



**UCI**

Universidad para la  
Cooperación Internacional



**ELAP**  
Escuela Latinoamericana de  
Áreas Protegidas

# Módulo III- Responsabilidad Social

Universidad para la Cooperación Internacional

Profesora: Leyla Solano Pacheco

Semana 2



**GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA**

Ministerio de Producción, Trabajo  
y Desarrollo Sustentable

*Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable*

# Semana 2

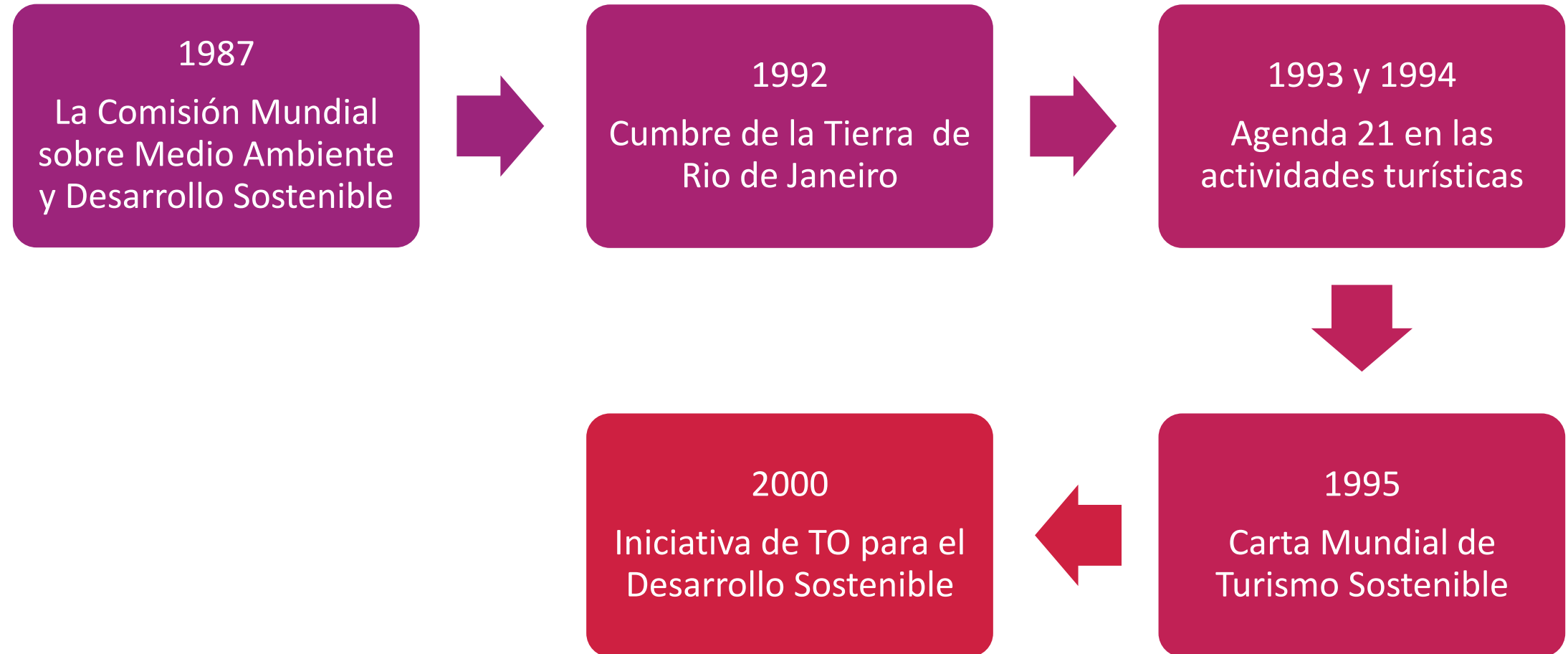
- **Modulo III: Responsabilidad Social**
- **Tema: Relación entre los Criterios Globales de Turismo Sostenible y Responsabilidad Social.**

# ¿Qué es Desarrollo Sostenible?

Desarrollo Sostenible es el que satisface las necesidades actuales de las personas sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las suyas.

(Informe Brundtland, 1987).

# Iniciativas internacionales que promueven el desarrollo de turismo sostenible



# ¿Qué es Turismo Sostenible?

- “El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”.

Fuente:

OMT: <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>

# Definición conceptual de Turismo Sostenible.

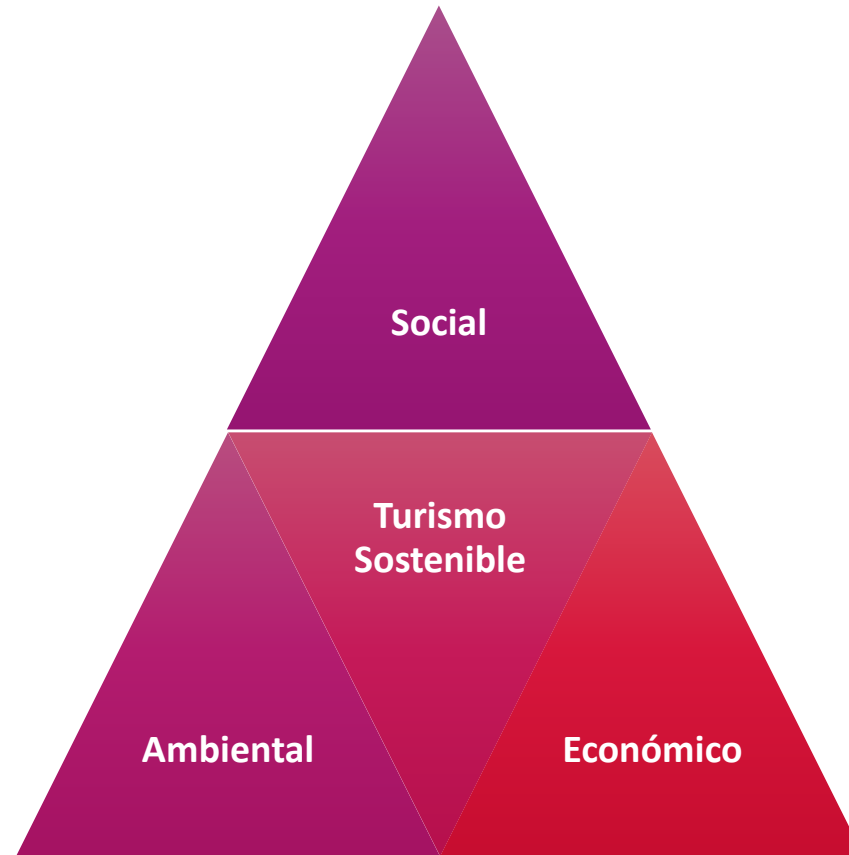
Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible se aplican **a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos**, incluidos **el turismo de masas** y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer **un equilibrio adecuado** entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a **largo plazo**.

## ¿Qué significa lo anterior?

Realizar nuestras actividades en tres aspectos principales (A. Bien, 2004):

- ✓ **Ambiental:** La actividad Minimiza cualquier daño al ambiente, idealmente trata de beneficiarlo de forma positiva.
- ✓ **Social y Cultural:** La actividad no perjudica la estructura social de la comunidad donde actúa.
- ✓ **Económico:** La actividad debe de beneficiar a los dueños, sus empleados y áreas donde actúa.

**Triple Rentabilidad = Estar bien haciendo el bien.**



# Esquema de Turismo Sostenible.

Ejes Principales ⇨	Ambiental	Sociocultural	Económico
<b>Turismo Sostenible (Turismo Responsable)</b>			
Para ser un Turismo Sostenible debe cumplir con ⇨	Minimizar Desechos (Aguas Residuales, Sólidos)	No dañar la Cultura	Calidad en Servicio
	Reducir Consumo (Insumos, Electricidad, agua, combustible, entre otros)	Contribuir al desarrollo local	Seguridad en las actividades turísticas.
	No contaminar (aire, agua, suelos, sonidos, visualmente)	Beneficio económico a la comunidad	Mercadeo honesto y comercialización ética
	No dañar o comercializar ilegalmente o en forma no sostenible la flora y fauna	Adquisición sana de propiedad	Buenos principios empresariales, retroalimentación de clientes y acción correctiva
	Capacitación del personal de la empresa	Capacitación del personal de la empresa	Capacitación del personal de la empresa

Fuente: Amos Bien compilación propia, 2008.



## Así como crece el Turismo igual las Certificaciones a nivel mundial...

- Existe una fuerte tendencia a la creación de nuevas certificaciones de sostenibilidad a nivel mundial.
- Es confuso para los Turistas el reconocer un sello único.
- ¿Quién avala los esfuerzos de las Certificaciones que sean las correctas y falsas?
- ¿Cómo diferenciar que no era “Greenwash”?



Verified as meeting sustainable tourism requirements and committed to achieve CST



## ¿ Que es Greenwashing?

<https://www.youtube.com/watch?v=WurJ1aq1eG4>

<https://www.youtube.com/watch?v=UiacP9WSrlo>

# Un esfuerzo para alcanzar un entendimiento común del turismo sostenible

- ✓ Es Organismo de Acreditación global para Programas de Certificación Turística de hoteles / alojamientos, operadores turísticos y destinos como sostenibles
- ✓ Representan los principios mínimos de sostenibilidad a los que una empresa turística debe aspirar.
- ✓ Fueron diseñados como una forma de armonizar y aumentar la credibilidad de las certificaciones existentes y otros programas



## ¿Cómo se crea El Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) ?

Año	Actividad
2007	Alianza para los Criterios Globales de Turismo Sostenible
2009	Consejo de Administración de Turismo Sostenible
2010	Fusión: Consejo de Administración de Turismo Sostenible y Alianza para los Criterios Globales de Turismo Sostenible (Ahora la «C» en «GSTC» se refiere a «Consejo», reemplazando la versión anterior donde «C» se refería a «Criterios».)
2013	Se lanzan los GSTC-D para destinos turísticos.
2014	Se fusiona el Consejo con la iniciativa de Tour Operadores Independientes (TOI)
2016	Lanzamiento de los Criterios GSTC para la Industria Turística (GSTC-I) para Hoteles y Tour Operadores
Actualmente	Proceso de segunda revisión de los criterios para Destinos.

## GSTC: Anotaciones importantes

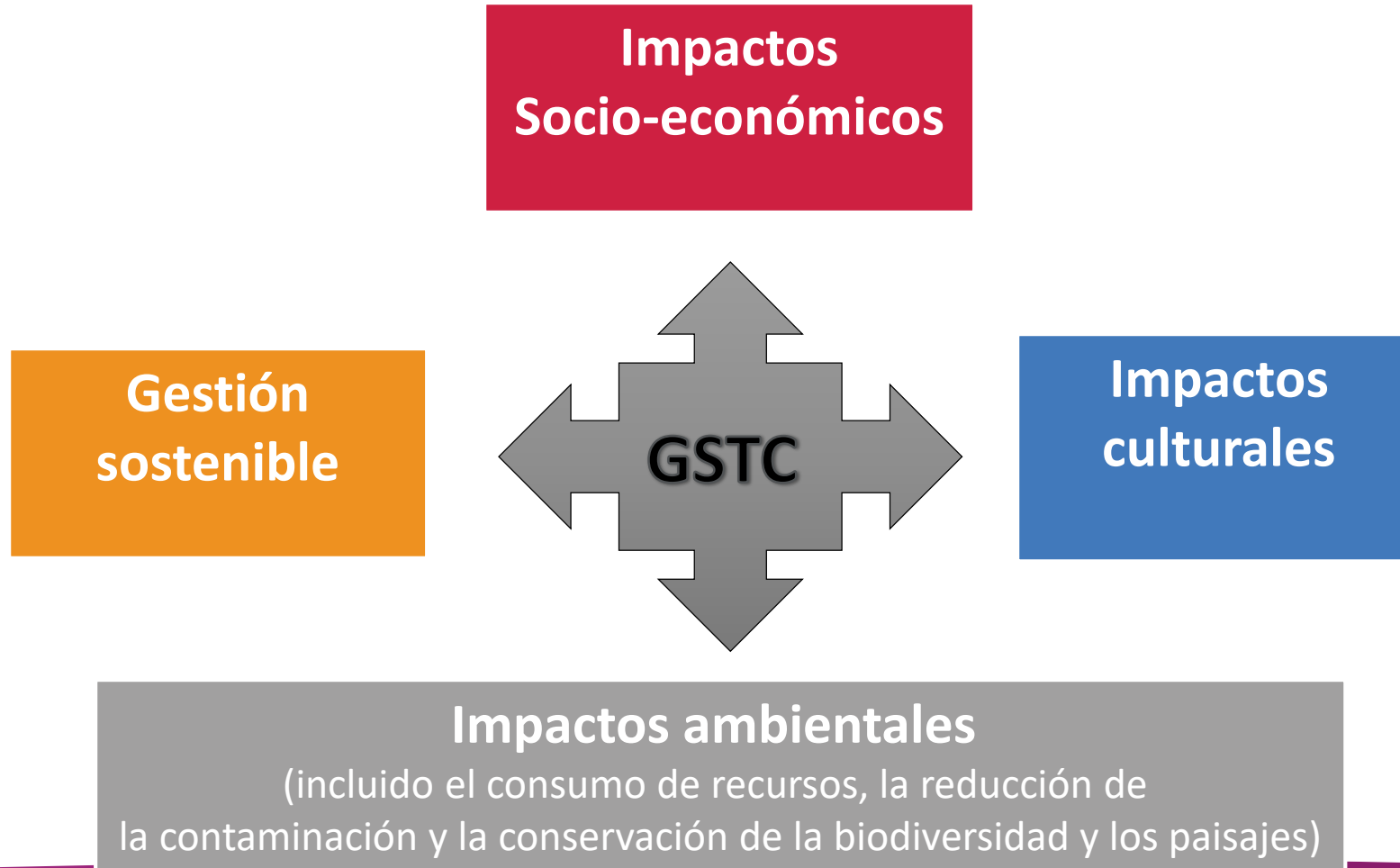
- **Certificación:** El GSTC NO realiza certificaciones. El GSTC acredita a lo entes certificadores.
- **Acreditación:** Es una marca de calidad independiente que da el GSTC a entes certificadores para verificar que sus procesos de certificación sean competentes y neutral
- **Reconocimiento:** Revisión de estándares que realiza el GSTC para determinar si cumplen y si los estándares se basan en los 4 pilares de los criterios GSTC



# GSTC: Criterios Generalidades

- Son los estándares línea base a nivel y consenso mundial sobre sostenibilidad para viajes y turismo.
- Su creación fue con base a consultas a nivel mundial y análisis de lineamientos y estándares a nivel mundial.
- Se cumplen con códigos de conducta ISO y estándares de ISEAL Alliance (organización para estándares de sostenibilidad).
- Los criterios son lo mínimo, no el máximo, que se debe de cumplir, y están diseñados para adaptarse a condiciones locales, ubicación y actividades específicas.
- Hay 2 Criterios:
  - Criterios para la Industria (Hoteles y Tour Operadores)
  - Criterios para Destinos.
- Indican qué se debe de hacer, pero no el cómo se debe de hacer
- Se recomienda aplicar los criterios en toda su extensión práctica, al menos que no aplique y se justifique.

## GSTC: Criterios Esquema de 4 pilares



## **GSTC Criterios: Industria**

### **A. Demostrar una efectiva gestión sostenible**

#### **A.1. Sistema de Gestión Sostenible.**

Implementado un Sistema de Gestión que incluya: aspectos ambientales, sociales, culturales, económicos, de calidad, derechos humanos, salubridad, seguridad y gestión de riesgos y crisis

#### **A.2. Cumplimiento Legal**

Cumple con toda la legislación y regulación local, nacional e internacional.

#### **A.3. Reporte y comunicación**

Comunica su política de sostenibilidad y desempeño a sus partes interesadas.



## **GSTC Criterios: Industria**

### **A. Demostrar una efectiva gestión sostenible**

#### **A.4. Compromiso del personal.**

Los trabajadores están comprometidos con el desarrollo y Gestión sostenible y reciben capacitaciones periódicas.

#### **A.5. Experiencia del Cliente.**

Se monitorean y aplican medidas correctivas con base a la satisfacción del cliente.

#### **A.6. Promoción precisa.**

Las comunicaciones de “marketing” son adecuadas y transparentes en relación a la organización, el producto y su gestión de sostenibilidad. No promete mas de lo que ofrece.

## **GSTC Criterios: Industria**

### **A. Demostrar una efectiva gestión sostenible**

#### **A.7. Construcción e infraestructura.**

Todo lo relacionado a planificación, localización, diseño, construcción, renovación, entre otros.

A.7.1. Cumplimiento: Legislación relacionada (áreas protegidas, sensibles, con patrimonio)

A.7.2. Impacto e integridad: Toman en cuenta la capacidad e integridad del entorno.

A.7.3. Materiales y Prácticas sostenibles: Materiales y técnicas sostenibles.

A.7.4. Acceso para todos: Acceso e información para personas con necesidades especiales.

## **GSTC Criterios: Industria**

### **A. Demostrar una efectiva gestión sostenible**

#### **A.8. Derechos de propiedad y agua dulce**

Adquisición de terrenos y agua de forma legal, se respetan los derechos comunitarios e indígenas e incluye su consentimiento informado.

#### **A.9. Información e interpretación**

Brinda información e interpretación de su entorno natura y cultural así como adecuados comportamientos en las visitas a éstas áreas.

#### **A.10. Compromiso con el Destino.**

La organización se involucra en la planificación y gestión sostenible del destino donde está presente.

## **GSTC Criterios: Industria**

### **A. Demostrar una efectiva gestión sostenible**

#### **A.8. Derechos de propiedad y agua dulce**

Adquisición de terrenos y agua de forma legal, se respetan los derechos comunitarios e indígenas e incluye su consentimiento informado.

#### **A.9. Información e interpretación**

Brinda información e interpretación de su entorno natura y cultural así como adecuados comportamientos en las visitas a éstas áreas.

#### **A.10. Compromiso con el Destino.**

La organización se involucra en la planificación y gestión sostenible del destino donde está presente.

# ISO 2600 Principios y materias fundamentales y GSTC Criterios: Complementariedad

ISO 26000: Materias fundamentales y asunto relacionado	GSTC Criterios
Materia fundamental 1: Gobernanza de la organización	A.1. Sistema de Gestión Sostenible.
Principio de la RS: Respeto al principio de legalidad	A.2. Cumplimiento Legal
Práctica fundamental: Involucramiento y su importancia	A.3. Reporte y comunicación
Materia fundamental 1: Gobernanza de la organización	A.4. Compromiso del personal.
Materia 6 Asuntos de consumidor: Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.	A.5. Experiencia del Cliente.
Materia 6 Consumidor: Asunto 1: prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.	A.6. Promoción precisa.
Principio de la RS: Respeto al principio de legalidad	A.7. Construcción e infraestructura.
Principio de la RS: Respeto al principio de legalidad	A.8. Derechos de propiedad y agua dulce
Materia 6 Consumidor. Asunto 7 : Educación y sensibilización	A.9. Información e interpretación
N/A	A.10. Compromiso con el Destino.

## **GSTC Criterios: Industria**

### **B. Maximización de beneficios sociales y económicos para comunidad local y minimización de impactos negativos.**

#### **B.1. Apoyo a la comunidad**

Apoyo activo a la comunidad en infraestructura y iniciativas de desarrollo social comunitario.

#### **B.2. Empleo local**

Se da oportunidad de empleo igualitario y desarrollo profesionales al personal local.

#### **B.3. Compras locales**

Se le da prioridad a las compras locales y de comercio justo, o bien servicios de la zona o entorno cercano.

## **GSTC Criterios: Industria**

### **B. Maximización de beneficios sociales y económicos para comunidad local y minimización de impactos negativos.**

#### **B.4. Emprendedores locales**

Apoyo a emprendimientos locales de productos y servicios sostenibles

#### **B.5. Explotación y acoso**

Se tiene una política contra todo tipo de acoso, especialmente para la protección de niños, adolescentes y grupos vulnerables.

#### **B.6. Igualdad de oportunidades**

Se da igualdad en temas de oportunidades de empleo, sin ningún tipo de discriminación

## GSTC Criterios: Industria

### B. Maximización de beneficios sociales y económicos para comunidad local y minimización de impactos negativos.

#### B.7. Trabajo decente / justo

Se respetan los derechos laborales (lugar seguro en el trabajo, salario digno, acceso a capacitación y desarrollo laboral)

#### B.8. Servicio comunitario

Los servicios de la organización no ponen en peligro los servicios básicos de la comunidad. (Eje: Agua, energía)

#### B.9. Forma de vida local

Las actividades de la organización no afecta negativamente el acceso local en las diferentes formas de ganar la vida. (Eje: Transporte, vivienda)



# ISO 2600 Principios y Materias fundamentales y GSTC Criterios: Complementariedad

ISO 26000: Materias fundamentales y asunto relacionado	GSTC Criterios
Materia 7: Participación y desarrollo comunidad. Asunto 1 : Participación comunidad	B.1. Apoyo a la comunidad
Materia 7: Asunto 3 : Creación de empleo y desarrollo de capacidades	B.2. Empleo local
Materia 7: Asunto 5 : Creación de riqueza e ingresos	B.3. Compras locales
Materia 7: Asunto 5 : Creación de riqueza e ingresos	B.4. Emprendedores locales
Materia 2 Derechos Humanos. Asunto 8 : Principios y derechos fundamentales en el trabajo	B.5. Explotación y acoso
Materia 2. Asunto 5 : Discriminación y grupos vulnerables	B.6. Igualdad de oportunidades
Materia 3 Prácticas laborales. Todos los asuntos	B.7. Trabajo decente / justo
Materia 6. Consumidores. Asunto 6 : Acceso a los servicios esenciales	B.8. Servicio comunitario
N/A	B.9. Forma de vida local

## **GSTC Criterios: Industria**

### **C. Maximización de beneficios para el patrimonio cultural y minimización de impactos negativos**

#### **C.1. Interacción Cultural**

La organización mantiene buenas practicas para la gestión y promoción de visitas a comunidades indígena y sitios culturales históricos y minimiza los impactos negativos

#### **C.2. Protección del Patrimonio Cultural**

La organización contribuye a la preservación del Patrimonio Cultural no impide el acceso a los residentes locales.

#### **C.3. Presentación de la Cultura y el Patrimonio**

La organización incorpora elementos culturales y de Patrimonio en su operación, respetando la propiedad intelectual de las comunidades.

#### **C.4. Piezas/Artefactos**

Las piezas y artefactos arqueológicos no se comercializan y se exhiben cuando es permitido por ley.

# ISO 2600 Materias fundamentales y GSTC Criterios: Complementariedad

ISO 26000: Materias fundamentales y asunto relacionado	GSTC Criterios
Materia 7. Participación y desarrollo de la comunidad. Asunto 7 : Inversión social	C.1. Interacción Cultural
Materia 2 Derechos Humanos. Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales.	C.2. Protección del Patrimonio Cultural
Materia 5 Prácticas justas de operación. Asunto 5 : Respeto de los derechos de propiedad	C.3. Presentación de la Cultura y el Patrimonio
N/A	C.4. Piezas/Artefactos

## **GSTC Criterios: Industria**

### **D. Maximización de beneficios medio ambientales y minimización de los impactos negativos.**

#### **D.1. Conservación de los recursos**

##### **D.1.1. Compras preferiblemente ambientales.**

La organización tiene políticas que benefician a los proveedores y productos ambientalmente sostenibles.

##### **D.1.2. Compra Eficiente**

La organización gestiona su compra de productos de un solo uso para minimizar los residuos .

##### **D.1.3. Conservación de la energía**

La organización mantiene controles para minimizar su consumo. Se realizan esfuerzos para aumento de energía renovable.

##### **D.1.4. Conservación del agua.**

La organización mide el riesgo del agua y se toman medidas adecuadas para su consumo y conservación de sus fuentes, según el contexto donde se encuentre.

# ISO 2600 Materias fundamentales y GSTC Criterios: Complementariedad

ISO 26000: Materias fundamentales y asunto relacionado	GSTC Criterios
Materia 4. Medio ambiente. Asunto 2 : Uso sostenible de los recursos	D.1. Conservación de los recursos
Materia 6. Asunto de consumidor. Asunto 3 : Consumo sostenible	D.1.1. Compras preferiblemente ambientales.
Materia 6. Asunto de consumidor. Asunto 3 : Consumo sostenible	D.1.2. Compra Eficiente
Materia 4. Asunto 2: Uso sostenible de los recursos.	D.1.3. Conservación de la energía
Materia 4. Asunto 2: Uso sostenible de los recursos.	D.1.4. Conservación del agua.

## **GSTC Criterios: Industria**

### **D. Maximización de beneficios medio ambientales y minimización de los impactos negativos.**

#### **D.2. Reducción de la Contaminación**

##### **D.2.1. Emisión de gases de efecto invernadero**

La organización identifica, calcula y trabaja para minimizar o mitigar a través de programas y/o procedimientos sus emisiones de gases efecto invernadero.

##### **D.2.2. Transporte**

La organización reduce los requerimientos de transporte y motiva en sus operaciones y a sus partes interesadas el uso de alternativas más eficientes o amigables con el ambiente.

##### **D.2.3. Aguas residuales**

La organización trata eficazmente sus aguas residuales, evitando cualquier efecto adverso al ambiente y comunidad.

## **GSTC Criterios: Industria**

### **D. Maximización de beneficios medio ambientales y minimización de los impactos negativos.**

#### D.2. Reducción de la Contaminación

##### D.2.4. Residuos Sólidos

La organización mide sus residuos los trata y desecha o reutiliza apropiadamente y evita cualquier efecto adverso al ambiente y comunidad.

##### D.2.5. Sustancias nocivas

La organización reemplazan sustancias nocivas con productos o procesos inocuos, cuando éstos se encuentren disponibles. El uso, tratamiento, almacenamiento y disposición final de estos productos se realiza apropiadamente.

##### D.2.6. Minimizar la contaminación

La organización minimiza la contaminación: ruido, iluminación, escorrentía, erosión, sustancias que agotan la capa de ozono y contaminantes de aire, agua y suelo.

# ISO 2600 Materias fundamentales y GSTC Criterios: Complementariedad

ISO 26000: Materias fundamentales y asunto relacionado	GSTC Criterios
Materia 4. Medio ambiente. Asunto 1 : Prevención de la contaminación	D.2. Reducción de la Contaminación
Materia 4. Asunto 3 : Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo	D.2.1. Emisión de gases de efecto invernadero
Materia 4. Asunto 1 : Prevención de la contaminación	D.2.2. Transporte
Materia 4. Asunto 2: Uso sostenible de los recursos.	D.2.3. Aguas residuales
Materia 4. Asunto 2: Uso sostenible de los recursos.	D.2.4. Residuos Sólidos
Materia 4. Asunto 1 : Prevención de la contaminación	D.2.5. Sustancias nocivas
Materia 4. Asunto 1 : Prevención de la contaminación	D.2.6. Minimizar la contaminación



## **GSTC Criterios: Industria**

### **D. Maximización de beneficios medio ambientales y minimización de los impactos negativos.**

#### **D.3. Conservación de la biodiversidad, ecosistemas y paisajes**

##### **D.3.1. Conservación de la biodiversidad**

La organización minimiza, apoya y contribuye a la conservación de la propiedad tanto a nivel interno como del área de influencia, especialmente el de áreas protegidas.

##### **D.3.2. Especies invasoras**

La organización evita la introducción de especies invasivas, y promueve el uso de las especies endémicas para el paisaje natural.

##### **D.3.3. Visita a áreas naturales**

La organización sigue directrices adecuadas y promueve buenas practicas y maximiza la satisfacción de los clientes para la conservación de áreas naturales.

## **GSTC Criterios: Industria**

### **D. Maximización de beneficios medio ambientales y minimización de los impactos negativos.**

#### **D.3. Conservación de la biodiversidad, ecosistemas y paisajes**

##### **D.3.4. Interacción con especies silvestres**

La organización debe tener en cuenta los impactos acumulativos del turismo para minimizar el impacto negativo en su hábitat.

##### **D.3.5. Bienestar animal.**

La organización no cría ni mantiene animales silvestres en cautiverio, y si los tiene con la autorización y altos índices de cumplimiento legal.

##### **D.3.6. Recolección y comercio de vida silvestre.**

La organización no recolecta o comercializa vida silvestre, siempre y cuando esta actividad esté regulada y cumpla con la legislación nacional e internacional.

# ISO 2600 Materias fundamentales y GSTC Criterios: Complementariedad

ISO 26000: Materias fundamentales y asunto relacionado	GSTC Criterios
Materia fundamental 4. Medio ambiente. Asunto 4 : Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales	D.3. Conservación de la biodiversidad, ecosistemas y paisajes
N/A	D.3.1. Conservación de la biodiversidad
Materia 6 Consumidor. Asunto 7 : Educación y sensibilización	D.3.2. Especies invasoras
Materia fundamental 4. Medio ambiente. Asunto 4 : Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales	D.3.3. Visita a áreas naturales
N/A	D.3.4. Interacción con especies silvestres
	D.3.5. Bienestar animal
	D.3.6. Recolección y comercio de vida silvestre.

## Lectura y analisis

Criterios específicos del GSTC con sus indicadores de cumplimiento.

- Criterios GSTC e Indicadores -Hoteles. V3-Dec2016
- Criterios GSTC e Indicadores - TO. V3. Dec2016
- Criterios GSTC - Destinos. V1.0 - 01Nov13

## Conclusiones y Recomendaciones

1. Si existe complementariedad entre ambas iniciativas, pero no todos los criterios están presentes en ambas iniciativas y se debe a la particularidad y naturales de cada una de ellas.

A continuación los temas que no se comparten entre iniciativas, pero esto no implica que no se cumplan ya que las acciones no son aisladas ya que se afectan entre sí.

Temas de ISO 26000	Temas GSTC Criterios
Ética, Transparencia, algunos asuntos de Derechos Humanos, en relaciones de trabajo el dialogo social, lucha contra la corrupción, política responsable, entre otros.	Compromiso con el destino, vida local, piezas y artefactos patrimoniales, comercio de vida silvestre, especies invasoras, cadena de valor, entre otros.

## Conclusiones y Recomendaciones

2. Existen muchas iniciativas a nivel mundial en relación a RS y Sostenibilidad. Lo importante es poder conocer los conceptos, entender las áreas en las que se aplican e implementar estos conocimientos en nuestras organizaciones.
3. Es importante poder utilizar aquella iniciativa de mayor alcance para un mayor cumplimiento, y también tener la facilidad de combinar las mejores practicas en temas relevantes para nuestra organización e implementarlas.

## Reflexión final

Si ya conocemos los conceptos de Responsabilidad Social, Desarrollo Sostenible y Turismo Sostenible... ¿Que sigue después?

