles de los contactos de las organizaciones que trabajan en el área de turismo sostenible.
3. **Fuentes adicionales de información.** Lecturas adicionales, incluyendo selección de guías, panfletos y libros sobre turismo sostenible, con información práctica sobre medidas de mitigación y buenas prácticas.
4. **Índice.**



Pautas, Códigos de Conducta y Etiquetas de Certificación para Turismo Sostenible

Índice (en orden alfabético)

Pautas, Códigos de Conducta

- Belize Ecotourism Association, BETA (Asociación de Ecoturismo de Belice)
- CITES, Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Flora y Fauna Silvestre
- Código de Conducta para la protección de los niños frente a la explotación sexual en el turismo y la industria de viajes, CSEC
- Código Global de Ética para el Turismo
- Convenio de Mohonk
- Coral Reef Alliance, CORAL (Alianza Arrecife de Coral)
- Divers Alert Network, DAN (Red de Alerta de Buceadores)
- Global Reporting Initiative, GRI, Tour Operators' Sector Supplement (Iniciativa Global de Información, Apéndice para el Sector de Tour Operadores)
- Great Barrier Reef Marine Park Authority (Autoridad del Parque Marino de la Gran Barrera Arrecifal)
- International Hotels Environment Initiative, IHEI (Iniciativa Ambiental de Hoteles Internacionales)
- International Porter's Protecting Guidelines, IPPG (Pautas Internacionales para la Protección de Porteadores)
- International Standard for Cruise Ships, ICCL (Estándar Internacional para Cruceros)
- Lista Roja de la Unión Mundial para la Naturaleza, UICN
- Organización Mundial del Trabajo, OIT
- PAN parks
- Responsible Marine Tourism Initiative (Iniciativa del Turismo Marino Responsable)
- Union Internationale des Associations d'Alpinisme, UIAA (Unión Internacional de Asociaciones de Alpinismo)
- World Wide Fund for Nature, WWF

Programas de compensación de emisiones de CO₂

- Business for Climate (Negocios por el Clima)
- Future Forests (Bosques Futuros)
- Trees for Travel (Árboles por Viajes)

Etiquetas de Certificación para turismo sostenible

- Blue Flag (Bandera Azul)
- Certificado de Sostenibilidad Turística (CST)
- Green Deal
- Green Globe 21
- ECOTEL
- Nature and Ecotourism Accreditation Program, NEAP (Programa de Acreditación Naturaleza y Ecoturismo)
- SmartVoyager
- TUI Health and Environment Destination Criteria (Criterios de Destinos de Salud y Ambiente de TUI)
- TUI Health and Environment Accommodation Audit (Auditoría de Hospedaje de Salud y Ambiente de TUI)



Pautas, Códigos de Conducta

BETA

El propósito de Belize Ecotourism Association, BETA (Asociación de Ecoturismo de Belice), es promover turismo ambientalmente responsable, mostrar sensibilidad al impacto del turismo, promover la prevención de la contaminación y otras preocupaciones ambientales, observar continuamente los efectos de todo lo anterior y promover la educación de locales y turistas (www.bzecotourism.org). BETA reconoce que una parte importante del turismo sostenible es la participación y beneficios de las comunidades. BETA asumió el compromiso de ayudar a los beliceños a aprender cómo beneficiarse del turismo sin afectar negativamente sus culturas y estilos de vida. Promueve las artes, artesanías e industrias tradicionales de curación, para el logro de estos objetivos. BETA cuenta con un código de conducta para sus miembros:

- Apoyar la sostenibilidad social y económica, fomentando desarrollos turísticos de pequeña escala, proporcionando empleos para la gente local, comprando productos que se hacen localmente de recursos sostenibles y proporcionar orientación a todos los huéspedes para que sean cultural y ambientalmente responsables.
- Proporcionar educación sobre la geografía, costumbres y cultura de Belice, creando oportunidades para el aprendizaje cultural, histórico, ambiental, y arqueológico de los visitantes.

- Mantener y conservar los hábitats de la flora y fauna de Belice proporcionando información adecuada a los visitantes, mostrándoles cómo evitar perturbar a la vida silvestre, desanimando la venta de productos derivados de especies en peligro, ayudando a implementar capacidad de carga, y previniendo la introducción de especies no nativas.
- Promover la sostenibilidad de todos los recursos, tanto renovables como no renovables, conservando agua y energía e incrementando conciencia sobre la necesidad de la conservación de la energía y el agua.
- Reducir la cantidad de desechos sólidos y contaminantes climáticos que amenazan los ecosistemas, utilizando productos biodegradables y renovables, en vez de aluminio o Styrofoam; disponiendo de todos los desechos de forma ambiental y estéticamente aceptable y dando mantenimiento a los vehículos para una máxima eficiencia, disminuir las emisiones y reducir el consumo de combustible.

CITES Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Flora y Fauna Silvestre

La Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Flora y Fauna Silvestre (CITES) es un convenio internacional que busca asegurar que el comercio de especímenes de plantas y animales silvestres no amenace su supervivencia. CITES contribuye en la protección de más de 30,000 especies de animales y plantas y puede considerarse como el mayor convenio de conservación existente, con más

de 160 países signatarios. Se prohíbe el uso de las especies en la lista para productos como recuerdos y otros tipos de consumo www.cites.org/eng/disc/species.html.

Código de Conducta para la protección de los niños frente a la explotación sexual en el turismo y la industria de viajes, CSEC

Este código combate la explotación sexual comercial de menores de edad en destinos turísticos. Los proveedores de servicios turísticos que adopta este código se comprometen a aplicar una política en relación a la explotación sexual de los niños y a incluir una cláusula en contratos con proveedores, iniciando con un repudio conjunto a la explotación sexual comercial de los niños www.thecode.org.

Código Global de Ética para el Turismo

Este código promueve el turismo responsable, sostenible y universalmente accesible. Organizaciones que estén adoptando estándares de turismo sostenible debieran cotejar sus estándares con los del Código Global de Ética para el Turismo y transformar sus pautas en criterios para la certificación y en indicadores medibles www.world-tourism.org.

Convenio de Mohonk

Este es un marco de principios y elementos para los programas de certificación en el área del turismo sostenible. El Convenio de Mohonk define el 'turismo sostenible' como aquel que "busca

minimizar los impactos ecológicos y socio-culturales al tiempo que proporciona beneficios económicos a las comunidades y países anfitriones". <https://www.rainforest-alliance.org/programs/tourism/certification/mohonk.html>

Coral Reef Alliance, CORAL (Alianza Arrecife de Coral)

Ha desarrollado pautas para el buceo responsable. www.coralreefalliance.org/.

Divers Alert Network, DAN (Red de Alerta de Buceadores)

Organización internacional que promueve la práctica del buceo seguro y proporciona asistencia médica en caso de accidentes de buceo. www.diversalertnetwork.org/.

Global Reporting Initiative, Tour Operators' Sector Supplement (Iniciativa Global de Información, Apéndice para el Sector de Tour Operadores)

El Global Reporting Initiative (GRI) es una organización independiente cuyo objetivo es desarrollar y diseminar Pautas para el Reporte de la Sostenibilidad que sean globalmente aplicables. Estas pautas son de utilización voluntaria por parte de organizaciones que reportan sobre las dimensiones económica, ambiental y social de sus actividades, productos y servicios. GRI ha desarrollado un apéndice para tour operadores, el "Tour Operators' Sector Supplement" www.globalreporting.org.



Great Barrier Reef Marine Park Authority (Autoridad del Parque Marino de la Gran Barrera Arrecifal)

Incluye pautas para varias actividades ambientalmente sensibles en un parque marino, tales como observación de aves, observación de tortugas, observación de ballenas y delfines, pesca deportiva, yate, anclaje, colectas, visitas a islas, caminatas sobre el arrecife,, y otras. www.gbrmpa.gov.au.

International Hotels Environment Initiative, IHEI (Iniciativa Ambiental de Hoteles Internacionales)

IHEI se enfoca exclusivamente en hoteles y en cómo mejorar su manejo ambiental. A través de los años esto se a hecho por medio del desarrollo de herramientas específicas para esa industria, tales como [benchmarkhotel](http://www.benchmarkhotel.com) (www.benchmarkhotel.com) y publicaciones como la revista cuatrimestral callada [Green Hotelier](http://www.greenhotelier.com) (www.greenhotelier.com).

International Porter's Protecting Guidelines, IPPG (Pautas Internacionales para la Protección de Porteadores)

El International Porter's Protection Guidelines (Pautas Internacionales para la Protección de Porteadores) busca mejorar la salud y seguridad de los porteadores de caminatas arduas en montañas y reducir la incidencia de enfermedades, lesiones y muerte que se pueden evitar h. www.ippg.net/guidelines.

International Standard for Cruise Ships, ICCL (Estándar Internacional para Cruceros)

Estándares ambientales para barcos de crucero, incluyendo "Prácticas y Procedimientos para el Manejo de Desechos en la Industria de Cruceros" www.iccl.org/policias/environmentalstandards.pdf.

Lista Roja de la Unión Mundial para la Naturaleza, UICN

El Comité para la Supervivencia de Especies de la UICN ha desarrollado la Lista Roja de especies globalmente amenazadas. Aquellas especies incluidas en la lista no debieran ser utilizadas en la fabricación de recuerdos o alimentos. www.redlist.org.

Organización Mundial del Trabajo, OIT

La Declaración de los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo de la OIT busca asegurar que el progreso social vaya de la mano con el progreso económico. Esta Declaración compromete a los estados signatarios a respetar y promover los principios y derechos laborales de la OIT www.ilo.org.

PAN Parks

PAN Parks es una iniciativa europea para la promoción de la conservación de la naturaleza con el apoyo del turismo responsable. Las iniciativas de PAN Parks se basan en la colaboración entre organizaciones, parques nacionales, empresas de turismo y comunidades locales. La fórmula de PAN Parks y sus estándares de ecoturismo pueden ser útiles a actores interesados del sector fuera de Europa www.panparks.org.

Responsible Marine Tourism Initiative (Iniciativa del Turismo Marino Responsable)

El Center for Environmental Leadership in Business, CELB (Centro para el Liderazgo Ambiental en los Negocios), Coral Reef Alliance, CORAL, International Hotels Environment Initiative (IHEI) y el Tour Operators Initiative for Sustainable Tourism Development, TOI (Iniciativa de Tour Operadores para el Desarrollo del Turismo Sostenible) se han aliado para desarrollar una herramienta de manejo de cadenas de proveedores. Esta herramienta servirá como una referencia de uso común y una lista de comprobación para identificar proveedores de recreación marina social y ambientalmente responsables, así como una guía educativa y funcional de buenas prácticas para proveedores de recreación marina. www.celb.org/marine.htm.

Union Internationale des Associations d'Alpinisme, UIAA (Unión Internacional de Asociaciones de Alpinismo)

Esta entidad ha definido estándares para las expediciones de escalada ambientalmente responsables www.uiaa.ch.

World Wide Fund for Nature, WWF

World Wide Fund for Nature, WWF (Fondo Mundial de la Naturaleza) promueve la conciencia de los consumidores sobre recuerdos no sostenibles, con la ayuda de tour operadores y agentes de viajes. www.panda.org/.

Programas de compensación de emisiones de CO2

Motores que queman combustibles fósiles, tales como los motores de automóviles, aviones, barcos y otros contribuyen a las emisiones de CO2 en el planeta. El crecimiento de estas emisiones es una de las razones del calentamiento global o efecto de invernadero. Una manera de mitigar sus efectos es compensando con la plantación de árboles, que secuestran el CO2. Hay varias iniciativas que calculan cuántos árboles se necesita plantar para compensar por la distancia recorrida en auto o en avión. También asumen la actividad de plantar los árboles por medio de programas especiales. Ejemplos de este tipo de organizaciones son:

Business for Climate (Negocios por el Clima)

Este es un programa de siembra de árboles para compensar las emisiones de CO2 causadas por viajes aéreos y terrestres. El programa está abierto a empresas y organizaciones y opera a través del sitio Web de Cool Flying, www.bfclimate.nl/ (sitio en inglés y holandés).

Future Forests (Bosques Futuros)

Este es un programa de siembra de árboles para compensar las emisiones de CO2 causadas por viajes aéreos y terrestres, así como de consumo y calentamiento doméstico, www.futureforests.com (sitio web en inglés).



Trees for Travel (Árboles por Viajes)

Este es un programa de siembra de árboles para compensar las emisiones de CO2 causadas por viajes aéreos. Tanto empresas como individuos pueden participar en el mismo. www.treesfortravel.nl (sitio en inglés y holandés).

Etiquetas de Certificación para turismo sostenible

Blue Flag (Bandera Azul)

Es un standard internacional para playas y calidad del agua para baño y natación. El premio Blue Flag para playas se basa en 27 criterios que cubren los siguientes aspectos: calidad del agua, educación ambiental e información, manejo del ambiente, seguridad y servicios. Más información: www.blueflag.org.

El **Certificado de Sostenibilidad Turística (CST)**, es un programa del Instituto Costarricense de Turismo, ICT, que otorga niveles y certifica a empresas de Costa Rica de acuerdo al grado en el que sus operaciones se acerquen a un modelo de sostenibilidad. El CST se enfoca en hoteles y tour operadores. Cuatro aspectos fundamentales son evaluados:

Evalúa cuatro aspectos:

- a) Entorno físico-biológico, que evalúa la interacción entre la empresa y el medio natural circundante, interesando el tratamiento de aguas residuales, la protección de flora y fauna entre otros.
- b) Planta de servicio, donde se evalúan aspectos relacionados con los sistemas y procesos internos de la empresa, en cuanto al manejo de desechos y la utilización de tecnologías para el ahorro de luz y agua.
- c) Cliente externo, que evalúa las acciones que realiza la gerencia para invitar al cliente a participar en la implementación de las políticas de sostenibilidad de la empresa.
- d) Entorno socioeconómico, que evalúa la identificación e interacción del establecimiento con las comunidades adyacentes, analizándose por ejemplo, el grado en que los hoteles responden al crecimiento y desarrollo de la región, mediante la generación de empleo.

El obtener el primer Nivel significa que la empresa ha dado el primer paso para integrarse en el camino o proceso de sostenibilidad. Los siguientes niveles corresponden con estados cada vez más avanzados en el proceso específico evaluado, culminando éste con la obtención de Nivel 5, situación en la que se encontraría una empresa considerada como ejemplar en términos de sostenibilidad. Se puede obtener más información en: www.turismo-sostenible.co.cr.

Green Deal Guatemala

Éste es un programa de certificación de turismo sostenible independiente y voluntario para la región del Petén, en Guatemala. Fue iniciado por la Asociación Alianza Verde®

en alianza con ONG conservacionistas, empresas privadas, organizaciones comunales y representantes del gobierno.

Se enfoca en:

- La calidad de los servicios turísticos
- El impacto ambiental
- Respeto por el patrimonio nacional y el desarrollo social

Es aplicable para todo tipo de empresas turísticas:

- Tour operadores
- Guías de turismo
- Comunidades
- Hoteles
- Restaurantes
- Transporte

Para más información: www.greendeal.org

Green Globe 21

Éste es un programa de certificación que facilita los viajes sostenibles y el turismo para los consumidores, empresas y comunidades. Se basa en la Agenda 21 y en los Principios del Desarrollo Sostenible apoyados por 182 gobiernos en la

Cumbre de la Tierra de Río de Janeiro, en 1992. Hay cuatro estándares de Green Globe (disponibles en: www.greenglobe21.com):

1. Los estándares de Green Globe 21 para empresas están disponibles para empresas en 20 sectores diferentes de la industria turística (ver cuadro abajo). El principal objetivo de los estándares de Green Globe 21 es facilitar operaciones sostenibles en turismo.

Aeropuertos	Empresas de buses	Oficinas administrativas
Alquiler de vehículos	Empresas de turismo	Parques de remolques
Cables aéreos para transporte	Estadías en granjas	Restaurantes
Canchas de Golf	Exhibiciones	Tour Operadores
Centros de convenciones	Hospedaje	Vías ferreas
Centros de visitantes	Líneas aéreas	Viñedos
Cruceros	Marinas	

2. Estándar Green Globe 21 para ecoturismo: Este estándar se basa en el estándar australiano NEAP, combinado con elementos del sistema de desempeño de Green Globe 21. Tanto el estándar como Programa de Certificación incorporan los principios fundamentales para la



certificación del ecoturismo que se identifican en el Convenio de Mohonk.

3. Estándar Green Globe 21 para comunidades: Su objetivo es obtener resultados social y ambientalmente sostenibles y responsables para las comunidades; proporciona un marco de referencia para el desempeño ambiental de las comunidades, para certificar ese desempeño y mejorarlo continuamente. Este estándar aborda cuestiones ambientales que enfrenta el planeta. Incluye regeneración ambiental y mejoramiento, así como la conservación del patrimonio natural. Este estándar también aborda cuestiones ambientales, que incluyen el mejoramiento de los servicios de la comunidad y de sus beneficios socioeconómicos, incluyendo el alivio de la pobreza en los países menos desarrollados.
4. Estándar Green Globe 21 para diseño y construcción: Está disponible para desarrolladores, administradores e proyectos, arquitectos y otros profesionales. Su objetivo es facilitar diseño y construcción de infraestructura turística ambientalmente sostenible. Documenta los requerimientos para facilitar y evaluar el desempeño ambiental, social y económico del diseño. Busca apoyar a los desarrolladores en la evaluación de su desempeño, adoptar mejoras continuas y mejorar la rentabilidad reduciendo desechos e incrementando la eco-eficiencia.

ECOTEL

La inspección de ECOTEL® se basa en cinco inspecciones separadas, cada una con un sistema de puntaje numérico de tres niveles, que corresponden a cinco premiaciones:

1. Compromiso ambiental
2. Manejo de desechos sólidos
3. Eficiencia energética
4. Conservación del agua
5. Educación Ambiental del Personal & Participación de la Comunidad

Con cada inspección hay tres niveles de criterios y puntaje: Puntajes primario, secundario y terciario. Todos los hoteles aplicando para la certificación deben satisfacer todos los criterios primarios antes de la cita de la inspección. El hotel debe preparar una aplicación, incluyendo descripciones de cómo los criterios primarios se alcanzaron,, e incluye descripciones de otros esfuerzos y programas ambientales existentes en el hotel. Más información en: www.hvsecoservices.com/ecotel.htm.

Nature and Ecotourism Accreditation Program, NEAP (Programa de Acreditación Naturaleza y Ecoturismo)

Es una etiqueta australiana de estándares ecoturísticos. NEAP certifica productos turísticos (no organizaciones), incluyendo hospedaje, actividades y tours. La etiqueta NEAP se promueve

de manera creciente como un Estándar Internacional de Ecoturismo. Más información en: www.ecotourism.org.au/neap.asp.

SmartVoyager

SmartVoyager es un programa de certificación de Galápagos (Ecuador) para botes de visitantes (pequeños cruceros, tours en las islas). SmartVoyager aplica estándares para el mantenimiento y operación de los botes que trabajan en turismo en el archipiélago. Busca minimizar el impacto de botes en las Islas Galápagos al mejorar las condiciones ambientales y sociales de su operación. Las empresas que desean participar invitan a equipos de especialistas a bordo para evaluar las condiciones de los botes de acuerdo a los estándares, que incluyen aguas servidas y combustibles y definen un conjunto de reglas para el manejo de todo, desde los muelles hasta las pequeñas embarcaciones que trasladan a los visitantes hasta la costa. También se incluyen pautas para minimizar el riesgo de introducir especies no nativas. La etiqueta incluye criterios para condiciones de trabajo y capacitación avanzada para tripulantes y guías. Los pasajeros tienen la mayor oportunidad para apreciar la belleza de las islas y de los acercamientos a la vida Silvestre, sin dejar rastros de su visita. Más información en: www.rainforest-alliance.org/programs/tourism/smartvoyager/index.html.

TUI Health and Environment Destination Criteria (Criterios de Destinos de Salud y Ambiente de TUI)

Antes de desarrollar el paquete de vacaciones, los destinos ofrecidos por las etiquetas de TUI Internacional son evaluados con base en criterios de ambientales y de salud. Se ha desarrollado una lista de comprobación para este propósito, cubriendo temas como planificación espacial, manejo de energía y agua, calidad del agua para bañarse y nadar, participación en procesos de certificados, y otros www.tui.nl/tui/files/binaries/Milieu/Checklist_Destination_Engels.doc.

TUI Health and Environment Accommodation Audit (Auditoría de Hospedaje de Salud y Ambiente de TUI)

El tour operador TUI International trabaja en la estandarización del proceso de compra y contratos con empresas de hospedaje. Este proceso puede tomar varios años. Mientras tanto, TUI de Holanda utiliza su propia lista de comprobación para evaluar el desempeño ambiental de los hoteles (en inglés) www.tui.nl/tui/files/binaries/Milieu/Checklist_Accommodatie_Engels_TOI_Zon.doc.



Nombres y direcciones de Organizaciones

Esta sección proporciona contactos y detalles breves sobre organizaciones gubernamentales y no gubernamentales seleccionadas relacionadas con turismo sostenible.

Organizaciones que han desarrollado eco-etiquetas, códigos de conducta o pautas se incluyen en la sección 1 de este módulo.

Índice

- Centre for Environmental Leadership in Business Conservation International, CELB (Centro para el Liderazgo Ambiental en Negocios de Conservación Internacional)
- Certificado de Sostenibilidad Turística, CST
- Conservation International (Conservación Internacional)
- The International Ecotourism Society, TIES (La Sociedad Internacional de Ecoturismo)
- Unión Mundial para la Naturaleza, UICN
- Alianza para Bosques (Rainforest Alliance)
- Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas

- The Tour Operators' Initiative for Sustainable Development, TOI (Iniciativa de los Tour Operadores para el Desarrollo Sostenible)
- Centro de Patrimonio Mundial de la UNESCO
- Programa de Turismo del Programa Ambiental de las Naciones Unidas, PNUD
- Organización Mundial del Turismo
- World Wide Fund for Nature, WWF (Fondo Mundial de la Naturaleza)

Direcciones

Centre for Environmental Leadership in Business Conservation International, CELB (Centro para el Liderazgo Ambiental en Negocios de Conservación Internacional)

1919 M Street, NW
Suite 600
Washington, DC 20036, USA
Teléfono: 202-912-1000
Fax: 202-912-1047
E-mail: info@celb.org

El Centro para el Liderazgo Ambiental en Negocios proporciona un nuevo forum para la colaboración entre el sector privado (incluyendo el sector turismo) y la comunidad ambiental. Promueve prácticas de negocios que reducen la huella ecológica

de la empresa, contribuye con la conservación y crear valor para las empresas que lo adoptan. Su objetivo es crear una red de beneficio para el ambiente global y para la participación de las empresas. CELB publica regularmente documentos para la promoción del turismo sostenible.

Certificado de Sostenibilidad Turística, CST

www.turismo-sostenible.co.cr

Teléfonos:

+(506) 299-5800

+(506) 291-5740

Fax: +(506) 231-0311

Apartado 777-1000, San José, Costa Rica

Conservation International (Conservación Internacional)

Oficina principal

1919 M Street, NW Suite 600

Washington, DC 20036

Teléfono: (202) 912-1000

Homepage: www.conservation.org

Páginas de ecoturismo: www.conservation.org/xp/CIWEB/programs/ecotourism/ecotourism.xml

La misión de Conservation International es conservar el patrimonio vivo de la tierra y la biodiversidad global y demostrar que las sociedades humanas son capaces de vivir en armonía con la naturaleza. El programa se basa en la idea de que la creación de vínculos directos entre los beneficios económicos del turismo y la protección de la biodiversidad.

The International Ecotourism Society, TIES (La Sociedad Internacional de Ecoturismo)

733 15th St., NW, Suite 1000

Washington, DC 20005 USA

Tel.: (+1) 202-347-9203

Fax: (+1) 202-387-7915

www.ecotourism.org

Fundada en 1990, TIES es la organización más grande y antigua del mundo dedicada a la generación y diseminación de información acerca del ecoturismo. Actualmente tiene miembros en más de 70 países, incluyendo entidades académicas, consultores, profesionales y organizaciones en el campo de la conservación, gobiernos, arquitectos, tour operadores, propietarios y administradores de albergues, expertos en desarrollos generales y ecoturistas. TIES proporciona pautas y estándares, capacitación, asistencia técnica, investigación y publicaciones para fomentar el ecoturismo.

Unión Mundial para la Naturaleza, UICN

Oficinas principales:

Rue Mauverney 28

Gland 1196, Switzerland

Teléfono: +41 (22) 999-0000

Fax: +41 (22) 999-0002

mail@iucn.org

www.iucn.org



La misión de UICN es influenciar, animar y apoyar sociedades en todo el mundo para que conserven la integridad y diversidad natural y asegurar que cualquier uso de los recursos naturales sea equitativo y ecológicamente sostenible. Por medio de sus proyectos, UICN aplica manejo de ecosistemas como la única forma para que aquellos que dependen directamente de los recursos naturales cuenten con un medio de vida sostenible. UICN ha estado muy involucrada en la restauración de ecosistemas y la regeneración de economías y sociedades.

Alianza para Bosques (Rainforest Alliance)

665 Broadway, Suite 500
New York, NY 10012 USA
(212) 677 1900
Apartado 11029 - 1000
San Jose, Costa Rica
Tel/fax: (506) 234-8916
www.rainforest-alliance.org

La misión de Alianza para Bosques es proteger los ecosistemas, así como la gente y la vida silvestre que dependen de ellos, transformando las prácticas de uso del suelo, las prácticas de negocios y el comportamiento de los consumidores. Empresas, cooperativas y propietarios de la tierra que participan en sus programas deben cumplir con estándares rigurosos para conservar la biodiversidad y proporcionar medios de vida sostenibles. Con base en la ciudad de Nueva York y con oficinas en todos los Estados Unidos y en el resto del mundo, Alianza para Bosques trabaja en 53 países con agricultores, reforestadores, propietarios de albergues y tour operadores.

Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas

Esta red es parte de una alianza internacional liderada por Alianza para Bosques, la Organización Mundial del Turismo, TIES y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, PNUMA, para promover la integración de la sostenibilidad en políticas de turismo y la aplicación de estándares ambientales y sociales más altos.

El Sustainable Tourism Stewardship Council, STSC (Consejo Administrativo para el Turismo Sostenible) recomienda el establecimiento de redes regionales para promover el diálogo entre todos los actores interesados y funcionar como centros de información sobre certificación.

La primera red para las Américas se lanzó en Bahía, Brasil en Setiembre del 2003. Su misión es promover el turismo sostenible en la región, fortaleciendo iniciativas basadas en el respeto y reconocimiento mutuos, esfuerzos conjuntos, armonización de los sistemas y el intercambio de información y experiencia. Sus objetivos incluyen el establecimiento de herramientas comunes de trabajo entre los miembros de la red y una estrategia conjunta de mercadeo, la generación de un conjunto de buenas prácticas de manejo para el turismo sostenible basadas en estándares aceptados nacional y regionalmente, y la definición de estrategias para promover la participación de los operadores turísticos en pequeña escala en la implementación de buenas prácticas y procesos de certificación.

Representantes de las siguientes organizaciones y entidades participaron en el lanzamiento de la Red:

- Asociación Alianza Verde, Guatemala.
- Programa Green Deal, Guatemala.
- Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo (ASEC), Ecuador.
- Conservación & Desarrollo, SmartVoyager, Ecuador.
- Caribbean Alliance for Sustainable Tourism (CAST), Puerto Rico.
- Universidad San Ignacio de Loyola para la Certificación Turística en el Perú (CSTP), Perú.
- Conservation International (CI).
- EkoSupport, Chile.
- Expoecoturismo, Venezuela.
- Instituto Costarricense de Turismo, Certificado para la Sostenibilidad Turística (CST), Costa Rica.
- Instituto de Hospitalidade (IH), Programa de Certificação em Turismo Sustentável (PCTS), Brazil.
- Instituto Nacional de Ecología (INE), México.
- International Indian Treaty Council and Indigenous Tourism Rights International.
- Kiskeya Alternativa Certificación Program (Fundación Taigüey), Dominican Republic.
- Plan 21, Argentina.

- Programme for Belize, Belize.
- Programa Ambiental Regional para Centroamérica (PROARCA/APM).
- Alianza para Bosques / Rainforest Alliance.
- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), Mexico.
- Sistema Arrecifal Mesoamericano (SAM).
- Sustainable Travel International (STI), USA.
- The International Ecotourism Society (TIES).
- Turismo & Conservación Consultores, Costa Rica.
- World Tourism Organization, Section on Sustainable Development of Tourism.
- WWF-Brazil and SOS Mata Atlantica en representación del Consejo Brasileño de Turismo Sostenible (Conselho Brasileiro de Turismo Sustentável).
- CBTS, Brazil.

The Tour Operators' Initiative for Sustainable Development, TOI (Iniciativa de los Tour Operadores para el Desarrollo Sostenible)

Division of Technology, Industry and Economics
Production and Consumption Branch
Tour Mirabeau - 39-43, quai André Citroën
75739 Paris Cedex 15 - France

Tel: +33-1-44371468 / www.uneptie.org y www.toinitiative.org.



La mayoría de los tour operadores reconocen la importancia de un ambiente limpio y seguro en el éxito de sus actividades, pero pocos cuentan con herramientas de manejo o experiencia en el diseño y conducción de recorridos que minimicen los impactos económicos, sociales y ambientales y optimicen los beneficios. Para desarrollar e implementar estas herramientas en sus propias operaciones, un grupo de tour operadores de diferentes partes del mundo ha creado el Tour Operators' Initiative for Sustainable Tourism Development (Iniciativa de los Tour Operadores para el Desarrollo Sostenible del Turismo). Esta es una iniciativa voluntaria, sin fines de lucro y abierta a todos los tour operadores, independientemente de su tamaño y ubicación geográfica.

Con esta Iniciativa, los tour operadores adoptan un compromiso con el desarrollo sostenible como eje de su actividad empresarial y trabajan conjuntamente para promover métodos y prácticas compatibles con aquel.

La Iniciativa ha sido desarrollada por tour operadores para tour operadores, con el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, PNUMA, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la ciencia y la Cultura, UNESCO y la Organización Mundial del Turismo, quienes son miembros de la misma.

Centro de Patrimonio Mundial de la UNESCO

UNESCO World Heritage Centre

UNESCO

7, Place de Fontenoy

75352 PARIS 07 SP, France

Fax: +33 (0)1 4568-5570

General Queries: wh-info@unesco.org

<http://whc.unesco.org/nwhc/pages/doc/main.htm>

UNESCO East-Latin American biosphere reserve network:

www.unesco.or.id/prog/science/envir/EABRN/eabrn_obj.htm

El Centro de Patrimonio Mundial de la UNESCO, con sede en París, se estableció en 1992 para asegurar la implementación del Convenio de Patrimonio Mundial. Ofrece asesoría a los países firmantes en la preparación de candidaturas de sitios, organiza asistencia técnica cuando se le solicita y coordina la generación de información acerca del estado de los sitios. Otras tareas del Centro incluyen la actualización de la Lista de Patrimonio Mundial y la Lista de Patrimonio Mundial en Peligro, desarrollo de materiales educativos para promover la concientización acerca de la conservación del Patrimonio Mundial y mantiene al público informado de cuestiones relacionadas con aquel. Su misión es:

“promover en los países la firma del Convenio y asegurar la protección de su propio patrimonio natural y cultural, animar a los estados firmantes para que propongan candidaturas de sitios dentro de sus territorios para ser incluidos en la Lista de patrimonio Mundial.

Programa de Turismo del Programa Ambiental de las Naciones Unidas, PNUD

United Nations Environmental Programme (UNEP), Tourism Programme

UNEP DTIE
Tourism Programme
39-43, Quai André Citroën
75739 Paris Cedex 15
FRANCE
Tel: +33 1 44 37 14 41
Fax: +33 1 44 37 14 74
E-MAIL: unep.tie@unep.fr
www.uneptie.org/tourism

El sitio Web del Programa de Turismo del PNUD proporciona información sobre turismo sostenible, apoyo a gobiernos y políticas, la industria turística, las áreas sensibles, el ecoturismo y vínculos con las publicaciones de turismo del PNUD. Ésta es la entidad responsable de la implementación de la agenda 21 para turismo. Junto con la Organización Mundial del Turismo, PNUD es el principal punto focal para turismo sostenible en el marco del Convenio de Diversidad Biológica. La UNEP ha desarrollado estrategia para el desarrollo del turismo sostenible en cuanto a los siguientes objetivos: Promover el turismo sostenible entre agencias gubernamentales y la industria turística; desarrollar herramientas de manejo para el turismo sostenible en áreas protegidas sensibles; apoyar la implementación de convenios ambientales multilaterales relacionados con el turismo.

Organización Mundial del Turismo/World Tourism Organization

Sección de Desarrollo Sostenible del Turismo
Capitán Haya, 42
28020 Madrid, SPAIN
www.world-tourism.org

La Organización Mundial del Turismo es la organización internacional líder en el campo del turismo. Es un foro global de donde emanan políticas de turismo y es una fuente de información práctica de conocimiento y estadísticas. Cuenta con 142 países, 7 territorios y unos 350 miembros afiliados que representan juntas de promoción, cámaras de turismo, entidades educativas y empresas del sector privado, incluyendo líneas aéreas, grupos de hoteles y tour operadores.

**WWF
World Wide Fund for Nature (Fondo Mundial de la Naturaleza)**

www.panda.org
WWF (es el nombre actual para lo que anteriormente se conocía como World Wide Fund for Nature / Fondo Mundial de la Naturaleza) es una organización global que actúa localmente a través de una red de oficinas regionales. WWF trabaja para conservar la naturaleza y los procesos ecológicos combinando acciones en el sitio, trabajo de apoyo nacional e internacional para establecer políticas apropiadas y campañas internacionales para resaltar y demostrar soluciones a problemas ambientales críticos. WWF trabaja para reducir los impactos negativos e



impulsar un turismo sostenible que apoye no sólo la calidad de vida, sino también los recursos naturales y culturales de los destinos. WWF ha desarrollado una diversidad de actividades en el campo del turismo sostenible, como campañas de concientización acerca de recuerdos fabricados a base de especies en peligro de extinción, así como el desarrollo de paquetes ecoturísticos. Sus oficinas se encuentran en muchos países. Consulte la página para conocer sus ubicaciones.

Fuentes de información

Se incluyen aquí fuentes adicionales de lecturas sobre el turismo sostenible con información práctica sobre buenas prácticas. Se identificaron las siguientes categorías:

- Hospedaje
- Etiquetas sostenibles
- Gobiernos y turismo sostenible
- Tour operadores y sostenibilidad
- Sitios Web

Hospedaje

“A Practical Guide to Good Practice” (Guía práctica para las buenas prácticas): Ofrece medidas prácticas para hospedaje en áreas como manejo de energía, manejo de desechos, uso de químicos, adquisiciones verdes, contribución con la biodiversidad y la conservación de la naturaleza, contribución con el desarrollo comunal, cuestiones sociales en el sitio de trabajo y sistemas de manejo ambiental. Publicado por ToInitiative, se puede bajar de www.toinitiative.org.

“Hotels Care, Community Action & Responsibility for the Environment”: Es un reporte basado en una encuesta internacional acerca de las actitudes del consumidor en cuanto

al papel del hotel en la sostenibilidad ambiental (julio, 2002). International Hotels Environment Initiative, IHEI (Iniciativa Ambiental de Hoteles Internacionales). www.reefball.com/map/fourseasons/HotelsCare.pdf

“Benchmarkhotel” es un sitio Web que ofrece una herramienta práctica a administradores de hoteles para realizar comparaciones entre el desempeño ambiental de su hotel y el de otros hoteles similares. Esta es una herramienta para ayudarle a los hoteles a mejorar su desempeño ambiental y ahorrar costos en energía y consumo de aguas, manejo de desechos, calidad de las aguas servidas y programas de compra. Patrocinado por IHEI y WWF. Página www.benchmarkhotel.com.

Sustainability labels

“***Tourism Certification, An analysis of Green Globe 21 and other tourism certification programmes***” (Certificación turística, un análisis de Green Globe 21 y otros programas de certificación turística). Analiza los méritos de algunos programas prominentes y evalúa su contribución potencial al turismo sostenible. Publicado por WWF-UK, Agosto del 2000, 78 páginas, disponible en www.wwf.org.uk/filelibrary/pdf/tcr.pdf.

“Voluntary Initiatives for Sustainable Tourism: Worldwide Inventory and Comparative Analysis of 104 Eco-labels, Awards And Self-commitments” (Iniciativas Voluntarias para el Turismo sostenible: análisis mundial de la OMT para 104 Eco-

etiquetas, permisos y Auto-compromisos). La Organización Mundial del Turismo analiza 104 iniciativas como eco-etiquetas y certificaciones, premios, sistemas de manejo ambiental, códigos de conducta y otros. El libro ofrece una evaluación de la efectividad de de esquemas existentes, similitudes y diferencias entre iniciativas voluntarias y cita los factores que de su éxito en términos del desarrollo sostenible del turismo. Con base en los resultados se ofrecen pautas a empresas que desean adaptar alguno de los esquemas voluntarios, a organizaciones que manejan estas iniciativas, a gobiernos y a otras ONG. Su costo es de 49.94 US\$ incluyendo el CD-ROM. Más información en: www.world-tourism.org/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/product/1232-1

Gobiernos y turismo sostenible

“The Green Host Effect” (El efecto del huésped verde). Publicación del Centre for Environmental Leadership in Business (112 páginas, 1999). Se puede bajar de www.celb.org.

“Recommendations to governments for supporting and/or establishing national certification systems for sustainable tourism” (Recomendaciones para los gobiernos que apoyan y/o establecen sistemas nacionales de certificación para el turismo sostenible): Ya que la certificación turística juega un papel importante la regulación, el Comité del Desarrollo Sostenible del Turismo de la OMT recomendó la preparación de pautas para gobiernos sobre sistemas de certificación para



turismo sostenible y busca concienciar a los gobiernos sobre las oportunidades que ofrecen los sistemas de certificación para sus objetivos de desarrollo sostenible, así como ofrecer recomendaciones para apoyar y/o establecer tales sistemas a nivel de país. OMT, 12 páginas, www.world-tourism.org/sustainable/doc/certification-gov-recomm.pdf.

Tour operadores y sostenibilidad

“Guidelines for community-based ecotourism development” (Pautas para el desarrollo del ecoturismo en comunidades). WWF Internacional, Julio 2001. Esta publicación presenta 12 pautas que ayudan a identificar los componentes del ecoturismo comunitario y ofrece también consideraciones prácticas respecto al mismo. Las pautas se agrupan en cuatro secciones que se relacionan con niveles diferentes de iniciativas de ecoturismo comunitario:

- Considerando si el ecoturismo es un opción apropiada
- Planificando el ecoturismo con las comunidades y otros actores interesados
- Desarrollando proyectos comunitarios viables
- Fortaleciendo los beneficios para la comunidad y el ambiente

Las pautas se basan en la experiencia de WWF y pueden ser útiles para organizaciones y agencias que trabajan en el desarrollo del ecoturismo. La explicación de las pautas de

ilustra con estudios de caso. Incluye una lista de referencias útiles. El documento de 28 páginas está disponible en WWF UK o se puede bajar en: www.arcabc.org/arcabcweb/interactive/trd/trd_detail.asp?recnum=194

“Tourism: putting ethics into practice” (Turismo: poniendo la ética en práctica). Es un reporte sobre prácticas empresariales responsables de 65 tour operadores del Reino Unido. Se encuentra en: www.zoo.co.uk/~z0007842/Tour%20operators%20Initiatives/Putting%20ethics%20into%20practice.pdf

“The UK Outbound Tour Operating Industry and Implications for Pro-Poor Tourism” (La Industria Tour Operadora Emisora del Reino Unido y sus Implicaciones para un Turismo a Favor de los Pobres). Analiza el rol de los tour operadores trabajando con en destinos en vías de desarrollo y comparte las lecciones aprendidas. Escrito por D. Meyer, Septiembre 2003, 72 páginas, www.propoortourism.org.uk/17_industry.pdf (Otras publicaciones disponibles en: www.propoortourism.org.uk).

“Sustainable Development of Tourism - A Compilation of Good Practices” (Desarrollo Sostenible del Ecoturismo – Una recopilación de Buenas Prácticas) .Contiene unos 50 ejemplos provenientes de 31 países diferentes. Los proyectos son muy variados e incluyen iniciativas públicas, privadas y de ONG, de aspectos como turismo ecológico, rural y cultural, hospedaje, tour operación, transporte, áreas protegidas , marco regulatorio y voluntario, nivel local, regional y nacional, y otros. Esta publicación es de utilidad para funcionarios

públicos, administradores, investigadores y otros actores del ámbito turístico. Organización Mundial del Turismo, 2000, 200 páginas, 43.69 US\$. Más información en www.world-tourism.org/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/product/1232-1.

Sitios Web

“The International Centre for Responsible Tourism”, o “Centro Internacional de Turismo Responsable”, es un centro virtual que comparte información y publicaciones sobre buenas prácticas relacionadas con el turismo responsable. También es un foro para administradores en los destinos y en los mercados de origen. Su sitio Web es: www.zoo.co.uk/~z0007842/index.htm. Relacionado con www.responsibletravel.com, que es un sitio de consejos sobre viajes responsables para consumidores.

“Sociotourism” o “Turismo Social”, es un sitio Web para viajeros europeos que desean armar su propio itinerario sostenible. Proveedores latinoamericanos que operan productos sostenibles pueden presentarlos en este sitio: www.sociotourism.org.

“National Geographic Sustainable Tourism Resource Centre”, o “Centro de Información sobre Turismo sostenible de Nacional Geographic”, es una lista de vínculos sobre turismo sostenible, que se divide en: profesionales en turismo, viajeros y residentes. Cada lista tiene una breve descripción: www.nationalgeographic.com/travel/sustainable/travelers.html

“Planeta.com” es un centro de información sobre ecoturismo en todo el mundo. Incluye información para viajeros y educadores, así como vínculos, bibliografías y descripciones de libros. Es un recurso esencial y una herramienta para red de contactos, para todo aquel interesado en viajes sostenibles. www.planeta.com.

“Tearfund tourism resources” o “Recursos Turísticos Teafound” tiene una campaña para que el turismo contribuya con el desarrollo, principalmente en países en vías de desarrollo donde trabajan sus aliados. Se enfocan en tour operadores y en turistas, ayudando a ambas partes a asumir su responsabilidad más seriamente: www.tearfund.org/acting/page.asp?id=6667.

“Tourism Concern” o “Preocupaciones sobre el Turismo”, es una organización del Reino Unido que trabaja con comunidades en los destinos y con la industria turística en ese país. Busca reducir problemas sociales y ambientales relacionados con el turismo. Sus boletines digitales promueven el comercio justo y la responsabilidad social corporativa. Ofrece una guía para libros y reportes sobre estos temas. www.tourismconcern.org.uk.

“TravelMole Sustainable Travel News”, o “Noticias de Viajes Sostenibles TravelMole”, con sede en el Reino Unido, se enfoca en profesionales en turismo con noticias de la industria, foros de discusión y vínculos a otros recursos. Un boletín sobre viajes sostenibles está a disposición del interesado. www.travelmole.com/news/sustainable/index.html.



“EcoClub conference calendar”, o “Calendario de Conferencias de EcoClub”, es una lista de conferencias sobre turismo y sostenibilidad www.ecoclub.com/cgi-bin/calendar/long_calendar.cgi.

“Natourdata” proporciona información relevante sobre la naturaleza de numerosos destinos al sector turístico de Holanda. Es una excelente plataforma para que ONG promuevan su misión y actividades. www.natourdata.net./eng/index.html.

“Eldis Gateway to Development Information”, o “ELDIS Puerta de Acceso para el Desarrollo de Información”, permite acceder información sobre cuestiones del desarrollo, incluyendo turismo y facilita el libre acceso a una amplia gama de recursos en línea. ELDIS proporciona sumarios y vínculos a documentos en línea, así como un directorio de sitios web, bases de datos, catálogos de bibliotecas y listas de discusiones en Internet. www.eldis.org/csr/tourism.htm.



Financiado por:

