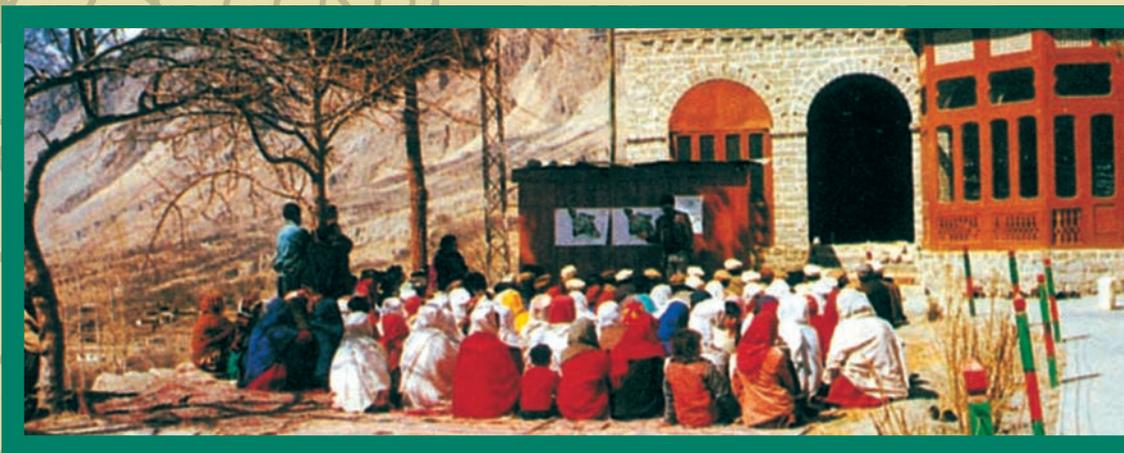




## POR UN TURISMO MÁS SOSTENIBLE

**Guía para responsables políticos**

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL MEDIO AMBIENTE  
ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO



---

*Copyright © Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y Organización Mundial del Turismo, 2006*

Está autorizada la reproducción total o parcial y de cualquier otra forma para fines educativos o sin fines de lucro, sin ningún otro permiso especial del titular de los derechos, a condición de que se indique la fuente de la que proviene. El Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y la Organización Mundial del Turismo agradecerán que se le remita un ejemplar de cualquier texto cuya fuente haya sido la presente publicación.

No está autorizado el empleo de esta publicación para su venta o para otros usos comerciales sin el permiso previo por escrito del PNUMA y de la OMT.

### **Advertencia**

Las designaciones de entidades geográficas que figuran en este informe y la presentación de su material no denotan, de modo alguno, la opinión de la OMT y del PNUMA con respecto a la situación jurídica de un país, territorio o zona, o de sus autoridades, o con respecto a la delimitación de sus fronteras o límites. Además las opiniones expresadas no reflejan necesariamente una decisión o la política del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente o de la Organización Mundial del Turismo; asimismo, la mención de denominaciones o procesos comerciales no implica su aval.

(OMT) ISBN 13: 978-92-844-1189-4

(OMT) ISBN 10: 92-844-1189-0

(PNUMA) ISBN: 978-92-807-2768-5

*Calidad del Empleo*

*Bienestar de las Comunidades*

*Diversidad Biológica*

*Viabilidad Económica*

**POR UN TURISMO  
MÁS SOSTENIBLE**

*Control Local*

Guía para responsables políticos

*Integridad Física*

*Pureza del Medioambiente*

*Prosperidad Local*

*Satisfacción de los Visitantes*



Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente  
División de Tecnología, Industria y Economía  
39-43 Quai André Citroën  
75739 Paris CEDEX 15, France  
Tel: +33 1 44371450 • Fax: +33 1 44371474  
E-mail: [unep.tie@unep.fr](mailto:unep.tie@unep.fr) • [www.unep.fr](http://www.unep.fr)

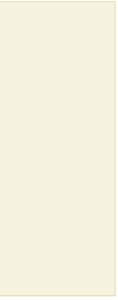


Organización Mundial del Turismo  
Capitán Haya 42 • 28020 Madrid, España  
Tel: +34 91 567 81 00 • Fax: +34 91 571 37 33  
E-mail: [omt@unwto.org](mailto:omt@unwto.org) • [www.unwto.org](http://www.unwto.org)

*Riqueza Cultural*

*Utilización Racional de los Recursos*

*Equidad Social*



## Prefacio

Las llegadas de turistas internacionales casi se han cuadruplicado durante los últimos 30 años y el turismo interno también se ha intensificado en los países más desarrollados y en los recientemente industrializados. Al mismo tiempo, los movimientos turísticos se han extendido geográficamente hasta alcanzar prácticamente a todos los países del mundo, llegando a ser en muchos de ellos un sector económico importante en términos de generación de ingresos, entradas de divisas y creación de empleo.

Durante estos 30 años también se ha acrecentado de forma importante la sensibilización sobre cuestiones de sostenibilidad – que originalmente se referían al entorno natural pero que actualmente también incluyen los ámbitos social, económico y cultural así como el entorno urbanizado -. Hoy en día, la mayoría de los gobiernos, organismos internacionales de desarrollo, asociaciones profesionales, instituciones académicas y organizaciones no gubernamentales reconocen que, sin sostenibilidad, no puede existir un desarrollo que genere beneficios a todas las partes interesadas, resuelva problemas serios y urgentes, tales como la extrema pobreza, y conserve los valiosos recursos naturales y culturales en los que se basa la prosperidad del ser humano.

El sector del turismo no podía quedarse al margen del desafío de la sostenibilidad en nuestra época. Esta es la razón por la que la Organización Mundial del Turismo (OMT) centra sus servicios de consultoría y de asistencia técnica en políticas, directrices de desarrollo, técnicas de gestión e instrumentos de medición que permitan a los gobiernos nacionales y locales, así como a la industria del turismo, incorporar los principios de sostenibilidad en sus procesos de toma de decisiones y en su funcionamiento diario. Esta es la razón por la que el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) ha iniciado un programa destinado a integrar la sostenibilidad medioambiental en la toma de decisiones de la industria del turismo y en las decisiones de compra por parte de los consumidores, difundiendo el conocimiento técnico y fomentando las redes de empresas para catalizar la “sostenibilidad” en el sector turístico.

*Por un turismo más sostenible: Guía para responsables políticos* se basa en los trabajos previos del PNUMA y de la OMT sobre diferentes aspectos relativos a la sostenibilidad, considerados durante los últimos 10 años. Es la primera vez que las dos organizaciones han unido sus conocimientos en un esfuerzo conjunto para condensar en una única publicación todos los aspectos de la sostenibilidad en el turismo. Además del trabajo anterior de la OMT y del PNUMA, entre 2003 y 2004 se llevó a cabo una amplia encuesta de investigación entre los Estados Miembros de la OMT para identificar las políticas e instrumentos específicos aplicados en sus territorios que han contribuido eficazmente a hacer su sector turismo más sostenible. Las conclusiones obtenidas y las políticas e instrumentos recomendados en esta Guía se basan por lo tanto en casos reales, recogidos en todo el mundo, que han demostrado ser eficaces y tener éxito en la consecución de los objetivos del desarrollo sostenible.

La preparación de esta Guía, que constituye un proyecto matriz sobre el cual los gobiernos puedan formular e implantar sus políticas de turismo sostenible, es una de las aportaciones más importantes de la relación entre el PNUMA y la OMT, que, en este caso, ha sido financiada por la Fundación Ford.

Cada gobierno nacional o local deberá seguramente seleccionar las políticas y los instrumentos que considere más adecuados para sus circunstancias particulares y adaptarlos a las condiciones que prevalezcan en su país, región o jurisdicción local.

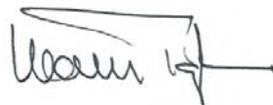
La Guía define el significado de la sostenibilidad en el turismo, cuáles son los planteamientos eficaces para desarrollar estrategias y políticas para un turismo más sostenible, así como los instrumentos para lograr que las políticas funcionen en la práctica. Muestra claramente que no existe una única solución para resolver la cuestión de la sostenibilidad en el desarrollo del turismo. Destaca, no obstante, un mensaje universal fundamental: para lograr un turismo más sostenible es crucial trabajar mano a mano con todos los agentes interesados relevantes, dentro y fuera del gobierno. Por lo tanto, aunque el informe está principalmente destinado a los gobiernos, se anima a todas las autoridades públicas que difundan su contenido entre aquellas organizaciones privadas y no gubernamentales que tienen interés en garantizar el éxito a largo plazo del sector turismo, en particular entre el amplio abanico de empresas turísticas y de sus asociaciones profesionales.

La ya duradera relación entre la OMT y el PNUMA es un ejemplo vivo de la necesidad y de las ventajas de la cooperación.



**Francesco Frangiali**

*Secretario General  
Organización Mundial del Turismo*



**Klaus Toepfer**

*Director Ejecutivo  
Programa de las Naciones Unidas  
para el Medio Ambiente*

## Agradecimientos

---

### **Concepto, redacción técnica y supervisión**

Giulia Carbone (PNUMA) y Eugenio Yunis (OMT)

### **Consultor principal**

Richard Denman, The Tourism Company, Reino Unido

### **Revisión de la versión inglesa**

Geoffrey Bird

### **Diseño**

The Graphic Environment

### **El PNUMA y la OMT expresan su agradecimiento por sus aportaciones a las personas siguientes**

*Por contribuciones a los estudios de casos:*

Australia: Alice Crabtree, David Morgans  
 Bulgaria: Kamelia Georgieva  
 Costa Rica: Amos Bien  
 Egipto: Bill Meade, Ahmed Hassan  
 Ghana: Wouter Schalken  
 México: Liliana García Huerta  
 Kaikoura, Nueva Zelanda: Kirsty Quickfall, Ian Challenger  
 Sudáfrica: Anna Spenceley, Johann Kotze  
 Calviá, España: Rachel Dodds  
 Escocia, RU: Sandy Dear, Jon Proctor

*Contribuciones adicionales al texto:*

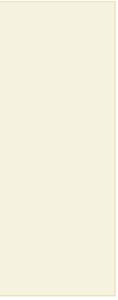
The International Ecotourism Society

*Información sobre ejemplos o asuntos específicos:*

Sylvie Barrere, Dirk Belau, Sylvie Blangy, Ralf Buckley, Kelly Bricker, Hugh Cresser, John Downes, Andy Drumm, Steve Edwards, Enzo Finocchiaro, Miriam Geitz, Douglas Hainsworth, Herbert Hamele, Moosa Zameer Hassan, Marion Hammerl, Veronika Holzer, Martha Honey, Maxi Lange, Marcel Leijzer, Manoa Malani, Marie Louise Mangion, Salvador Semitier Martí, Rabi Jung Pandey, Anna Quartucci, Laure Sagaert, Jennifer Seif, Mercedes Silva, Murray Simpson, Claire Stott, Richard Tapper, Jean-Paul Teyssandier, Yara Zuniga.

*El PNUMA y la OMT agradecen a la Fundación Ford su apoyo financiero que ha hecho posible este proyecto.*

Publicado e impreso por la Organización Mundial del Turismo, Madrid, España



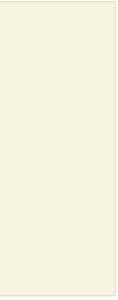
# Índice

<b>PREFACIO</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>vii</b>
<b>LISTA DE ABREVIATURAS</b>	<b>ix</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>1 TURISMO Y SOSTENIBILIDAD</b>	<b>7</b>
1.1 Turismo: dinamismo y crecimiento	8
1.2 Desarrollo sostenible: un desarrollo en evolución	8
1.3 Turismo y desarrollo sostenible: una relación especial	9
1.4 Hacer a todo el turismo más sostenible	11
1.5 Retos clave para un turismo más sostenible	12
1.6 Reconocimiento internacional	14
1.7 Principios y planteamientos rectores	16
1.8 Programa para el turismo sostenible	18
1.9 Punto de vista de los gobiernos, del mercado y de la industria	21
1.10 Protagonismo crucial del gobierno	24
<b>2 IMPLICACIONES DE POLÍTICA PARA UN PROGRAMA DE TURISMO SOSTENIBLE</b>	<b>27</b>
2.1 Viabilidad económica	28
2.2 Prosperidad local	30
2.3 Calidad del empleo	32
2.4 Equidad social	34
2.5 Satisfacción del visitante	36
2.6 Control local	37
2.7 Bienestar de la comunidad	38
2.8 Riqueza cultural	41
2.9 Integridad física	42
2.10 Diversidad biológica	44
2.11 Eficiencia de los recursos	47
2.12 Pureza medioambiental	49
<b>3 ESTRUCTURAS Y ESTRATEGIAS</b>	<b>53</b>
3.1 Estructuras para trabajar juntos	54
3.2 Estrategias nacionales interrelacionadas	57
3.3 Integrar las estrategias de ámbito nacional y local	60
<b>4 CONFORMAR UN TURISMO SOSTENIBLE</b>	<b>63</b>
4.1 Desarrollar una estrategia de turismo sostenible	64
4.2 Determinar el nivel y naturaleza del turismo	67
4.3 Influir en el desarrollo turístico	70
4.4 Influir en la operación de las empresas turísticas	72
4.5 Influir en los visitantes – promover el consumo sostenible	74

<b>5</b>	<b>INSTRUMENTOS PARA UN TURISMO MÁS SOSTENIBLE</b>	<b>77</b>
5.1	Instrumentos de medición	78
5.1.1	Indicadores de sostenibilidad y verificación	78
5.1.2	Identificar los límites del turismo	81
5.2	Instrumentos de mando y control	84
5.2.1	Legislación, reglamentación y adjudicación de licencias	84
5.2.2	Planificación del uso del suelo y control del desarrollo	89
5.3	Instrumentos económicos	96
5.3.1	Impuestos y tasas	96
5.3.2	Incentivos y acuerdos financieros	101
5.4	Instrumentos voluntarios	102
5.4.1	Directrices y códigos de conducta	102
5.4.2	Informes y auditorías	106
5.4.3	Certificación voluntaria	109
5.4.4	Contribuciones voluntarias	114
5.5	Instrumentos de apoyo	116
5.5.1	Dotación y gestión de infraestructuras	116
5.5.2	Fomento de capacidades técnicas	120
5.5.3	Servicios de marketing y de información	128
	<b>CONCLUSIONES: CÓMO PROSEGUIR</b>	<b>135</b>
	<b>ESTUDIOS DE CASOS</b>	<b>139</b>
	Australia: Estrategias conducentes a instrumentos prácticos	140
	Bulgaria: Estrategia nacional de ecoturismo y plan de acción	146
	Costa Rica: Compromiso mediante certificación	151
	Egipto: Iniciativa de turismo sostenible en el Mar Rojo	156
	Ghana: Iniciativa de turismo centrado en la comunidad	161
	México: Agenda 21 para turismo en México	165
	Kaikoura (Nueva Zelanda): Sostenibilidad de una pequeña comunidad	169
	Sudáfrica: Libro Blanco sobre turismo e iniciativas subsiguientes	174
	Calviá (España): Agenda Local 21 y rejuvenecimiento de complejos turísticos	179
	Escocia (Reino Unido): Foro de turismo y medio ambiente y Sistema de empresas de turismo ecológico	184
	<b>ANEXO 1</b>	<b>189</b>
	Cuestiones e indicadores básicos para el turismo sostenible	190
	<b>RECURSOS ADICIONALES</b>	<b>193</b>
	Información general sobre desarrollo sostenible: incidencia y principios	194
	Desarrollo sostenible del turismo: principios, políticas y directrices	195
	Estructuras y estrategias para trabajar con otras partes interesadas	202
	Instrumentos de medición	204
	Instrumentos de mando y control	204
	Instrumentos económicos	208
	Instrumentos voluntarios	209
	Instrumentos de apoyo	212
	<b>CONTACTOS PARA MÁS INFORMACIÓN</b>	<b>217</b>

## Lista de abreviaturas

AL21	Agenda Local 21
CDB	Convenio sobre la Diversidad Biológica
CDS	Comisión de Desarrollo Sostenible
CFC	Clorofluorocarbonos
CIT	Centro de información turística
CSR	Responsabilidad social empresarial
EIM	Evaluación de impacto medioambiental
EME	Evaluación medioambiental estratégica
GRI	Global Reporting Initiative (Iniciativa de notificación mundial)
ICZM	Gestión integrada de las zonas costeras
ITO	Iniciativa de los tour operadores
LAC	Límites de cambio aceptable
MPYME	Microempresas y pequeñas y medianas empresas
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMT	Organización Mundial del Turismo
ONG	Organización no gubernamental
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
PNUMA	Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente
UICN	Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza y de los recursos Naturales (Unión Mundial para la Conservación)
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
USAID	Organismo de los Estados Unidos para el desarrollo internacional
WSSD	Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible
WTTC	Consejo Mundial de Viajes y Turismo



---

# *Introducción*

---

El turismo es una actividad que ha crecido en torno al 25% en los últimos 10 años. Actualmente constituye alrededor del 10% de la actividad económica del mundo y es uno de los principales generadores de empleo. No obstante, también tiene una influencia negativa importante en los entornos naturales y en los urbanizados y en el bienestar y la cultura de las poblaciones anfitrionas. Durante aproximadamente ese mismo periodo de tiempo, el concepto de desarrollo sostenible ha llegado a ser ampliamente aceptado como el camino hacia un futuro mejor, aunque sus raíces se remontan a los años 1980.

Con estos antecedentes, *Logrando un turismo mas sostenible: Guía para los responsables políticos* considera los efectos del turismo, tanto positivos como negativos. En este contexto, la Guía examina las formas en las que fundamentalmente los gobiernos aunque también otras partes interesadas pueden desarrollar estrategias, políticas e instrumentos para fomentar los efectos positivos de la industria y limitar sus efectos negativos.

El turismo puede jugar un papel importante en el desarrollo sostenible por lo que el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y la Organización Mundial de Turismo (OMT) desean animar a todos los países para que garanticen que sus políticas y actuaciones de desarrollo y gestión incluyan siempre los principios de sostenibilidad. De la misma forma, las políticas que fomenten el desarrollo sostenible deberían tener muy en cuenta las oportunidades que ofrece el turismo.

Diversos convenios y declaraciones internacionales han establecido principios y directrices para el turismo sostenible y en la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible de 2002 se destacó la importancia del turismo y de su sostenibilidad. Muchos países declaran que están persiguiendo, o que desean hacerlo, políticas para un “turismo sostenible”. A pesar de este interés, permanece cierto grado de incertidumbre sobre el ámbito y las prioridades para lograr un turismo más sostenible y solo se dispone de un conocimiento parcial sobre cómo ponerlo en práctica.

### ***Todo el turismo debería ser más sostenible***

El turismo sostenible no es una forma distinta o especial de turismo. Al contrario, todas las formas de turismo deberían tender a ser más sostenibles.

Hacer que el turismo sea más sostenible no es solo controlar y gestionar los efectos negativos de la industria. El turismo se encuentra en una posición muy especial para beneficiar a las comunidades locales económicamente y socialmente y para fomentar la sensibilización y el apoyo para la conservación del entorno. En el sector turístico el desarrollo económico y la protección medioambiental no deberían considerarse como fuerzas opuestas, se deberían ejercer conjuntamente como aspiraciones que pueden y deben reforzarse mutuamente. Las políticas y las actuaciones deben estar destinadas a reforzar los beneficios y reducir los costes del turismo.

Están en juego grandes problemas. Se prevé un crecimiento masivo para el turismo hasta 2020 con excelentes oportunidades para distribuir prosperidad pero con desafíos considerables y posibles amenazas al medio ambiente y a las comunidades locales si no se gestiona bien.

El cambio climático está reconocido como un problema mundial importante, con implicaciones fundamentales para el turismo. También se valora cada vez más el posible papel que puede desempeñar el turismo en la lucha contra la pobreza mundial, al llevar una fuente de ingresos hasta el mismo núcleo de algunas de las comunidades más pobres.

### ***Partes interesadas en el turismo sostenible***

Muchos intereses diferentes se podrían beneficiar de un turismo más sostenible:

- Las empresas turísticas, al pretender beneficios a largo plazo, se deberían preocupar de su imagen empresarial, de sus relaciones con el personal y de su incidencia sobre el medio ambiente mundial y sobre su entorno inmediato.
- Las comunidades locales buscan más prosperidad pero sin explotación ni daños a su calidad de vida.
- Los ecologistas están preocupados por las consecuencias perjudiciales del turismo pero también lo ven como una fuente válida de ingresos para la conservación.
- Los turistas buscan una experiencia de alta calidad en entornos seguros y atractivos; cada vez se están tornando más conscientes de los efectos de sus viajes.

Al pretender un turismo más sostenible, los gobiernos deben reconocer las diferentes posturas y motivaciones de estas partes interesadas y trabajar con ellas para lograr fines comunes.

### ***Los gobiernos tienen el protagonismo***

La sostenibilidad es la responsabilidad de todos los que están implicados en el turismo. La mayoría de los efectos negativos del turismo son el resultado de actuaciones realizadas por empresas del sector privado y por los propios turistas. No obstante, es absolutamente necesario que los gobiernos sean los protagonistas si se quieren lograr avances significativos para un turismo más sostenible. Esto se debe a que:

- La industria del turismo está muy fragmentada. Resulta difícil que acciones individuales de muchas microempresas o empresas pequeñas logren una diferencia positiva y se requiere coordinación.
- La sostenibilidad está relacionada con asuntos de responsabilidad pública —aire, agua, patrimonio natural y cultural y calidad de vida. Además, muchos de los más importantes recursos están gestionados por los gobiernos.
- Los gobiernos disponen de muchos de los instrumentos que se pueden utilizar para progresar, tales como la capacidad de reglamentar y de ofrecer incentivos económicos, y de los recursos e instituciones para la promoción y difusión de prácticas adecuadas.

Los gobiernos deberían proporcionar un entorno que anime y permita al sector privado, a los turistas y a otras partes interesadas resolver las cuestiones de sostenibilidad. La mejor forma de lograrlo es estableciendo e implantando un conjunto de políticas para el desarrollo y la gestión del turismo que, junto con otras políticas, considere la sostenibilidad como un asunto central.

Los principios del desarrollo sostenible destacan la definición e implantación local de políticas y actuaciones, que deberían englobarse en un marco de políticas nacionales de apoyo.

### ***A quién está destinada esta Guía***

La Guía está destinada en primer lugar a los gobiernos, tanto nacionales como locales. También es importante para asociaciones internacionales de desarrollo, para las ONG y para el sector privado, hasta el punto de que pueden verse afectados por, y pueden influir en, la política de turismo y en su realización

La sostenibilidad del turismo tiene tanta importancia para los países en desarrollo como para los desarrollados. Este documento se destina a ambos, aunque sus prioridades relativas puedan diferir.

### ***Objeto y ámbito de la Guía***

El objeto de este documento es proporcionar a los gobiernos directrices y un marco para el desarrollo de políticas que logren un turismo más sostenible así como un conjunto de instrumentos que puedan utilizarse para implantar esas políticas.

La Guía contiene cinco capítulos:

- 1) Turismo y sostenibilidad. Describe lo que significa la sostenibilidad para el turismo y por qué los gobiernos deben preocuparse por ella. Introduce algunos de los principios fundamentales y una agenda para un turismo más sostenible, enmarcados en un conjunto de 12 objetivos.
- 2) Implicaciones políticas de una agenda para el turismo sostenible. Se tratan los 12 objetivos para un turismo más sostenible y se identifican las áreas de política relevantes para cada uno de ellos.
- 3) Estructuras y estrategias para un turismo más sostenible. Este capítulo considera el establecimiento de las estructuras adecuadas mediante las que los gobiernos pueden trabajar con otros gobiernos para un turismo más sostenible y las estrategias que se precisan para desarrollar y llevar a cabo políticas y actuaciones. Se considera en particular la relación entre las estructuras y las estrategias nacionales y locales para un turismo sostenible.
- 4) Conformación del turismo sostenible. Este capítulo observa el proceso de desarrollo de una estrategia turística que adopte la sostenibilidad e identifica algunas de las decisiones estratégicas que se tienen que adoptar. Observa la selección de productos y mercados e introduce los instrumentos que se pueden utilizar para influir en el desarrollo turístico, la operación de empresas turísticas y el comportamiento de los visitantes.
- 5) Instrumentos para un turismo más sostenible. Se ofrece una descripción pormenorizada de un conjunto de instrumentos y de cómo los pueden aplicar los gobiernos. Se incluyen la utilización de indicadores de sostenibilidad, la planificación, la dotación de infraestructuras, la legislación y reglamentación y un conjunto de instrumentos voluntarios y útiles.

Tanto el turismo como el desarrollo sostenible son asuntos relacionados con un amplio espectro de cuestiones y una Guía como esta inevitablemente no cita muchas de ellas. Para ayudar a los lectores que deseen ampliar su conocimiento, la sección final de la Guía proporciona para más información una lista completa de referencias importantes del PNUMA y de la OMT.

### Recuadro I.1: Motivaciones e incitadores iniciales

Es importante considerar desde el principio los tipos de factores que llevan a un país o a un destino local a dar mayor importancia a las cuestiones de sostenibilidad en sus políticas para el turismo.

- Postura política nacional fundamental que ponga la sostenibilidad como primera prioridad.

*En Sudáfrica, todas las políticas recientes tienden a apoyar un proceso de reconstrucción y de desarrollo, siendo sus fuerzas rectoras el empleo y la transformación social.*

- Percepción de la necesidad de cambiar la dirección de un turismo con mucha incidencia para reducir los efectos en el entorno local y mejorar la calidad de los productos ofrecidos de acuerdo con las nuevas tendencias del mercado.

*Calviá (España), México y Egipto constituyen ejemplos de destinos establecidos o de complejos turísticos costeros en desarrollo y ciudades del patrimonio en las que se observó que era fundamental planificar mejor y reducir el impacto medioambiental para lograr una sostenibilidad a largo plazo económica y medioambiental.*

- Necesidad de respaldar un producto turístico o una posición de mercado que se base en los atractivos del entorno natural de la zona mediante una política que mantenga su buena gestión y su sostenibilidad futura.

*En Costa Rica, el éxito obtenido con el ecoturismo definió la postura de mercado del país como destino basado en la naturaleza y ha reforzado la importancia de la sostenibilidad en la estrategia turística del país. En Kaikoura (Nueva Zelanda) la gestión medioambiental subraya el atractivo de la ciudad como destino verde basado en un emplazamiento costero sorprendente y en un producto para la observación de las ballenas. En Escocia y Australia, el interés inicial surgió de la importancia del adecuado entorno nacional para el turismo del país.*

- Necesidad y oportunidad de desarrollar una forma de turismo que aportaría ingresos a las comunidades rurales y beneficiaría la conservación con un marco político que la apoye.

*Esta es la situación en Bulgaria, donde fracasaron proyectos de ecoturismo individuales por falta de coordinación y de marketing. En Ghana la creación de una red de proyectos de turismo basados en las comunidades ha incrementado el nivel de interés en el turismo como instrumento para el desarrollo sostenible y para la lucha contra la pobreza.*

### ***Obtención de información para la Guía***

Este documento se ha redactado basándose en una amplia variedad de prácticas de gobiernos en todo el mundo, en el desarrollo de políticas y en la aplicación de instrumentos.

Inicialmente la OMT llevó a cabo una encuesta por correo solicitando a los gobiernos que presentaran información sobre sus políticas e iniciativas relacionadas con la sostenibilidad del turismo. Esta se complementó con una encuesta de expertos y profesionales que el PNUMA y la OMT sabían que trabajaban en este ámbito. Se solicitó que recomendaran ejemplos de buenas prácticas y los compararan con una lista de instrumentos. También se realizó una petición de ejemplos en las oficinas regionales del PNUMA, en alguna de las conferencias internacionales importantes y en publicaciones tales como los boletines de la Sociedad Internacional de Ecoturismo.

### ***Estudios de casos***

Se han preparado diez estudios de caso a partir del material recogido y se presentan al final del documento. Más que centrarse en políticas o instrumentos individuales, ilustran los planteamientos más amplios adoptados por diferentes países y destinos. Se han elegido para representar tipos de destinos que se enfrentan a diversos retos por diferentes motivos para conseguir un turismo más sostenible. La mayoría utilizan un abanico de instrumentos y los estudios de caso ilustran como se pueden usar conjuntamente. Los estudios de caso muestran una amplia gama de situaciones que se pueden reflejar en muchos otros destinos. En el texto también se indican enlaces de los estudios de caso, en lugares en los que aportan aclaraciones sobre el tema de discusión.

El texto se ilustra además con recuadros, como el de la página anterior, que describen instrumentos y planteamientos individuales mediante ejemplos específicos de todo el mundo.

---

# *Turismo y Sostenibilidad*

---

# 1

Este capítulo examina dos cuestiones básicas:

- ¿Qué se pretende al hacer más sostenible al turismo? y
- ¿Por qué deberían preocuparse los gobiernos por ello?

Al presentar una respuesta, el capítulo destaca por qué el turismo se encuentra en una situación especial con respecto al desarrollo sostenible; trata sobre los principales retos que deben plantearse; y analiza el reconocimiento internacional que está obteniendo la sostenibilidad del turismo. Utilizando esto como fundamento, prosigue destacando algunos principios rectores que deberían observarse y presentando después una agenda para el turismo sostenible, en la forma de doce objetivos. Finalmente, se muestra que, aunque los visitantes y la industria del turismo se están cada vez responsabilizando más por estas cuestiones, los gobiernos sin embargo tienen que desempeñar un papel crítico en la creación del contexto y en las actuaciones de estimulación que aseguren un turismo más sostenible en el futuro.

---

## 1.1 Turismo: dinamismo y crecimiento

Con 760 millones de llegadas internacionales registradas en 2004, que suman casi 622.000 millones de dólares de los Estados Unidos en ingresos, el turismo es una actividad mundial importante que ha crecido un 25% en los últimos 10 años.<sup>1</sup>

Las tasas de crecimiento previstas se mantienen altas y, aunque los patrones mundiales y regionales han fluctuado de año en año (más recientemente debido a los temores al terrorismo, a las epidemias (por ejemplo el síndrome SARS) y a los desastres naturales), el turismo ha demostrado una capacidad de recuperación sólida y rápida. Cada vez más personas tienen el deseo y los medios de viajar y la Organización Mundial del Turismo (OMT) prevé más de 1.500 millones de llegadas internacionales en 2020, más del doble de las cifras actuales.<sup>2</sup>

Las previsiones para el año 2020 prevén un crecimiento del turismo en todas las regiones del mundo, con un crecimiento relativo más fuerte en zonas del mundo en desarrollo. Aunque Europa, las Américas y Asia Oriental y el Pacífico supondrán el 80% de las llegadas totales, y por lo tanto, siguen dominando en términos de volumen, se prevé que las llegadas de turistas internacionales a África crezcan en promedio un 5,5% al año durante ese periodo y las de Asia Meridional más del 6%, frente a una media mundial de poco más del 4%.<sup>3</sup>

Los viajes internacionales son solo un aspecto del turismo. En muchos países, el turismo interno supera a las llegadas internacionales en términos de volumen y de ingresos generados. Las previsiones son que también el turismo interno crezca fuertemente.

El turismo es además un generador importante de empleo, aportando 72 millones de empleos directamente según una estimación del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (CMVT) y 215 millones (8,1% del total mundial) si se tienen en cuenta todos los efectos económicos indirectos del sector. Representan 4.218 miles de millones de dólares de PIB (10,4% del total mundial) aportando los viajes y el turismo una contribución particularmente importante al mercado internacional, más del 12% de las exportaciones totales.<sup>4</sup>

## 1.2 Desarrollo sostenible: un desarrollo en evolución

La definición más utilizada normalmente para el desarrollo sostenible sigue siendo la del informe de la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo (1987), es decir, el desarrollo sostenible es *“un proceso que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”*.

El desarrollo sostenible por lo tanto trata de la creación de una vida mejor para toda la población de tal forma que sea tan viable en el futuro como lo es en el presente. En otras palabras, el desarrollo sostenible está basado en principios adecuados de



gestión de los recursos mundiales, en una utilización justa de esos recursos y en una distribución equitativa de los beneficios obtenidos de ellos.

El concepto ha evolucionado desde la definición de 1987, en particular a partir de la Agenda 21, el plan de acción originado en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo (Río, 1992), y el plan de implantación de la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible (Johannesburgo, 2002). Actualmente se reconocen y destacan tres dimensiones o “pilares”. Estos son:

- Sostenibilidad económica, que implica la creación de prosperidad en los diferentes niveles de la sociedad, considerando además la rentabilidad de todas las actividades económicas. Fundamentalmente se trata de la viabilidad de las empresas y de sus actividades y de su capacidad para mantenerse a largo plazo.
- Sostenibilidad social, que implica el respeto de los derechos humanos y la igualdad de oportunidades para todos los miembros de la sociedad. Requiere una distribución justa de los beneficios, que se centre en la reducción de la pobreza. Se dedica principalmente a las comunidades locales y al mantenimiento y refuerzo de sus sistemas de subsistencia y al reconocimiento y respeto de las diferentes culturas, evitando cualquier forma de explotación.
- Sostenibilidad medioambiental, que implica la conservación y gestión de los recursos, especialmente aquellos que no son renovables o que son fundamentales para la subsistencia. Requiere actuaciones para reducir la contaminación del aire, de la tierra y del agua y para conservar la diversidad biológica y el patrimonio natural.

Es importante constatar que estos tres pilares son en muchas formas interdependientes y que se pueden mutuamente reforzar o estar en competencia. Lograr el desarrollo sostenible significa conseguir un equilibrio entre ellos.

### 1.3 Turismo y desarrollo sostenible: una relación especial

El turismo se encuentra en una situación especial por la contribución que puede aportar al desarrollo sostenible y a los retos que presenta. En primer lugar, esto se debe al dinamismo y crecimiento del sector y a la gran contribución que aportan las economías de muchos países y destinos locales. En segundo lugar, se debe a que el turismo es una actividad que implica **una relación especial entre los consumidores (visitantes), la industria, el entorno y las comunidades locales**.

Esta relación especial surge porque, al contrario que la mayoría de los sectores, el consumidor de turismo (el turista) viaja al productor y al producto. Esto lleva a tres aspectos importantes y únicos de la relación entre el turismo y el desarrollo sostenible.

- Interacción: La naturaleza del turismo, como industria de servicios que se basa en suministrar una experiencia de nuevos lugares, implica una cantidad considerable de interacción, tanto directa como indirecta, entre los visitantes, las comunidades anfitrionas y sus entornos locales.

- **Sensibilización:** El turismo hace que las personas (visitantes y anfitriones) lleguen a ser mucho más conscientes de los problemas medioambientales y de las diferencias entre naciones y culturas, lo que puede afectar a las actitudes y preocupaciones por las cuestiones de sostenibilidad, no solo durante el viaje sino durante toda la vida de las personas.
- **Dependencia:** La mayor parte del turismo se basa en que los visitantes buscan experimentar entornos intactos y limpios, zonas naturales atractivas, tradiciones históricas y culturales auténticas y gentes acogedoras con las que puedan tener una buena relación. La industria depende de que existan estos atributos.

Esta relación próxima y directa crea una situación sensible, en la que el turismo puede ser tanto muy dañino como también muy positivo para el desarrollo sostenible.

En el lado positivo, el turismo puede:

- Proporcionar una fuente creciente de oportunidades para el desarrollo de empresas y la creación de empleo así como estimular las inversiones y el apoyo a servicios locales, incluso en comunidades muy remotas.
- Aportar un valor económico tangible a los recursos naturales y culturales. Esto puede redundar en ingresos directos provenientes de los gastos de los visitantes para su conservación y en un incremento en el apoyo a la conservación por parte de las comunidades locales.
- Potenciar el entendimiento y la paz entre culturas.

Por el contrario, el turismo puede:

- Presionar directamente a los ecosistemas frágiles provocando la degradación del entorno y la destrucción de la vida salvaje.
- Ejercer una presión considerable en las comunidades anfitrionas que lleve a la desaparición de sociedades tradicionales.
- Competir para el uso de recursos escasos, en particular, tierras y agua.
- Contribuir de forma importante a la contaminación local y mundial.
- Ser una fuente de ingresos vulnerable e inestable, puesto que a menudo es muy sensible a cambios reales o percibidos de las condiciones medioambientales y sociales de los destinos.

El resultado neto es que todos aquellos implicados en el turismo tienen una enorme responsabilidad en el reconocimiento de la importancia de su desarrollo sostenible. El turismo tiene un poder inmenso para hacer el bien. Aunque también puede generar las fuerzas de destrucción de los bienes en los que se fundamenta. Si se desarrolla sin tener en cuenta la sostenibilidad, el turismo no solo puede hacer daño a las sociedades y a su entorno, sino que también tiene el germen para su propia destrucción.

Para los gobiernos, las políticas de turismo que consideran asuntos económicos, sociales y medioambientales y que se desarrollan en el entendimiento de su potencial tanto para el bien como para el mal, pueden canalizar las fuerzas resultantes del crecimiento dinámico del sector en una dirección positiva. Para la industria del turismo, aceptar su responsabilidad no solo es un acto de civilización sino que también debería verse impulsado por el propio egoísmo, puesto que cualquier daño que se



infrinja al entorno natural, cultural o social de los destinos puede llevar a la destrucción final o a la pérdida de valor de un producto turístico. En términos económicos, la sostenibilidad puede garantizar ese factor crucial ya mencionado: “la viabilidad de las empresas y sus actividades y su capacidad para mantenerse a largo plazo”.

## 1.4 Hacer a todo el turismo más sostenible

Algunos comentaristas e instituciones han insinuado que el turismo sostenible es un tipo particular de turismo que considera un nicho de mercado, sensible a las repercusiones medioambientales y sociales, que se sirve de determinados productos y operadores, y que normalmente —al contrario que el turismo de aluvión— tiene un tamaño reducido. Se trata de un malentendido peligroso. Debe quedar claro que

### Recuadro 1.1: Definición de turismo sostenible por la Organización Mundial del Turismo

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.

Por lo tanto, el turismo sostenible debe:

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

El desarrollo sostenible del turismo exige la participación informada de todos los agentes relevantes, así como un liderazgo político firme para lograr una colaboración amplia y establecer un consenso. El logro de un turismo sostenible es un proceso continuo y requiere un seguimiento constante de sus incidencias, para introducir las medidas preventivas o correctivas que resulten necesarias.

El turismo sostenible debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas sostenibles.

el término “turismo sostenible”, que significa “turismo basado en los principios del desarrollo sostenible”, se refiere a un objetivo fundamental: hacer todo el turismo más sostenible. El término debería utilizarse para hacer referencia a una condición del turismo, no a un tipo de turismo. El turismo de gran volumen bien gestionado puede, y debería ser, tan sostenible como el turismo de interés particular disperso y pequeño.

Es más, el turismo sostenible no debería utilizarse para presuponer un estado definido del turismo. De hecho, se argumenta a menudo que el turismo nunca puede ser totalmente sostenible —el desarrollo sostenible del turismo es un proceso continuo de mejora.

En algunos países se ha generado confusión sobre el significado del desarrollo sostenible al utilizar el término “ecoturismo” con el mismo significado que “turismo sostenible”. El ecoturismo en efecto adopta los principios de sostenibilidad, pero se refiere explícitamente a un nicho de producto. Es un turismo de zonas naturales que implica normalmente alguna forma de experiencia de interpretación del patrimonio natural y cultural, que apoya positivamente la conservación y las comunidades indígenas y que normalmente está organizado para grupos pequeños. El desarrollo del ecoturismo puede constituir un instrumento útil en el ámbito de estrategias más amplias hacia un turismo más sostenible, como se expuso en la Declaración de Québec sobre el Ecoturismo en 2002.<sup>5</sup>

La OMT ha dado una definición completa de turismo sostenible que se presenta en el Recuadro 1.1 destacando la necesidad de hacer sostenible a todo el turismo. Dicho sencillamente, el turismo sostenible puede ser:

*“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”.*

Hacer al turismo más sostenible significa tener en cuenta esas repercusiones y necesidades en la planificación, el desarrollo y la operación del turismo. Se trata de un proceso continuo de mejora que implica tanto al turismo en ciudades, como en complejos, zonas rurales y costeras, montañas y áreas protegidas. Se puede aplicar a todas las formas de turismo de negocio y de ocio.

## 1.5 Retos clave para un turismo más sostenible

El turismo, como otros sectores, se enfrenta a importantes retos mundiales. Cinco de estos se tratan más adelante. Aunque no se consideran todos los retos a los que se enfrenta el sector, todos son problemas importantes reconocidos en todo el mundo. Sirven aquí para ilustrar la variedad de repercusiones y oportunidades relacionadas con el turismo y también para destacar algunas de las muchas razones por las que los gobiernos deberían prestar mucha más atención a su desarrollo sostenible.

### ***Gestión de un crecimiento dinámico***

La duplicación de los movimientos de turistas internacionales prevista para los próximos 15 a 20 años ejercerá presiones considerables. Si se trata de evitar importantes daños a los auténticos recursos de los que depende el turismo, este crecimiento debería gestionarse adecuadamente, lo que requiere una planificación cuidadosa de la ubicación y de los tipos de los nuevos desarrollos, unas mejores prácticas de gestión medioambiental y actuaciones en los esquemas de consumo.

Algunos tipos de ubicación, incluidos los enumerados a continuación, son particularmente vulnerables a la presión:

- Entornos marinos y costeros, en los que un desarrollo mal planteado, una mala gestión de los residuos en complejos turísticos y barcos de crucero y el abuso generalizado por los turistas redundan en una pérdida importante de los servicios y de los hábitats naturales.
- Ciudades históricas y sitios del patrimonio cultural, en los que la congestión y la presión de los visitantes y del tráfico afectan globalmente a los servicios y a la calidad de vida de los residentes.
- Entornos naturales frágiles, en los que incluso pequeñas cantidades de visitantes pueden amenazar su biodiversidad.

### ***Cambio climático***

El cambio climático es un problema muy importante para la sostenibilidad a largo plazo del turismo en dos vertientes: el cambio climático influirá en el turismo y el turismo contribuye al cambio climático.

Los efectos del cambio climático, tales como el aumento del nivel del mar, el aumento de la frecuencia y de la intensidad del oleaje y de las tormentas, la erosión de las playas, el blanqueo del coral y el suministro irregular de agua amenazan a muchos destinos costeros. Los complejos de montaña también sufrirán por la disminución de la cantidad de nieve y por el acortamiento de la temporada de deportes de invierno. Los cambios en la temperatura y en la cantidad de lluvia afectarán al atractivo económico de muchas partes del mundo aunque de formas muy diferentes en función de las negociaciones entre países de origen y de destino. El turismo también puede verse afectado por otros factores como la propagación de enfermedades tropicales y la disponibilidad de agua. Algunos de estos efectos ya se están notando.

Se estima que el turismo puede contribuir hasta con el 5,3% de las emisiones de gases de efecto invernadero mundiales, del que cerca del 90% se debe al transporte.<sup>6</sup> Estimaciones sugieren que a la aviación le corresponde entre el 2 % y el 3% del consumo total mundial de combustibles fósiles y hasta el 3,5% del efecto invernadero. Más del 80% se debe a la aviación civil.<sup>7</sup> Si se mantiene la tendencia actual, estos efectos irán aumentando significativamente puesto que el transporte aéreo es una de las fuentes de emisiones de gases de efecto invernadero con mayor crecimiento.

### ***Reducción de la pobreza***

Reducir la pobreza mundial a la mitad para 2015 es el principal objetivo del milenio de las Naciones Unidas. Cada vez está más reconocida la capacidad del turismo para contribuir a esta reducción, en parte debido a que es uno de los pocos sectores en los que los recursos naturales y culturales de los países pobres les dan una relativa ventaja económica. El desarrollo del turismo proporciona una buena oportunidad para ayudar a aliviar la pobreza puesto que a menudo constituye una nueva fuente de ingresos en zonas rurales, en las que se encuentran las tres cuartas partes de los pobres del mundo. También es una actividad generadora de empleo con pocas barreras de entrada. El reto consiste en encontrar mejores formas para canalizar los gastos de los visitantes hacia la población pobre, incluso mediante una economía informal.

En este caso se presenta un reto paralelo: invertir la tendencia de empleos del turismo poco remunerados. Todos los países deben garantizar que las personas empleadas en el turismo están adecuadamente remuneradas, reciben una atención adecuada y se les ofrecen oportunidades de promoción.

### ***Apoyo a la conservación***

La necesidad de encontrar más recursos financieros para apoyar la conservación es un problema mundial, aunque la importancia del problema varía de un país a otro. Las áreas protegidas en países en desarrollo reciben menos del 30% de sus necesidades básicas de financiación y algunos gobiernos han recortado los gastos en conservación en más del 50% en la pasada década.

El turismo ya aporta una contribución directa importante a los ingresos para las áreas protegidas y para sitios del patrimonio, mediante cuotas de entrada, permisos, concesiones, etc. que se puede mejorar. Es más, el turismo puede influir para una gestión del suelo más sostenible en todas las partes del mundo, al facilitar una forma adicional o alternativa de sustento para los granjeros y las comunidades rurales que dependen de un buen mantenimiento de los recursos naturales.

### ***Salud y seguridad***

En los últimos años la incertidumbre sobre las condiciones sanitarias y la seguridad de los viajes y de ciertos destinos ha producido fluctuaciones significativas en los flujos de turismo. Aunque se puede tratar de un fenómeno a corto plazo y la recuperación es a menudo rápida, se debe considerar como un problema mundial para la sostenibilidad del turismo. La imagen, la gestión de la información y las medidas específicas para mejorar la seguridad de los turistas tienen implicaciones políticas.

## **1.6 Reconocimiento internacional**

---

La importancia del turismo para el desarrollo sostenible y la importancia de que el turismo adopte los principios de sostenibilidad cada vez son más reconocidas en los foros internacionales y en las declaraciones políticas.



### ***La Comisión de las Naciones Unidas sobre Desarrollo Sostenible, 7ª asamblea, 1999***

La séptima asamblea de la Comisión de las Naciones Unidas sobre Desarrollo Sostenible (CDS) instó a los gobiernos a hacer progresar el desarrollo del turismo sostenible. Se dio una importancia particular a la necesidad de desarrollar políticas, estrategias y planes maestros para un turismo sostenible basado en la Agenda 21, como forma de proporcionar un objetivo y un sentido a las organizaciones relevantes, al sector privado y a las comunidades indígenas y locales. Destacó la necesidad de consultar a todos los agentes anteriores y de trabajar con su colaboración. Apeló a la capacitación de las comunidades locales y al desarrollo de un conjunto de instrumentos que incluyen las iniciativas y acuerdos voluntarios. Las cláusulas incluían el apoyo a empresas de pequeño y mediano tamaño y una información adecuada para los turistas.

### ***El Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT, 1999***

Este Código fue adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2001 quien invitó a los gobiernos y a otras partes interesadas en el sector turístico a que tuvieran en consideración las cláusulas del código en sus leyes, reglamentos y prácticas profesionales. El código incluye muchos de los principios del desarrollo sostenible del turismo articulado por la CDS y otros. También destaca en particular el papel especial del turismo en la contribución a un entendimiento y respeto mutuo entre pueblos y como vehículo para la satisfacción individual y colectiva. Diversos artículos establecen el derecho al turismo (la posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento y disfrute de los recursos del planeta constituye un derecho de todos los habitantes del mundo<sup>1</sup>) y la libertad de movimiento de los turistas, en parte basado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. También establece los derechos de los trabajadores y de los empresarios de la industria del turismo en relación con el reconocimiento, formación, bienestar social y otros asuntos.

### ***Convenio sobre la Diversidad Biológica, Directrices sobre Biodiversidad y Desarrollo Turístico, 2003***

La Conferencia de las Partes del Convenio sobre Diversidad Biológica (CDB) adoptó estas directrices en 2003. Se invita a los gobiernos a integrarlas en la redacción o revisión de sus estrategias o planes para el desarrollo turístico, en las estrategias de biodiversidad nacionales y en los planes de acción, y en otras estrategias sectoriales relacionadas, consultando con los agentes interesados. Las directrices establecen un proceso de 10 etapas para las decisiones políticas y el desarrollo, la planificación y la gestión del turismo en destinos y sitios. Esto incluye el acopio de datos, la identificación de proyectos y objetivos, la revisión de la legislación, la evaluación y gestión de incidencias, la toma de decisiones, la implantación, la verificación y la gestión. Las directrices también establecen los requisitos para la notificación de cualquier desarrollo previsto y para la capacitación con el fin de reforzar el proceso en su conjunto.

### ***Declaración de Quebec sobre el Ecoturismo, 2002***

Se trata de la declaración de la Cumbre Mundial sobre el Ecoturismo, que constituyó el evento decisivo del Año Internacional del Ecoturismo, 2002, como fue designado por las Naciones Unidas. Establece recomendaciones de los participantes a la Cumbre

a los gobiernos, a la industria turística y a otros agentes sobre diversas medidas que deberían tomarse para fomentar el desarrollo del ecoturismo. Algunas de estas son recomendaciones sobre instrumentos específicos considerados en esta publicación. La declaración reconoce explícitamente la importancia de los planteamientos desarrollados para el ecoturismo con miras a la tarea más amplia de hacer todo el turismo más sostenible.

### ***Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible, Johannesburgo, 2002***

En su Plan de Implementación, la CMDS hizo un llamamiento específico a la promoción del desarrollo sostenible como una de las varias estrategias para proteger y gestionar los recursos naturales basándose en el desarrollo económico y social. Aunque no es muy preceptivo, el plan (en su artículo 43) destaca la cooperación internacional, la asistencia técnica a las comunidades, la gestión de visitantes y el acceso mejorado a los mercados. El desarrollo turístico también está específicamente indicado entre las medidas para el desarrollo sostenible de pequeños estados insulares y para África, y en relación con la gestión de la energía y la conservación de la biodiversidad.

## 1.7 Principios y planteamientos rectores

El desarrollo y la implantación de políticas para un turismo sostenible se deben basar en determinados principios y planteamientos fundamentales. Algunos son inherentes a los principios de sostenibilidad mientras que otros han sido identificados a lo largo del tiempo por los que trabajan sobre el terreno. Los conceptos y principios rectores se presentan a continuación.

### ***Fijar el rumbo***

#### *Considerar una visión global*

La planificación y el desarrollo del turismo no debería ser un hecho aislado. El turismo debería considerarse como parte del desarrollo sostenible de las comunidades junto con otras actividades. Se debe considerar su incidencia en otros sectores, en términos de uso competitivo de los recursos y de apoyo mutuo. Conviene evitar que una economía o una sociedad dependan en exceso del turismo. Un planteamiento global también trata de tener en cuenta todas las repercusiones y relaciones en el propio sector turístico y de considerar cómo el turismo puede aceptar, o ser aceptado por, todas las políticas públicas.

#### *Buscar el compromiso de múltiples partes interesadas*

El turismo sostenible trata del control local y también de trabajar juntos. Todos los implicados en el turismo deberían tener una oportunidad para influir en su desarrollo y gestión. Esto puede implicar una participación formal o acuerdos menos comprometidos y el reforzamiento y uso de estructuras democráticas locales.

#### *Planificar a largo plazo*

Es conveniente evitar los planteamientos a corto plazo y se anima a una previsión a largo plazo en la que se comprometan los recursos adecuados. Cuando sea posible, las actuaciones deberían ser autocontenidas. Los proyectos que están estructurados



en torno a aportaciones y financiación a corto plazo deben tener en cuenta cómo se pueden mantener en el futuro las iniciativas una vez comenzadas.

#### *Considerar la incidencia mundial y local*

A menudo son aparentes las repercusiones en el entorno y en las comunidades locales. Por lo tanto puede ser más sencillo obtener apoyo para políticas que consideran esas repercusiones locales que para políticas que consideran problemas mundiales. Sin embargo, el desarrollo sostenible del turismo debería prestar la misma atención a la incidencia mundial, en particular en lo que respecta a la contaminación producida por el turismo (como las emisiones de gases de efecto invernadero) y a la utilización de recursos no renovables. Estos efectos mundiales también tienen una incidencia directa en el propio turismo (por ejemplo, el cambio climático).

#### *Promocionar el consumo sostenible*

La sostenibilidad no se refiere solo a la parte del suministro. Se debería otorgar la misma importancia para intervenir en el patrón y repercusiones del consumo. Esto significa influir en el volumen y naturaleza de la demanda turística, en las preferencias de los turistas (tales como los productos seleccionados y el modo de viajar), y en sus actividades y comportamiento.

#### *Equilibrio entre sostenibilidad y calidad*

Cada vez debería estar más aceptado que un destino o producto turístico de calidad es aquel que considera el conjunto completo de asuntos relativos a la sostenibilidad en lugar de únicamente concentrarse en la satisfacción del visitante. De hecho, se debería animar a los propios turistas a que piensen en estos términos – un lugar que se preocupa del entorno y de sus trabajadores es más probable que también se preocupe de él.

### **Desarrollo del planteamiento**

#### *Reflejar todas las incidencias en los costes – Principio de el que contamina paga*

Según el principio del que contamina paga, es el que provoca los problemas medioambientales el que tiene la responsabilidad de los costes incurridos que, siempre que sea posible, deberían reflejarse en costes financieros. Este principio tiene fuertes implicaciones tanto en las políticas como en la utilización de los instrumentos económicos que influyen en el consumo y en la contaminación. En el turismo tiene implicaciones, por ejemplo, en los cambios de actividades tales como el transporte, el acceso a lugares y el vertido de basuras.

#### *Reducir los riesgos – Principio de precaución*

La evaluación cuidadosa de los riesgos es un componente importante del desarrollo del turismo sostenible. Cuando se dispone de poca información sobre las posibles consecuencias de un desarrollo o acción, se debería adoptar un planteamiento prudente. El principio de prudencia significa poner en práctica medidas para evitar daños antes de que se produzcan en lugar de intentar repararlos a posteriori.

#### *Tener una perspectiva de ciclo de vida*

La evaluación del ciclo de vida significa tener plenamente en cuenta las repercusiones durante toda la vida de un producto o servicio, incluidos los recursos iniciales utilizados, el establecimiento y el diseño, el desarrollo y construcción, todas las aportaciones a su funcionamiento y las disposiciones e implicaciones posteriores a su uso.

#### *Considerar alternativas funcionales*

Se debe considerar si se puede realizar una misma función o si se puede obtener el mismo resultado haciendo las cosas de una forma que afecte a los recursos más positivos y menos negativos. Por ejemplo, en una estrategia para mejorar la satisfacción del visitante añadiendo más oportunidades de ocio, se debería dar preferencia a aquellas opciones que tengan las menores repercusiones medioambientales y sociales y aporten los mayores beneficios económicos.

#### *Respetar los límites*

La disposición y capacidad para limitar el desarrollo del turismo o el volumen de flujos de turistas a un destino o emplazamiento son asuntos fundamentales en el concepto de turismo sostenible. Los factores limitadores pueden ser la resistencia ecológica, la capacidad de los recursos, las cuestiones de la comunidad, la satisfacción del visitante, etc. Estos factores deberían tenerse en cuenta al establecer los límites que deben respetar todos los implicados.

#### **Asegurar un avance continuo**

##### *Adaptarse a condiciones cambiantes*

Una respuesta y gestión que tenga capacidad de adaptación es importante para el desarrollo sostenible. El turismo es sensible a las condiciones externas en términos de sus características y del nivel de su influencia. Las amenazas mundiales, tales como el cambio climático y el terrorismo, deben tenerse en cuenta en la planificación del futuro turismo y en la introducción de las políticas de gestión de riesgos.

##### *Emprender una verificación continua mediante indicadores*

Una gestión adecuada del turismo requiere disponer inmediatamente de pruebas de cómo influyen los cambios en función del tiempo, de forma que se puedan rectificar las políticas y actuaciones. Deberían establecerse indicadores relativos a los fines y objetivos de la sostenibilidad para verificar las condiciones, características e influencia del turismo. Deberían ponerse en práctica programas de verificación ajustados en costes.

## 1.8 Programa para el turismo sostenible

Si se considera el concepto general de desarrollo sostenible, la situación particular del turismo y los acuerdos alcanzados en foros internacionales, se puede establecer un programa para un turismo más sostenible.

Este programa debe abarcar dos elementos de la sostenibilidad del turismo interrelacionados:

- la capacidad del turismo para continuar como una actividad en el futuro, garantizando que las condiciones son las adecuadas; y
- la capacidad de la sociedad y del entorno para absorber y aprovechar la incidencia del turismo de una forma sostenible.

Con estas premisas, se puede articular un programa para el turismo sostenible formado por un conjunto de doce objetivos que consideran los efectos económicos, sociales y medioambientales. El programa formulado de esta manera se puede entonces utilizar como un marco que desarrolle políticas para un turismo más

sostenible y que reconozca las dos direcciones en las que la política del turismo puede ejercer una influencia al:

- minimizar los efectos negativos del turismo en la sociedad y en el entorno; y
- maximizar la contribución positiva y creativa del turismo a las economías locales, la conservación del patrimonio natural y cultural y la calidad de vida de anfitriones y visitantes.

Los doce objetivos del programa para un turismo sostenible son:

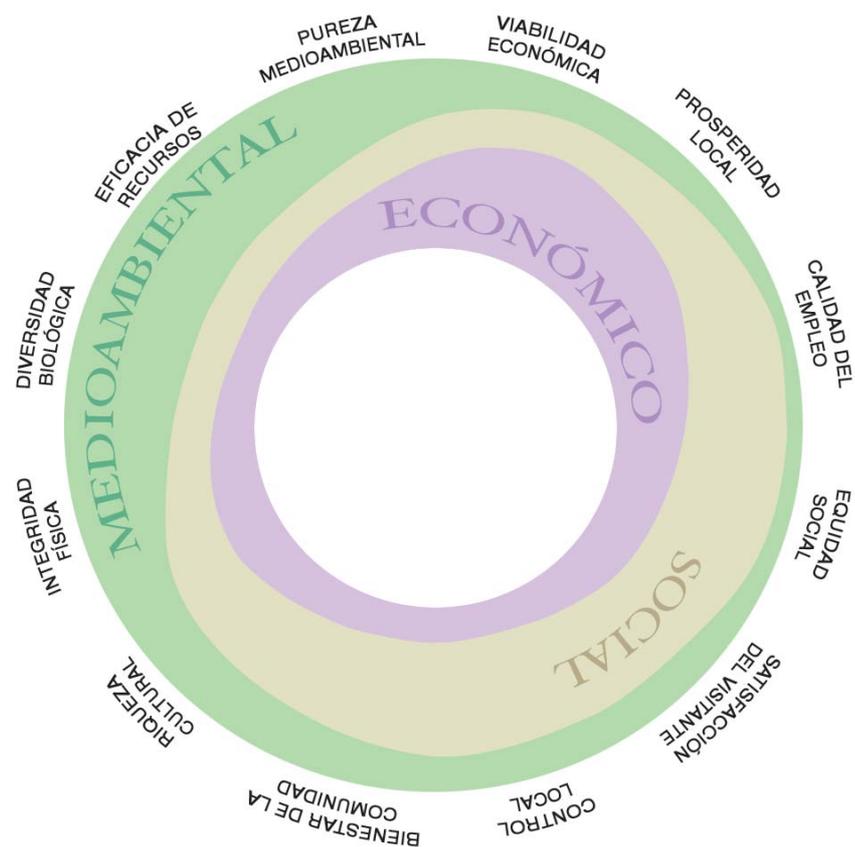
- 1) Viabilidad económica  
Asegurar la viabilidad y la competitividad de los destinos y empresas de turismo, de forma que sean capaces de seguir prosperando y aportando beneficios a largo plazo.
- 2) Prosperidad local  
Maximizar la contribución del turismo a la prosperidad económica de los destinos anfitriones, incluida la parte de los gastos de los visitantes que se retiene localmente.
- 3) Calidad de empleo  
Fortalecer la cantidad y la calidad de los empleos locales creados y apoyados por el turismo, incluidos el nivel salarial, las condiciones del servicio y la disponibilidad para todos sin discriminación de sexo, raza, discapacidad u otras formas de discriminación.
- 4) Justicia social  
Promover una distribución amplia y justa de los beneficios sociales y económicos provenientes del turismo en la comunidad receptora, incluidos la mejora de oportunidades, los ingresos y los servicios disponibles para los pobres.
- 5) Satisfacción del visitante  
Proporcionar una experiencia segura, satisfactoria y plena a los visitantes, disponible para todos sin discriminación de sexo, raza, discapacidad u otras formas de discriminación.
- 6) Control local  
Comprometer y responsabilizar a las comunidades locales en la planificación y toma de decisiones sobre la gestión y futuro desarrollo del turismo en su región, consultando a las otras partes interesadas.
- 7) Bienestar de la comunidad  
Mantener y reforzar la calidad de vida de las comunidades locales, incluidas las estructuras sociales y los accesos a recursos, atracciones y sistemas de subsistencia, evitando cualquier forma de degradación o explotación social.
- 8) Riqueza cultural  
Respetar y mejorar el patrimonio histórico, la auténtica cultura, las tradiciones y las particularidades de las comunidades anfitrionas.
- 9) Integridad física  
Mantener y mejorar la calidad de los entornos, tanto urbanos como rurales, y evitar la degradación física y visual del entorno.



- 10) Diversidad biológica  
Apoyar la conservación de las áreas naturales, los hábitats y la vida salvaje y limitar los daños a ellos.
- 11) Eficacia de recursos  
Minimizar la utilización de recursos escasos y no renovables en el desarrollo y operación de las instalaciones y servicios turísticos.
- 12) Pureza medioambiental  
Minimizar la contaminación del aire, del agua y la tierra y la generación de basuras por las empresas y visitantes turísticos.

El orden en el que se han enumerado estos doce objetivos no implica ningún orden de prioridad. Todos son igualmente importantes.

**Figura 1.1: Relación entre los 12 objetivos y los pilares para la sostenibilidad**



Muchos de los objetivos están relacionados con una combinación de cuestiones y efectos medioambientales, económicos y sociales, como se muestra en la Figura 1.1 y en los siguientes ejemplos:

- La viabilidad económica del turismo depende fuertemente del mantenimiento de la calidad del medioambiente local.



- La satisfacción del visitante consiste fundamentalmente en satisfacer sus necesidades y proporcionar oportunidades (un objetivo social) aunque también es muy importante para la sostenibilidad económica.
- La riqueza cultural se considera a menudo dentro de la esfera social de la sostenibilidad, pero tiene una fuerte relación con los aspectos medioambientales en términos de entorno arquitectónico y de las dimensiones culturales de la interacción de la sociedad con la naturaleza.
- El bienestar de la comunidad que se puede considerar principalmente como un objetivo social, está fuertemente relacionado con la gestión de los recursos medioambientales, por ejemplo en lo que respecta al acceso al agua potable.
- La calidad del empleo y los problemas de equidad social tales como la reducción de la pobreza, están estrechamente relacionados con los problemas de sostenibilidad económicos y sociales.

## 1.9 Punto de vista de los gobiernos, del mercado y de la industria

Los gobiernos deben reconocer que está creciendo el interés por la sostenibilidad del turismo en muchas empresas del sector privado y en los mercados de visitantes. Deberían tenerlo en cuenta al intentar persuadir a la industria turística de que se tome más en serio la sostenibilidad, destacando las ventajas al atraer nuevos negocios y los beneficios globales de un planteamiento más sostenible.

### ***Comprender el comportamiento de los turistas – más que una respuesta de nicho de mercado***

Los gobiernos necesitan comprender lo que es importante para los turistas si quieren influir en su comportamiento de forma eficaz. Se ha sugerido que los turistas normalmente no están interesados en la sostenibilidad de los viajes que emprenden y que esto constituye una limitación fundamental en la consecución de un turismo más sostenible. No obstante, la interpretación de la respuesta del turista depende de la naturaleza de las preguntas planteadas.

Por ejemplo, aunque estudios del mercado de ecoturismo (por ejemplo, aquellos llevados a cabo por la OMT<sup>®</sup>) han concluido que se trata de hecho de un nicho de mercado pequeño (aunque creciente), estas encuestas pretendían en particular identificar a los turistas y a los tour operadores que estuvieran buscando, o vendiendo, vacaciones especiales que tuvieran la observación de la naturaleza y la preocupación por la conservación como la principal motivación para el viaje. Encuestas más amplias que han pretendido evaluar el grado en el que los consumidores típicos están interesados en la interrelación entre sus actividades como turistas y el medioambiente y las comunidades anfitrionas (más que su respuesta al concepto de sostenibilidad como un todo) sugieren una importancia mucho más amplia de la posición del mercado. Muestran:

- Muy altos niveles de preocupación por el medio ambiente y la sociedad en los destinos, donde el problema es probable que afecte directamente al propio bienestar del turista (por ejemplo, limpieza del agua y niveles de seguridad).
- Niveles altos y crecientes de interés de los turistas por visitar emplazamientos naturales y culturales durante sus vacaciones y por la autenticidad y valor formativo de este tipo de experiencia. Esto se aplica tanto a los que se toman

vacaciones en general como a aquellos con un interés especial.

- Grandes cantidades de turistas expresan su preocupación por las consecuencias de sus viajes, tanto por sus propias acciones como por la elección del tour operador o del suministrador de servicios.
- Gran deseo de prestar más apoyo a los entornos y comunidades locales.

En el recuadro 1.2 se presentan algunas pruebas estadísticas que respaldan estas conclusiones.

### Recuadro 1.2: Estadísticas de la respuesta del mercado

- a) El 83% de los británicos que toman vacaciones combinadas dicen que la
- limpieza de las playas o la contaminación del mar tiene mucha importancia al elegir un destino. El 74% piensa lo mismo de la delincuencia y el 64% de la incidencia de enfermedades locales.<sup>9</sup>
  - El 60% de los turistas alemanes están preocupados por los residuos, el 51% por la contaminación acústica y el 46% por una buena protección de la naturaleza en el destino.<sup>10</sup>
- b) Interés en una experiencia diversificada
- El 61% de los turistas de Estados Unidos buscan experiencias de viaje que impliquen lugares naturales, históricos o culturales bien conservados. El 53% coinciden en que tienen una mejor experiencia del viaje cuando aprenden lo más posible sobre las costumbres, geografía y cultura del destino.<sup>11</sup>
  - Tres de cada cuatro turistas británicos coinciden en que su viaje debería incluir experiencias de la cultura y la alimentación locales.<sup>12</sup>
- c) Preocupación por la incidencia de sus acciones
- Tres cuartas partes de los viajeros de Estados Unidos consideran que es importante que sus visitas no dañen el medio ambiente.<sup>13</sup>
  - El 51% de los turistas británicos dicen que la escasez de comida o de agua para los residentes locales les preocupa mucho cuando eligen el destino.<sup>14</sup>
  - El 65% de los turistas británicos consideran que es importante la reputación de una empresa de vacaciones en los asuntos medioambientales.<sup>15</sup>
  - El 82% de los turistas holandeses creen que es una buena idea incluir información medioambiental en los folletos de viajes.<sup>16</sup>
- d) Deseo de pagar más
- El 53% de los turistas británicos estarían dispuestos a pagar más por sus vacaciones para que se pudieran garantizar buenos salarios y condiciones de trabajo a los trabajadores en el destino. El 45% estarían dispuestos a hacerlo para apoyar la conservación del entorno local y para invertir los efectos medioambientales negativos del turismo. El promedio de la cantidad adicional indicada es de cerca del 5% del precio de las vacaciones.<sup>17</sup>
  - El 69% de los turistas daneses residentes en hoteles con etiquetas de ecoturismo desean pagar más por estos hoteles debido a su designación medioambiental.



A pesar de estos antecedentes positivos es importante ser realista sobre el balance de las influencias al elegir las vacaciones. Las encuestas a visitantes y la experiencia práctica sugieren que el atractivo percibido globalmente de un destino, el clima, la conveniencia, la calidad de las instalaciones y el precio, sigue superando a la preocupación por las consecuencias del viaje. No obstante, esta última preocupación establece una diferencia en la elección de las vacaciones, si se otorga a los factores anteriores igual consideración. También parece que es más probable que los turistas estén preocupados por la incidencia en el entorno local y en la calidad de vida de sus anfitriones que por los problemas mundiales. Finalmente, resulta menos claro que los turistas hayan tomado realmente decisiones para cambiar sus esquemas de viaje y de consumo, aunque hayan expresado preocupación e interés.

El reto por lo tanto sigue siendo aportar más responsabilidad, incentivos e información para asegurar una respuesta genuina. De acuerdo con el amplio planteamiento que se indica en esta guía, la estrategia debería ser animar a todos los turistas para que sean más conscientes de las repercusiones de sus viajes y que tengan mayor interés y preocupación por las poblaciones anfitrionas, en lugar de intentar lograr el “turista sostenible”.

### ***Responsabilidad social corporativa en el sector turístico***

Existe una tendencia general entre las empresas del sector privado en reconocer sus responsabilidades con la sociedad más allá de sus funciones tradicionales de generar riqueza y beneficios. Los gobiernos pueden utilizar esta sensibilización creciente cuando desarrollen políticas y actividades relacionadas con la industria como motivación para lograr su implicación e incorporación.

En las empresas el concepto de responsabilidad social corporativa (RSC) significa adoptar prácticas empresariales transparentes basadas en valores éticos. Ha comenzado a tener fundamento y muchas empresas ya incluyen compromisos sociales y medioambientales en sus declaraciones básicas de objetivos. Algunas han adoptado cuentas de resultados con tres factores, en las que los resultados sociales y medioambientales se valoran y se incluyen junto con los resultados financieros.

En el sector turístico algunas empresas disponen actualmente de un sistema de gestión medioambiental y han establecido las bases u otros mecanismos para apoyar proyectos sociales y medioambientales en las comunidades en las que operan.

Los tour operadores han sido relativamente activos a la hora de adoptar los principios de sostenibilidad en el diseño de programas de giras, la selección de los suministradores, el trabajo con comunidades locales y la información para los turistas, aunque lo han aplicado principalmente los operadores más pequeños y especialistas. En Francia, Alemania, los Países Bajos y algunos otros países existen redes de operadores comprometidas con este planteamiento. La Iniciativa de Tour Operadores, apoyada por el PNUMA, la UNESCO y la OMT, tiene miembros provenientes de diferentes países y ha sido pionera en buenas prácticas de sostenibilidad, tanto de los tour operadores como de los destinos en los que operan.<sup>8</sup>

La respuesta de pequeños suministradores de servicios independientes es difícil de determinar. Su reacción ante problemas tales como la gestión medioambiental depende a menudo del interés personal del propietario. La proporción de empresas individuales

de alojamiento que participan en la ecoetiqueta (certificación) se sitúa únicamente entre el 1 y el 10% del total de empresas en países en los que existe esa etiqueta. A pesar de todo, existen algunos ejemplos verdaderamente excelentes de empresas individuales que apoyan proyectos de comunidades y medio ambiente locales. Los gobiernos pueden jugar un papel crucial a la hora de estimular un reconocimiento y una respuesta amplia en la industria.

## 1.10 Protagonismo crucial del gobierno

Los gobiernos tienen un protagonismo fundamental en el desarrollo y gestión del turismo y en lograr que sea más sostenible. El nivel de compromiso de los gobiernos en el turismo varía considerablemente a todo del mundo. No obstante, la información de los gobiernos sobre sostenibilidad demuestra que la mayoría, por lo menos nominalmente, pretenden lograr un turismo sostenible. Esto concierne tanto a los países desarrollados como en desarrollo aunque la importancia que cada uno le otorgue pueda variar. En los países en desarrollo es más probable que el interés por el turismo sostenible esté vinculado a la reducción de la pobreza y a la financiación de la conservación; en el mundo desarrollado, resultan más importantes cuestiones como la gestión de los visitantes y el rejuvenecimiento.

Independientemente de la motivación de los gobiernos, su protagonismo solo se relaciona en parte con sus propias acciones. El turismo es en primer lugar una actividad que llevan a cabo empresas del sector privado, y son sus actuaciones, junto con las de los turistas, las que producen la mayoría de sus efectos, positivos y negativos. Una función primordial del gobierno para impulsar un turismo más sostenible, es por lo tanto crear un entorno que permita influya en el sector privado o le permita operar de una manera más sostenibles y facilitar patrones de flujos de visitantes y un comportamiento tales que maximicen los beneficios y minimicen los efectos negativos del turismo.

Las razones fundamentales de la importancia del protagonismo del gobierno son las siguientes:

- La mayor parte del programa para la sostenibilidad trata de asuntos de interés público más que privado. Aunque el sector privado está empezando a reconocer su responsabilidad, no se puede esperar que, por sí mismo, sea el protagonista en estos asuntos.
- En todos los países el sector turístico está fragmentado en muchos millares de negocios, principalmente micro y pequeñas empresas. Colectivamente sus acciones pueden tener influencia mientras que individualmente no pueden, de forma que se precisa coordinación. Es más, los negocios muy pequeños a menudo necesitarán apoyo y asesoramiento externos si han de modificar adecuadamente sus operaciones para satisfacer el nuevo programa.
- Los gobiernos son responsables de muchas funciones que son especialmente importantes para el desarrollo sostenible del turismo, tales como la planificación del uso del suelo, la legislación laboral y medioambiental y la provisión de infraestructuras y de servicios sociales y medioambientales.
- Muchos gobiernos están ya activamente comprometidos en el apoyo del turismo mediante marketing, servicios de información, educación y otras fórmulas, a menudo en marcos conjuntos público-privados. Es preciso que continúen estas funciones y que estén más estrechamente alineadas con los objetivos de sostenibilidad.

Estos argumentos y funciones se aplican tanto al gobierno nacional como al local.

En muchos países, muchos de los objetivos y acciones que persiguen los gobiernos se puede considerar que son acordes con la sostenibilidad y que existe un interés creciente considerable en relacionar las políticas turísticas con estrategias de desarrollo sostenible más amplias o de reducción de la pobreza. Sin embargo, como ya se ha indicado, los gobiernos no coinciden en la interpretación de lo que implica el desarrollo sostenible del turismo, ni siquiera en la terminología. Se precisa un planteamiento más sistemático para vincular los objetivos y principios de la sostenibilidad con las políticas y los instrumentos.

## Notas

- 1 Barómetro del Turismo Mundial de la OMT, junio de 2005.
- 2 Panorama 2020 del Turismo de la OMT, 2004.
- 3 Panorama 2020 del Turismo de la OMT, 2004.
- 4 CMVT, World Travel and Tourism Forging Ahead, 2004.
- 5 La definición de ecoturismo que propone la Sociedad Internacional de Ecoturismo es “viaje responsable a áreas naturales que conserva el medio ambiente y sustenta el bienestar de la población local”. La Declaración de Quebec sobre Ecoturismo (2002) reconoce que el ecoturismo abarca los principios específicos siguientes que le distinguen del concepto más amplio de turismo sostenible:
  - Contribuye activamente a la conservación del patrimonio natural y cultural.
  - Incluye a las comunidades locales e indígenas en su planificación, desarrollo y operación y contribuye a su bienestar.
  - Interpreta el patrimonio natural y cultural del destino a los visitantes.
  - Se presta mejor a viajeros independientes, así como a giras organizadas para grupos de pequeño tamaño.
- 6 Gössling, S. Consecuencias medioambientales mundiales del turismo (2002). Cambio medioambiental global 12,283 - 302.
- 7 Panel Internacional sobre Cambio Climático, Informe especial sobre aviación y la atmósfera mundial (Penner y otros., 1999).
- 8 Encuestas de la OMT, realizadas en siete países en 2001, indicaron que este nicho de mercado no contaba con más del 2-5% del turismo de ocio organizado o combinado.
- 9 Encuesta ABTA, 2002.
- 10 Ecotrans/FURReiseanalyse, 2002.
- 11 Travel Industry Association of America and National Geographic Traveller, The Geotourism Study 2002.
- 12 Harold Goodwin y Justin Francis “Ética y turismo responsable: tendencias del consumidor en el Reino Unido”, Journal of Vacation Marketing, Vol 9(3), 2003.
- 13 Travel Industry Association of America and National Geographic Traveller The Geotourism Study 2002.
- 14 Encuesta ABTA, 2002.
- 15 Goodwin y Francis (2003).
- 16 Estudio de mercado FEMATOUR, 2000.
- 17 Encuesta ABTA, 2002.
- 18 La Iniciativa de Tour Operadores es una red voluntaria de tour operadores comprometidos para integrar el desarrollo sostenible en sus operaciones. Para más información visite <http://www.toinitiative.org>.



# 1

# *Implicaciones de política*

## *para un Programa de Turismo Sostenible*

# 2

El capítulo anterior presenta doce objetivos para el turismo sostenible. En este capítulo, se utilizan esos objetivos para identificar las áreas de política que hay que considerar para que se puedan formular políticas y actuaciones específicas para satisfacer los objetivos. Se centra más en las áreas de política que en las políticas específicas puesto que son los gobiernos y sus socios los que desarrollarán las políticas reales adecuadas a las circunstancias locales.

Todas las áreas de política identificadas se relacionan con las características e incidencias globales del turismo y son por lo tanto áreas en las que están, o deberían estar, interesados tanto los gobiernos nacionales y locales como otras partes interesadas. En muchos casos, las actuaciones sobre el terreno las realizará el sector privado. El papel del gobierno consiste en desarrollar e implantar políticas que creen un entorno permisivo, que anime esas actuaciones y las dirija hacia la sostenibilidad.



## 2.1 Viabilidad económica

*Garantizar la viabilidad y la competitividad de los destinos y empresas turísticas, de forma que sean capaces de seguir prosperando y de obtener beneficios a largo plazo.*

Los negocios turísticos con éxito son fundamentales si el sector quiere obtener ventajas tangibles para las poblaciones anfitrionas. A pesar del crecimiento mundial de los mercados turísticos, muchas empresas están luchando y las empresas cambian con frecuencia en este sector. Muchos de los negocios pueden ser microempresas, empresas de tamaño pequeño y mediano con capacidades y acceso al mercado limitados. Existen también numerosos ejemplos alrededor del mundo, en particular en los países en desarrollo, de proyectos destinados a suministrar productos de turismo sostenible (algunas veces iniciados o apoyados por ONG o donantes) que fracasan por falta de un buen asesoramiento y planificación del negocio a largo plazo.

Áreas de política que se han de considerar:

### ***Comprender el mercado***

La viabilidad de los destinos turísticos y de las propias empresas depende de su habilidad para identificar mercados que seguirán siendo negocio a largo plazo; de comprender lo que están buscando los posibles consumidores y de adaptarse a las tendencias y a los cambios en las condiciones originales del mercado, en los patrones y gustos de viaje. Esto requiere una investigación de mercado eficiente y permanente para dirigir el conjunto del desarrollo turístico en los destinos, y un asesoramiento de mercado realista para propuestas de proyectos individuales.

### ***Satisfacer al visitante***

La viabilidad a largo plazo necesita visitantes satisfechos que vuelvan o que recomienden a otros que realicen la visita. Esto significa aportar una experiencia que satisfaga o exceda las expectativas. Requiere:

- Insistir en la calidad de cada componente de la experiencia del visitante incluidos los mecanismos para su comprobación, identificación y mejora.
- Prestar atención al valor del dinero y a la competitividad global del destino.
- Obtener una respuesta adecuada de los visitantes.

### ***Mantener buenas condiciones de mercado***

Se precisan determinados factores si se quiere que el mercado se comporte satisfactoriamente y que las empresas de turismo se mantengan viables. Éstos son:

- Una cultura empresarial y un clima de negocio estable. No deberían, por lo tanto, existir limitaciones reglamentarias innecesarias sobre las empresas o ineficiencias administrativas, y el sistema fiscal debe ser justo. Un clima político estable y colaborador es un prerrequisito para la sostenibilidad económica.
- Acceso y promoción eficaz al mercado. Las empresas tienen que ser capaces de mantener formas rentables de comunicarse con los mercados, directamente o a través de intermediarios. Para empresas pequeñas o individuales a menudo se trata de un reto importante que se puede solventar trabajando en colaboración o

mediante canales desarrollados en el ámbito del destino. Las oportunidades incluyen la adaptación de nuevas formas de acceso al mercado y el mejor uso posible de la tecnología de la información.

- Una mano de obra fiable. En muchas partes del mundo, la contratación de personal ha demostrado ser un problema importante para las empresas turísticas. Esto se puede solventar mediante políticas relativas a la calidad del empleo (que se tratan más adelante en el objetivo 2.3 siguiente).
- Buena accesibilidad. Un sistema electrónico de transferencia razonable y un acceso muy barato a los mercados es a menudo un determinante fundamental para la viabilidad de las empresas turísticas. Este es un problema particular en muchos países en desarrollo en los que el acceso por carretera puede ser deficiente y otras opciones de transporte limitadas, y donde el coste y la conveniencia de los servicios aéreos es un factor determinante para la competitividad de un destino. El requisito de accesibilidad puede estar en conflicto con la necesidad de reducir la contaminación medioambiental debida al transporte turístico (que se considera en el objetivo 2.12 siguiente) y es preciso encontrar un equilibrio. En algunos países en desarrollo también son factores fundamentales otros aspectos de accesibilidad como las telecomunicaciones.

### ***Mantener e impulsar un destino atractivo***

La viabilidad de empresas individuales también está muy afectada por cómo perciben los visitantes el destino en su conjunto. Tres de sus aspectos críticos son:

- Una imagen positiva y coherente. Una denominación de marca eficaz del destino, la promoción de marca y la capacidad de asegurar que la naturaleza y la calidad de la experiencia concuerda con la imagen de marca han llegado a ser las principales preocupaciones de muchos destinos turísticos en los últimos años. La gestión de los medios de comunicación es una parte importante de esto.
- Seguridad. Los destinos viables tienen que ser seguros para los bienes y las personas y tienen que percibirse como tales. Esto requiere atención en asuntos tales como la cantidad de policía, el cuidado sanitario de los visitantes, la calidad de la información disponible y los servicios de atención a los visitantes que necesiten asistencia. La publicidad de viajes relativa a seguridad, editada por los gobiernos en los países de origen, puede tener una incidencia considerable en el funcionamiento de la economía turística en países receptores.
- Calidad medioambiental global. El atractivo del medio ambiente natural y cultural de un destino y el nivel general de amenidad y de mantenimiento son de importancia fundamental para la viabilidad de las empresas de turismo. Cuando se les pregunta cómo puede ayudar el sector público a sus negocios, las empresas de turismo sugieren a menudo que se debería otorgar una mayor prioridad al mantenimiento de un medio ambiente atractivo. Como ya se ha indicado, la importancia del entorno en la sostenibilidad económica de la industria es una característica particular del turismo.

### ***Dar apoyo al negocio***

La viabilidad de una empresa se puede reforzar mediante políticas sobre servicios empresariales, tales como formación o asesoramiento en las capacidades de gestión y de marketing. Es importante que éstas estén adaptadas a las necesidades. Un requisito particular para la sostenibilidad económica a largo plazo consiste en evitar una cultura de dependencia de la asistencia financiera. Se deben diseñar los esquemas de financiación para ayudar a las empresas y proyectos para que sean autosuficientes.



## 2.2 Prosperidad local

*Mejorar en lo posible la contribución del turismo en la prosperidad económica del destino anfitrión, incluida la proporción de gastos del visitante que se retienen localmente*

Garantizar que los beneficios económicos se mantienen en el lugar en el que se incurrieron los costes es un principio importante del desarrollo sostenible. Puesto que las comunidades locales tienen algunos costes externos asociados con el turismo, es importante que las políticas tiendan a maximizar los retornos económicos a la comunidad. Se trata en parte de garantizar un crecimiento turístico fiable, aunque también de mantener los procesos para maximizar los gastos por visitante y reducir las fugas, así como desarrollar vínculos con la economía local. El hecho de que los turistas, y las empresas que les sirven, realizan un gran número de adquisiciones de diversos suministradores (tour operadores, empresas de alimentación, servicios de transportes, guías, etc.) significa que existen a menudo muchas oportunidades para aumentar el nivel de ingresos que se retienen localmente.

La prosperidad local significa garantizar que el turismo está bien integrado en la economía y que se desarrolla junto con otros sectores. También es importante evitar una dependencia excesiva del turismo, garantizando al mismo tiempo que sea una fuente de ingresos coherente y fiable.

Áreas de política que hay que considerar:

### **Reducir fugas**

Las fugas se pueden producir al recuperar los beneficios los inversores o los propietarios externos; por las adquisiciones realizadas por los turistas fuera del destino (es decir, de los tour operadores internacionales); y por adquisiciones de los turistas y de las empresas de bienes importados. Se pueden producir fugas de segundo orden si los ingresos obtenidos en una comunidad se gastan fuera de ella. Las políticas deben tender a:

- Apoyar negocios con propietarios locales. Cuando las empresas son de propiedad local es probable que una mayor parte de los beneficios se mantenga en la comunidad. En muchas zonas, las empresas de propiedad local son probablemente micro empresas o PYME y las políticas para apoyarlas pueden estar dirigidas hacia programas de capacitación y de ayuda financiera específicamente relacionada con sus necesidades. Esto se debería ponderar respecto de los inconvenientes que pueden suponer las empresas externas o multinacionales en términos de inversión, capacidades, generación de empleo, etc.
- Garantizar que una buena parte de los gastos totales de los viajes se percibe localmente. Los tour operadores internacionales tienen un papel muy importante que jugar en la promoción eficaz del turismo y en la adopción de nuevos mercados pero no deberían tomar una parte indebida de los gastos totales de los visitantes. Internet ha proporcionado nuevas oportunidades para un contacto y unas reservas directas, permitiendo que se retenga localmente un mayor porcentaje de los gastos de vacaciones. A este respecto, los tour operadores internacionales deberán demostrar activamente el valor añadido que pueden ofrecer en términos de acceso al mercado, programas creativos y seguros a los visitantes.

- Animar al empleo de mano de obra local. Esto puede tener un efecto importante en la prosperidad local. Tiene otras implicaciones de política relativas al fomento y la facilidad de proporcionar mano de obra local, como la oferta local de educación y formación, el transporte al trabajo, etc. (Véase el objetivo 2.3).

### ***Fortalecer vínculos entre empresas***

Fortalecer vínculos entre empresas significa considerar la cadena de suministros local. Las políticas deben tender a:

- Animar y facilitar el acopio local de suministros. Se debería animar a los tour operadores a que utilicen proveedores de servicio y productos establecidos localmente que son los que con mayor probabilidad beneficiarán a las comunidades locales. Se debe animar a los proveedores de servicio a que realicen una auditoría de las fuentes utilizadas (tales como fabricantes de alimentos) y que tiendan a maximizar la proporción de suministradores locales. La utilización de productos locales puede mejorar en gran medida la autenticidad de la oferta turística y el efecto multiplicador del turismo en las economías locales. Lograr un suministro adecuado de bienes locales de gran calidad puede ser un reto, pero es necesario para reducir la necesidad de bienes importados y por lo tanto reducir las fugas. Esto se puede facilitar mediante la creación de mercados o consorcios al por mayor.
- Alentar la formación de grupos y redes de empresas. Esto significa lograr que las empresas trabajen juntas más estrechamente, consiguiendo así más provecho para ellas mismas y para la comunidad local. Se puede conseguir mediante políticas de planificación que fomenten la agrupación geográfica y mediante el fomento de capacidades técnicas o el marketing para apoyar las asociaciones profesionales. Se pueden formar redes entre proveedores de servicio similares, para apoyo mutuo y para compartir costes y beneficios; entre proveedores de diferentes tipos de servicios turísticos, para fortalecer ofertas combinadas; y entre empresas de diferentes sectores (por ejemplo, entre operadores de alojamiento y suministradores de alimentos y artesanía), para fortalecer la cadena de suministro.
- Reconocer las necesidades de múltiples ocupaciones, que incluyen al turismo. Muchas partes del mundo tienen por tradición que la población local esté implicada en diversas ocupaciones al mismo tiempo, ya sea como empleados o realizando varios negocios a la vez, algunas veces en la misma propiedad inmobiliaria. Esto puede encajar bien con la naturaleza estacional del turismo. Apoyar este tipo de actividades está perfectamente en línea con los principios globales del desarrollo sostenible. Las políticas relativas a la recaudación de impuestos y a la práctica de negocios deberían facilitarlas en lugar de penalizarlas.

### ***Influir en la cuantía de los gastos de los visitantes***

Se puede reforzar la prosperidad local mediante políticas en la demanda, que tiendan a:

- Atraer a mercados que tengan mayores gastos. Algunos segmentos de mercado tienen mayor probabilidad que otros de gastar dinero en los destinos visitados.
- Aumentar el tiempo de estancia así como las oportunidades de gasto y que los visitantes sean conscientes de ello. Se puede lograr promocionando mercados con estancias más prolongadas y animando a los visitantes a alargar su estancia, en ese momento o en otras visitas. Puede implicar tener que encontrar una calidad adecuada



de las atracciones, eventos y otras actividades o puntos de venta para mantener el interés del visitante. También puede influir la ampliación de los horarios de apertura de las atracciones. La existencia de servicios de información locales eficaces puede mejorar la sensibilización del visitante sobre los lugares a visitar y las cosas que se pueden hacer, incrementando así la cuantía de los gastos.

- Promocionar la adquisición de productos locales. Esto significa fortalecer todo el sistema comercial al por mayor así como la calidad, el precio, la distribución y presentación de los productos locales tales como comida, bebida y productos de artesanía.

## 2.3 Calidad del empleo

*Fortalecer el número y la calidad de los empleos locales creados y sustentados por el turismo, incluidos la cuantía de los salarios, las condiciones del servicio y la igualdad de oportunidades para todos sin discriminación de sexo, raza, discapacidad u otras formas de discriminación.*

La creación de empleo es una de las mejores formas en las que el turismo puede contribuir a la calidad de vida de las comunidades anfitrionas. No obstante, a pesar de la importancia de los recursos humanos en el turismo y de la contribución del sector a la economía mundial, los puestos de trabajo del turismo a menudo están mal remunerados, con malas condiciones y poca seguridad en el empleo. Esto se debe en parte a la fragmentación del sector que está caracterizado por un empleo de temporada, a tiempo parcial y a menudo familiar, y también al hecho de que los empleos de la industria de servicios son trabajos no profesionales u ocasionales. En algunos sectores de la industria existe una gran movilidad de los trabajadores. Mejores condiciones para los trabajadores pueden lograr mejores resultados, mayor retención del personal y mayor eficacia y productividad. El cambio resultante en la relación entre el personal y el cliente puede conseguir a una mayor satisfacción con el conjunto de la experiencia vacacional.

Áreas de política a considerar:

### ***Mayores oportunidades de empleo y proporción de empleos de todo el año y a tiempo completo***

Se debería otorgar una mayor prioridad a la creación de empleos que sean estables, permanentes y a tiempo completo y que proporcionen salarios y beneficios adecuados. Una de las principales razones por las que el sector del turismo no logra crear empleo de calidad es la naturaleza estacional de la demanda en muchos destinos. Esto exige políticas claras para ampliar la temporada mediante medidas tales como: buscar mercados que tengan mayor probabilidad de viajar fuera de temporada, ofertas de temporada con descuentos; organización de eventos en épocas del año con menor ocupación; promover que las atracciones se mantengan abiertas más tiempo e intentar influir en las causas básicas de la estacionalidad, tales como el calendario del año escolar.

Cuando no se puedan lograr empleos de todo el año y a tiempo completo, pueden encontrarse soluciones alternativas, por ejemplo, se podrían adaptar las horas de trabajo para que sigan patrones estacionales y mantengan los beneficios o se podría garantizar a los trabajadores de temporada empleos con los mismos empleadores cada temporada.

### ***Garantizar y aplicar la legislación laboral***

Como mínimo se debería observar en todos los países las “normas fundamentales del trabajo” de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), independientemente de su nivel de desarrollo. Estas normas, que reflejan los derechos humanos básicos, establecen: el derecho de los trabajadores a la asociación y a la libertad sindical y el derecho de negociación colectiva; la prohibición del trabajo obligatorio y de la explotación infantil en el trabajo y la eliminación de la discriminación en el empleo.

Las cuestiones de justicia asociadas con el desarrollo sostenible sugieren que las buenas prácticas del empleo van más allá de estas normas básicas, promocionando el bienestar económico y social, y conduciendo a la mejora de la calidad de vida y a la satisfacción de las necesidades básicas.

En el Recuadro 2.1 se ofrece un conjunto de principios que reflejan estas buenas prácticas y que están basados en la Declaración Tripartita de Principios de la OIT.

#### **Recuadro 2.1: Principios para buenas prácticas del empleo**

##### *Promoción del empleo*

Promoción de un empleo completo, productivo y elegido libremente.

##### *Igualdad de oportunidades y tratamiento*

Eliminación de cualquier discriminación en materia de raza, color, sexo, religión, opinión política, procedencia nacional u origen social.

Aceptación de las costumbres culturales, tradiciones y prácticas de los empleados.

##### *Seguridad en el empleo*

Oferta de contratos de empleo formales que se basen en el desarrollo a largo plazo de empresas turísticas.

##### *Formación*

Fomento de la formulación y el desarrollo de capacidades, complementadas mediante formación y orientación profesional estrechamente relacionada con el empleo.

##### *Condiciones de trabajo y de vida*

Obtención de los mejores salarios, beneficios y condiciones de trabajo posibles en el marco de las políticas gubernamentales. Los ingresos de los empleados se pueden ampliar para incluir contribuciones a la seguridad social, por discapacidad y maternidad y para la educación y jubilación, cuando estas no estén legisladas. Ventajas tales como alojamiento, comida y cuidado médico deben incluirse cuando sea necesario y ser de buena calidad.

La distribución de las propinas debe ser un proceso bien documentado y transparente.

##### *Edad mínima*

Respeto de la edad mínima para la admisión a un empleo o trabajo con el fin de asegurar la abolición efectiva del trabajo infantil.

##### *Seguridad e higiene*

Inclusión de normas y programas adecuados de seguridad e higiene para los empleados.



Es importante establecer una legislación laboral realista que puedan poner en práctica tanto los operadores nacionales como internacionales, proporcionando un buen equilibrio entre ellos y garantizando su cumplimiento por todos.

### ***Alentar a las empresas para que proporcionen programas de capacitación y promoción laboral***

Una fuerza laboral de gran calidad es un gran activo para una empresa y para la reputación de un destino. Esto se puede lograr invirtiendo en la capacitación y en la formación profesional, y se puede reforzar mediante desarrollo laboral y oportunidades para la promoción y el ascenso. Las políticas deberían preocuparse de:

- Influir en las empresas para que proporcionen formación, por ejemplo, mediante incentivos.
- Establecer programas de formación y desarrollo de los recursos humanos apoyados y dirigidos públicamente, en destinos locales o para grupos de empresas.
- Trabajar con escuelas nacionales técnicas y profesionales para mejorar su calidad y alcance.

### ***Cuidado del bienestar de los trabajadores que pierden sus trabajos***

El sector turístico es particularmente vulnerable a muchos tipos de crisis— incluidos los desastres naturales, las epidemias, las guerras y el terrorismo— que se pueden producir sin previo aviso y tienen un efecto inmediato. Muchos trabajadores, incluidos, entre otros, los muchos trabajadores a tiempo parcial o casual, pueden no tener derechos cuando terminan sus contratos. Esto se podría superar introduciendo contratos con cláusulas adecuadas de notificación con antelación de la finalización del empleo, indemnizaciones, etc. También es importante aquí la política del gobierno sobre seguridad social.

## 2.4 Equidad social

---

*Procurar una distribución amplia y justa de los beneficios económicos y sociales provenientes del turismo entre la comunidad receptora, incluida la mejora de oportunidades, ingresos y servicios para los pobres*

Las políticas de turismo relativas a la equidad social deben tratar de beneficiar a las personas desfavorecidas mediante beneficios económicos y sociales. En particular, se debería centrar en la lucha contra la pobreza, un objetivo que destaca en las declaraciones internacionales y en los programas pertinentes para el desarrollo sostenible. No obstante, las políticas también deben considerar unos objetivos más amplios que deben tender a mejorar las circunstancias de aquellos que han estado históricamente desfavorecidos o que tienen un acceso limitado al poder. Por ejemplo, en muchos países en desarrollo se puede decir que las comunidades indígenas tradicionales han estado históricamente desfavorecidas y a menudo existe es necesario mejorar la situación de la mujer y los salarios que se les ofrece. La equidad social es también un problema en los países desarrollados, por ejemplo, es necesario proporcionar oportunidades a jóvenes sin empleo en zonas urbanas.

Hay muchas razones por las que el turismo está bien situado para llegar a las personas desfavorecidas, principalmente por ser una industria de servicios con mucho personal, con limitaciones de entrada relativamente reducidas y una actividad que tiene lugar en las propias comunidades. Además de obtener ingresos, la interacción que logra entre personas puede reforzar la dignidad y la autoestima.

Áreas<sup>1</sup> de política a considerar:

### ***Desarrollar oportunidades de ingresos para personas desfavorecidas***

Son importantes aquí las políticas relativas a la prosperidad local y a la calidad del empleo, pero deberían estar más centradas y extendidas cuando pretenden en particular beneficiar a las personas desfavorecidas. Las áreas de actuación incluyen:

- Alentar prácticas de empleo que proporcionen oportunidades para las personas desfavorecidas. Son factores que pueden tener un efecto positivo ubicar las nuevas empresas más cerca de las zonas pobres; proporcionar educación y formación interesante y accesible para las personas desfavorecidas en esas zonas; y adoptar políticas de contratación abiertas.
- Comprometer más directamente a las personas desfavorecidas para el suministro de bienes y servicios. Esto significa animar a las empresas de turismo para que presten una atención particular a la naturaleza de sus orígenes y que trabajen con las comunidades pobres (por ejemplo, comunidades agrícolas marginales) en el desarrollo de ofertas fiables para la industria turística.
- Aportar más beneficios a la economía informal proveniente del turismo. Las personas desfavorecidas a menudo acceden a los visitantes y buscan alguna ganancia mediante actividades tales como mercados callejeros, servicios de guía personales o proporcionando alojamientos sencillos, etc. Esto se puede reforzar mediante la capacitación, la atención a la calidad, la obtención de licencias, una mejor información para los turistas, etc.
- Apoyar el desarrollo de empresas con personas desfavorecidas. Esto requiere políticas que animen al desarrollo de pequeños negocios individuales o propiedad de la comunidad en las comunidades desfavorecidas. Existen muchos buenos ejemplos de uniones de empresas entre operadores privados y comunidades desfavorecidas; las políticas deberían tender a facilitar las condiciones adecuadas para este tipo de uniones.

### ***Utilizar los ingresos provenientes del turismo para apoyar programas sociales***

Los ingresos del turismo se pueden utilizar para resolver problemas sociales y beneficiar indirectamente a las personas desfavorecidas, estén o no implicadas en el sector. Esto puede implicar el desarrollo de consorcios de financiación que se pueden entonces dirigir hacia esquemas sociales y de comunidad, tales como educación, salud y bienestar social. Los fondos se pueden obtener de:

- Impuestos o gravámenes obligatorios a los turistas o a las empresas turísticas.
- Donaciones o patrocinio de los turistas o de las empresas turísticas, incluida la ayuda en especies.



La inversión en turismo en una zona de destino puede dar como resultado la prestación de servicios adicionales, tales como agua, electricidad y asistencia sanitaria, que puede beneficiar en particular a las comunidades desfavorecidas.

## 2.5 Satisfacción del visitante

*Proporcionar una experiencia segura, satisfactoria y completa a los visitantes, con igualdad de oportunidades para todos sin discriminación de sexo, raza, discapacidad u otras formas de discriminación*

La dimensión social y los principios de justicia asociados con el desarrollo sostenible deben corresponder tanto a los turistas como a la población anfitriona. Se deben respetar los grandes beneficios recreativos y educativos aportados por el turismo y hacerlos tan accesibles como sea posible sin discriminación. Esto implica considerar la satisfacción y el bienestar del visitante como un objetivo en sí mismo, y no sencillamente como una forma de beneficio económico. También hay que considerar las responsabilidades que tienen los destinos hacia el bienestar de sus huéspedes.

Áreas de política a considerar:

### ***Mejorar el acceso para todos***

Mejorar el acceso para todos significa garantizar que las instalaciones e infraestructuras turísticas son accesibles y utilizables por las personas discapacitadas<sup>2</sup>. Debe tenerse en cuenta que en la mayoría de los países una gran parte de la población está afectada de alguna forma por las discapacidades – por ejemplo, al acoger a una persona discapacitada en el grupo familiar. Debe prestarse atención tanto a aquellos con discapacidades físicas, incluidos los que utilizan sillas de ruedas, como a los que tienen dificultades sensoriales o de conocimiento. Un acceso físico adecuado también puede beneficiar a otras categorías, como las familias con niños pequeños. En el diseño y disposición de los edificios y emplazamientos se debe tener en cuenta el acceso al transporte público y la presentación de la información pertinente a esos grupos.

### ***Proporcionar oportunidades de vacaciones a los desfavorecidos desde el punto de vista económico y social***

Los bajos ingresos u otras desventajas sociales afectan a la capacidad de mucha gente para tomar vacaciones. La política en este ámbito debería tender a proporcionar a las personas oportunidades para disfrutar vacaciones baratas. Esto puede ser particularmente importante cuando se quiera proporcionar oportunidades de ocio y vacaciones a la población nacional en países en desarrollo. Las políticas pueden influir en los precios, estableciendo precios especiales para grupos desfavorecidos. Las personas sin automóviles también están a menudo en desventaja cuando las instalaciones turísticas no son accesibles mediante transporte público.

### ***Considerar un deber la atención a los visitantes***

El deber de atención a los visitantes significa preocuparse por su seguridad en los destinos y en las empresas. Esto incluye prevención de incendios, sanidad e higiene,

fomento de la sensibilización, prevención y preparación ante desastres (naturales e industriales), adaptación a los efectos de los peligros naturales y protección ante la delincuencia y el terrorismo. Otros aspectos importantes son garantizar la veracidad del marketing y de la información y evitar los engaños y las falsas descripciones. También deberían existir procedimientos claros para registrar y tratar las quejas de los visitantes y para resolver los problemas que puedan encontrar tales como la pérdida de objetos o la necesidad de atención médica de emergencia.

### ***Comprobar y considerar la satisfacción del visitante y la calidad de la experiencia***

Las políticas que pretenden promocionar la calidad y comprobar y lograr la satisfacción del visitante en general son importantes para este fin. Esto incluye mantener una vigilancia permanente de los visitantes en los destinos y alentar a las empresas para que logren información de sus huéspedes.

Aunque las motivaciones de los turistas para viajar varían, hay que dedicar una atención especial a animarles y a permitirles que aprecien las culturas y entornos que visitan y aprendan de ellos. Esto es importante para cumplir el objetivo de la satisfacción del visitante; también contribuye a cumplir otros objetivos relativos a la incidencia social y medioambiental en los destinos.

## 2.6 Control local

*Implicar y habilitar a las comunidades locales en la planificación y en la toma de decisiones sobre la gestión y el desarrollo futuro del turismo en su entorno, consultando a las otras partes interesadas*

Dar a la población la responsabilidad y el control de sus vidas es un principio fundamental del desarrollo sostenible. Es más, los proyectos turísticos que incluyen a las comunidades locales directamente en su planificación e implantación tienen mayores probabilidades de lograr beneficios locales y de ser duraderos. La política en este ámbito no trata sólo, sin embargo, de su incorporación mediante procesos de consulta; también trata de capacitar a las comunidades para que influyan en las decisiones sobre el desarrollo y en las actividades que afectarán a su futuro, permitiendo también considerar otros intereses legítimos.

Áreas de política a considerar:

### ***Garantizar el compromiso y la habilitación apropiados de las comunidades locales***

Dadas las grandes diferencias en las estructuras sociales y en las formas de gobierno en todo el mundo, resulta difícil determinar cómo garantizar un compromiso y habilitación adecuados. No obstante, en principio, las decisiones sobre desarrollo turístico deberían tomarse en el nivel correspondiente más bajo de gobierno. Cuando corresponda tomar decisiones en el gobierno central se debería consultar a las partes interesadas locales y animarlas a participar. Es importante:

- Comprometer totalmente a la comunidad local en el desarrollo de las políticas y planes sobre turismo debe implicar a las instituciones de gobierno locales y se



debería establecer un amplio proceso de consulta y participación de la comunidad y de otros agentes interesados. En el Capítulo 3 se tratan las estructuras y procesos de compromiso de la comunidad.

- Habilitar a las comunidades locales para que influyan en las decisiones sobre desarrollo turístico en su entorno. Este proceso considera tanto la dirección real del turismo como la adopción de propuestas individuales para el desarrollo. En algunos países se puede lograr mediante sistemas de control de desarrollo democráticos incluidos en el proceso de planificación de uso del suelo y que implican decisiones tomadas por los representantes locales elegidos, basándose en las pruebas obtenidas por todos aquellos a los que puede afectar el proyecto.

### ***Mejorar las condiciones para una toma de decisiones local eficaz***

Un aspecto importante de la habilitación local es proporcionar las capacidades y conocimientos que necesita la gente para participar eficazmente en la toma de decisiones en el ámbito local. Las políticas en este área deben tender a:

- Fortalecer la capacidad de los órganos de gobierno locales y mejorar su conocimiento sobre el turismo y su sostenibilidad.
- Fomentar la sensibilización pública sobre las formas en las que el turismo puede afectar a las comunidades.
- Implicar a las comunidades en el desarrollo y mantenimiento de un sistema de indicadores para el turismo sostenible.
- Garantizar que localmente se dispone de información objetiva y transparente sobre los nuevos desarrollos propuestos.

### ***Considerar la situación específica de las comunidades indígenas y tradicionales en relación con el control local***

En muchos países en desarrollo las comunidades indígenas se encuentran en una situación única y a menudo vulnerable con respecto a las posibles repercusiones del turismo en su cultura y forma de vida. Resulta importante capacitar a las comunidades indígenas e incorporarlas a los procesos de toma de decisiones. El control local se puede mejorar mediante:

- El respeto y reconocimiento de la autoridad tribal tradicional reforzada mediante una habilitación legal.
- Garantía de los derechos individuales y colectivos de los pueblos indígenas en relación con las tierras que ocupan. Esto les permite controlar el turismo en sus tierras y tener capacidad de negociación.
- Respeto a las creencias y tradiciones de los pueblos indígenas, consultándoles cómo describir su cultura a los turistas.

## 2.7 Bienestar de la comunidad

*Mantener y fortalecer la calidad de vida en las comunidades locales, incluidas las estructuras sociales y los accesos a recursos, servicios y sistemas de subsistencia, evitando cualquier forma de degradación o explotación social o medioambiental*

El turismo puede repercutir en el bienestar social de las comunidades de muchas maneras, tanto de forma positiva como negativa. Además de proporcionar empleo, la inversión y los gastos adicionales aportados por el turismo pueden sustentar una amplia variedad de servicios que mejoran la calidad de vida de las poblaciones locales. Estos incluyen servicios esenciales como agua y energía, carreteras y servicios de transporte, servicios sanitarios, tiendas, garajes, instalaciones de ocio y en exteriores. A la inversa, la presencia de visitantes puede ejercer presión en las instalaciones y servicios, suponiendo un coste adicional para su suministro y mantenimiento, limitando su disfrute por la población local y haciendo que el acceso a ellos sea difícil o incluso imposible. Las instalaciones y actividades turísticas interfieren también algunas veces con otras fuentes de sustento y cortan el acceso a ellas.

El turismo puede resultar socialmente perjudicial de otras maneras. Puede estimular una subida anormal de los precios de la vivienda y del suelo y en general del coste de la vida. Los visitantes pueden producir ruido y molestias en general, tirar basuras y ocasionalmente pueden motivar la delincuencia. Formas de comportamiento que resulten extrañas a las comunidades anfitrionas pueden llevar a prácticas sociales inaceptables entre los turistas y la población local, como un incremento de la prostitución o del consumo de drogas. El turismo sexual infantil, que es una clara violación de los derechos humanos, es una gran preocupación en el mundo y es objeto de una campaña internacional para su erradicación<sup>3</sup>.

Áreas de política a considerar:

### ***Lograr un equilibrio justo en la cantidad, coordinación y ubicación de las visitas***

La diferencia entre una reacción negativa y una positiva de la comunidad frente al turismo depende en gran medida de la cantidad de visitantes en una zona en cada momento y de su relación con el tamaño de la población local. También puede verse afectada por su concentración o distribución geográfica. Aquí es importante el concepto de capacidad de acogida social de un destino y las políticas deberían mantener un número óptimo de visitantes. Esto se puede hacer estando atento a las reacciones de la comunidad y utilizando los indicadores adecuados, tales como cantidad de visitas, recuento del tráfico, cantidad de reclamaciones de la población local, nivel de basuras, etc.

### ***Reducir la congestión***

La congestión, en particular en horas punta producida por el volumen de visitantes y/o sus vehículos puede ser una amenaza fundamental para el bienestar de la comunidad. Se puede resolver mediante políticas de gestión de visitantes y acciones que incluyan:

- Gestionar la demanda y reducir la estacionalidad mediante técnicas de marketing y de precios para promocionar visitas fuera de temporada, o promocionando lugares alternativos para dispersar las visitas dentro y fuera del destino.
- Mejorar la gestión del tráfico mediante cambios físicos, señalización, información y promoción de opciones de transporte alternativo.
- Tratar los tipos específicos de actividades que pueden aportar grandes flujos de visitantes en determinadas horas (por ejemplo, gestión de llegadas de barcos de crucero).

### ***Planificar y gestionar cuidadosamente las empresas e infraestructuras turísticas***

Un estudio detallado de la disposición y diseño de los destinos turísticos y de la prestación de servicios puede influir de forma importante en su incidencia sobre las comunidades.

Pueden resultar importantes:

- Planificar las dimensiones, el diseño y el establecimiento de nuevos desarrollos turísticos, teniendo en cuenta el interés global del destino y la ubicación de las zonas residenciales y de otras actividades de la comunidad.
- Planificar el desarrollo de infraestructuras, incluidos el transporte, el suministro de agua y de energía, que se deberían diseñar para cumplir las necesidades combinadas de los visitantes y de la comunidad.
- Mejorar la disponibilidad de espacios abiertos y otras zonas de ocio, incluidas las playas, para que sean accesibles a residentes y visitantes.
- Cuando corresponda, colaborar para que las empresas turísticas y sus visitantes reduzcan el consumo de agua.

### ***Promocionar la utilización conjunta de instalaciones y servicios por residentes y turistas***

Cuando sea posible, las instalaciones y servicios desarrollados para los turistas deberían también estar a disposición de los miembros de la comunidad local. En algunos lugares los gastos de los visitantes pueden llegar a garantizar la viabilidad de los servicios e instalaciones de la comunidad, como tiendas locales y salas comunales. Se debe animar la utilización de estos servicios por los turistas mediante información, acontecimientos, etc.

### ***Influir en el comportamiento de los turistas hacia las comunidades locales***

Muchos de los problemas más específicos y serios a los que se enfrentan las comunidades como consecuencia del turismo se deben al comportamiento de turistas individuales o de determinados grupos. Se puede influir en ello mediante:

- Información, aportada antes y durante la visita, sobre la naturaleza de la comunidad anfitriona, sus valores y cualquier sensibilidad particular que deba respetarse.
- Reglamentación de ciertos aspectos del comportamiento del visitante, tales como el ruido y las basuras.
- Establecimiento o apoyo de campañas, respaldadas por la legislación correspondiente, para combatir el turismo sexual y la explotación infantil.
- Mantenimiento de una presencia policial adecuada.
- Medidas físicas de control para facilitar el buen comportamiento, tales como el suministro de cubos de basura y tableros de información en diversos idiomas, si es preciso.

## 2.8 Riqueza cultural

*Respetar y mejorar el patrimonio histórico, la cultura auténtica, las tradiciones y peculiaridades de las comunidades anfitrionas*

El respeto y la comprensión de la diversidad cultural entre naciones y poblaciones es un principio fundamental del desarrollo sostenible. El turismo puede dar un impulso considerable a la conservación de los patrimonios históricos y culturales y puede estimular las artes, la artesanía y otras actividades creativas en las comunidades. Al proporcionar una fuente de ingresos basada en la cultura local, el turismo puede animar a las comunidades a valorar más su patrimonio cultural. No obstante, es importante protegerse de la falsificación y de la degradación de la cultura y del patrimonio en la forma en que se promueven para los turistas.

Áreas de política a considerar:

### ***Garantizar una gestión y conservación eficaz de los sitios de patrimonio cultural e histórico***

Los sitios importantes históricos y culturales son un componente fundamental del atractivo para el visitante en muchos países. Aunque estos sitios a menudo dependen de los ingresos del visitante para su gestión y conservación, muchos también sufren la presión del visitante que puede dañar su estructura y devaluar la calidad de la experiencia del visitante.

Las políticas en este área deben centrarse en:

- Conservar las características del patrimonio histórico y cultural. El grado de denominación y protección varía entre países. En muchos lugares es posible que se deba ampliar. En algunos casos es adecuado promocionar la inclusión de esos sitios en la Convención sobre la protección del patrimonio mundial.
- Gestionar a los visitantes de forma eficaz. Esto puede incluir diversas técnicas tales como distribuir y desplazar la demanda, la gestión de sitios físicos, etc.<sup>4</sup>
- Evitar o gestionar actividades colaterales foráneas. Algunos lugares sufren la intrusión del desarrollo urbano próximo, de mercados sin gestión tales como tenderetes ilegales o vendedores ambulantes, etc.
- Dedicar más ingresos de los visitantes a la conservación. Esto se puede lograr mediante la promoción de un mayor uso, la gestión de los ingresos, el suministro de bienes al por menor mejor gestionados, animando las donaciones voluntarias, etc.
- Buscar formas para beneficiar a las comunidades locales que viven cerca de los sitios del patrimonio, lo que puede contribuir, a su vez, a la conservación y a la mejora del bienestar local.

### ***Trabajar con las comunidades en la presentación y promoción de la cultura y las tradiciones***

La riqueza cultural se puede reforzar e interpretar de diversas formas creativas. Se puede lograr un mayor respeto y comprensión de las culturas locales mediante una mejor información entre los huéspedes y los anfitriones y una interacción entre ellos. No obstante, en todas estas actividades se requiere sensibilidad y se debe evitar cambiar o



infravalorar la cultura local. Las políticas deben centrarse en:

- Desarrollar programas de interpretación y eventos basados en el patrimonio y en los elementos distintivos de la zona.
- Concebir atracciones creativas, sensibles y viables para los visitantes en las que se muestre la cultura local y sus tradiciones.
- Incorporar aspectos del patrimonio y de los distintivos culturales locales en diversos elementos de la experiencia del visitante, tales como el mobiliario en los establecimientos turísticos, la cocina local en los restaurantes, diseños tradicionales en la arquitectura y el arte y la cultura en espacios públicos.
- Capacitar a las comunidades locales respecto de la interpretación del visitante y de los problemas de calidad y autenticidad.
- Capacitar al sector privado para ayudarles a ellos y a sus anfitriones a resolver posibles diferencias culturales.
- Informar a los turistas sobre las tradiciones y cultura locales antes y durante el viaje.
- Informar a las comunidades locales sobre la cultura de sus posibles visitantes.
- Evitar la venta y adquisición de elementos de valor cultural como recuerdos.

## 2.9 Integridad física

*Mantener y mejorar la calidad de los entornos, tanto urbanos como rurales, y evitar la degradación física y visual del medio ambiente*

Se trata de la estructura física de los lugares y de su calidad y apariencia estética. Es un asunto importante desde el punto de vista medioambiental y porque afecta al bienestar de la población local. También es de crítica importancia para la supervivencia a largo plazo de la industria turística puesto que el atractivo físico de los destinos es un elemento fundamental de su interés para los visitantes.

La erosión de las tierras y de la costa es motivo de especial preocupación en relación con la degradación física. Esta puede producirse, por ejemplo, por cambios en la cobertura vegetal o por infraestructuras marinas que afectan a las corrientes costeras. La degradación de las tierras también puede llevar a la pérdida de biodiversidad, que se considera más detalladamente en el objetivo 2.10.

En lo que respecta a las repercusiones visuales, se ha dedicado más atención en el pasado a la calidad de los paisajes rurales y cómo afectan o son afectados por el turismo. No obstante, debería dedicarse un esfuerzo similar a la integridad de la calidad estética de la construcción así como de los entornos naturales en las zonas rurales y urbanas<sup>5</sup>.

Áreas de política a considerar:

***Garantizar que los nuevos desarrollos turísticos están adaptados a las condiciones medioambientales locales***

Lo fundamental para el objetivo de mantenimiento de la integridad física es disponer de políticas e instrumentos locales que influyan en la ubicación y naturaleza de los nuevos desarrollos.

Se debe prestar atención no solo a la construcción de instalaciones turísticas, tales como alojamientos, sino también a una amplia gama de infraestructuras asociadas, como aeropuertos, carreteras, puertos e instalaciones de esquí. Las políticas deberían considerar en particular:

- El tamaño y densidad de los nuevos desarrollos y la amplitud de las urbanizaciones. En muchas zonas, se deberían evitar nuevas estructuras con el fin de mantener el lugar en su forma natural. En algunos casos las políticas relativas al desarrollo turístico podrían favorecer la reutilización y restauración de los edificios existentes y de los emplazamientos utilizados anteriormente en lugar de nuevas edificaciones en zonas verdes. En algunos casos la concentración de edificios puede ser más adecuada que un desarrollo esporádico.
- El emplazamiento de nuevas estructuras en relación con el terreno físico, la vegetación y con las urbanizaciones existentes. Las políticas deberían establecer una cantidad adecuada de espacio libre y mantener la cobertura vegetal. La altura de los nuevos edificios debería estar acorde con el horizonte urbano y con las alturas de los árboles. En establecimientos costeros y al borde de lagos puede ser necesario establecer límites en las nuevas construcciones próximas al agua (distancia mínima desde el nivel máximo de las mareas).
- Calidad del desarrollo y atención a los detalles. Las consecuencias del desarrollo turístico dependen en parte de diseños agradables y creativos, de una buena decoración que utilice especies autóctonas y del uso de materiales de alta calidad. El diseño de nuevos edificios debe estar en armonía con el paisaje y cuando proceda reflejar los diseños tradicionales.
- La resistencia de las estructuras y su capacidad para soportar los efectos del cambio climático y de los desastres naturales.
- El futuro a largo plazo y el uso posterior de los edificios y emplazamientos. Se debe considerar el ciclo de vida de los desarrollos turísticos y las políticas y recursos para su mantenimiento y renovación. Para algunas formas de turismo, tales como eventos únicos o estructuras de temporada, se pueden generar importantes problemas tras el uso de los emplazamientos por poco tiempo.

Además de considerar la naturaleza y ubicación del desarrollo, las políticas y las medidas de control deben tender a reducir al mínimo la degradación física producida por el proceso de construcción, incluidas la preparación del emplazamiento, la extracción de los materiales de construcción y la renovación y tratamiento de los desechos de la construcción (véase el objetivo 2.12).

### ***Reducir las repercusiones físicas de la actividad turística***

La degradación física del medio ambiente se puede deber a las acciones de los turistas. Puede provenir de todo tipo de turismo pero está más específicamente asociada con ciertas actividades recreativas. Los problemas particulares a tratar incluyen:

- La erosión resultante del uso excesivo de los lugares. Puede ser un problema importante en caminos de senderismo popular, en particular, cuando las superficies son frágiles.
- Daños a las estructuras marinas, como los arrecifes de coral, debido al submarinismo y a las actividades acuáticas.
- Degradación del medio ambiente producida por las basuras.
- Daños intencionados tales como los graffiti.



Las políticas y acciones para minimizar estos efectos incluyen:

- Medidas de gestión de los visitantes para reducir la presión y desplazar las actividades a zonas más resistentes.
- Actividad educativa para modificar el comportamiento.
- Creación de códigos de conducta, apoyados por la legislación cuando sea necesario.

Mantener la calidad de los paisajes rurales y urbanos como recurso turístico. Además de influir en el desarrollo y las actividades turísticas per se, las políticas deben tender a mantener la integridad y el atractivo de los destinos turísticos, tanto de las ciudades como de las zonas rurales, incidiendo en su desarrollo y mantenimiento en general, incluidos:

- Controlar la introducción de nuevos desarrollos, como edificios antiestéticos.
- Controlar las actividades que degraden el paisaje, como la extracción de minerales o la destrucción de bosques.
- Mantener las estructuras y fachadas de las propiedades, en particular de los edificios históricos.
- Mantener los paisajes y características tradicionales rurales.
- Minimizar los efectos sobre las estructuras invasoras, tales como líneas eléctricas.
- Evitar la proliferación de anuncios y señales.
- Mantener la calidad de los espacios públicos abiertos.

El mantenimiento de la integridad física y de los paisajes atractivos se puede lograr en parte mediante la ampliación y fortalecimiento de las áreas protegidas y de cómo se relacionan con el turismo. Esto se considera con mayor detalle en el objetivo 2.10. No obstante, el objetivo fundamental es importante para todas las zonas y todas las políticas y no se deberían restringir las actuaciones a lugares protegidos.

## 2.10 Diversidad biológica

*Apoyar la conservación de áreas naturales, hábitats y vida salvaje y reducir al mínimo el daño hacia ellos.*

Se trata de un ámbito en el que los efectos positivos y negativos del turismo se pueden sentir con más fuerza. Todos los entornos que atraen visitantes pueden llegar a ser los más vulnerables. Por ejemplo, el desarrollo de zonas costeras ha producido grandes pérdidas de hábitat y la destrucción de las dunas. Los entornos marítimos, tales como los arrecifes de coral, han sido seriamente dañados por el uso excesivo y las malas prácticas vinculadas a las operaciones de submarinismo. Los barcos y las instalaciones costeras también han causado grandes daños por la destrucción física y la contaminación. Todos los ecosistemas ya sean montañas, desiertos, selvas, humedales o aguas interiores, tienen sus propias sensibilidades que es preciso tener en cuenta cuando se planifican las actividades turísticas. Por otra parte, los ingresos provenientes del turismo han demostrado ser un componente fundamental de la financiación para la conservación de muchos parques naturales, reservas y otras áreas protegidas.

La protección de la biodiversidad está estrechamente relacionada con el mantenimiento de su integridad física, que se considera en el objetivo 2.9, y también apoyan este objetivo

algunas de las áreas de política presentadas anteriormente. Como con la integridad física, evitar la destrucción de la biodiversidad no solo debida al propio turismo sino también a otras actividades puede resultar muy importante para mantener el atractivo para el visitante de muchos destinos rurales.

Áreas de política a considerar:

### ***Trabajar con parques nacionales y otras áreas protegidas***

La denominación y mantenimiento de todo tipo de áreas protegidas supone una oportunidad para reforzar la protección frente a los efectos negativos del turismo, y para fomentar el turismo sostenible que mejora la sensibilización del visitante y apoya la conservación. En muchos países las autoridades responsables de los parques nacionales y de las áreas protegidas han demostrado un fuerte interés por el turismo considerándolo como una fuente de ingresos, una oportunidad para el bienestar sostenible de las comunidades que viven en los parques y como una actividad que precisa una gestión cuidadosa.<sup>6</sup> Son problemas de política importantes:

- Ampliar la superficie de las áreas protegidas terrestres y marinas<sup>7</sup> incluidas zonas intermedias, cuando sea adecuado o necesario. Esto implica identificar las zonas que necesitan protección y considerar hasta qué punto se pueden beneficiar del turismo sostenible.
- Preparar directrices nacionales sobre turismo sostenible en áreas protegidas.
- Establecer estructuras para trabajar conjuntamente en el turismo con las partes interesadas relevantes, que incluyan la preparación de estrategias de turismo sostenible, que se integren con los planes de gestión de parques y se vinculen con las estrategias regionales y nacionales.
- Garantizar la disponibilidad y utilización de recursos presupuestarios para la gestión de parques.
- Optimizar la cantidad y utilización de las autorizaciones de entrada a los parques para apoyar diversos objetivos, incluida la conservación de la biodiversidad.
- Establecer acuerdos de colaboración y relaciones basados en concesiones con las comunidades locales y los operadores del sector privado que ofrezcan claros beneficios para la conservación y gestión del entorno así como para las comunidades de usuarios.
- Crear redes de áreas protegidas y asignarlas al turismo sostenible.

### ***Promover el desarrollo y la gestión del ecoturismo***

El ecoturismo, por definición, es una forma de turismo que implica el viaje responsable a zonas naturales que conservan el medio ambiente y sustentan el bienestar de la población local. Por lo tanto, se debería fomentar en el interés de la conservación. Los gobiernos deben:

- Reunir a las partes interesadas en el turismo y la conservación para acordar las prioridades y las políticas para el desarrollo y la gestión adecuada del ecoturismo en el ámbito local y nacional.<sup>8</sup>
- Garantizar que los productos o nuevos proyectos que se están promocionando como “ecoturismo” cumplen la definición anterior para lo que puede ser necesaria la aplicación de importantes instrumentos como la certificación.

- Promocionar proyectos bien planificados y ejecutados de ecoturismo en áreas naturales, incluidas las instalaciones de visitantes y la interpretación, mediante apoyo técnico, marketing y otras medidas pertinentes.

### ***Utilizar el turismo para animar a los propietarios a practicar una gestión sostenible de sus tierras***

En muchas partes del mundo los propietarios rurales (pequeños propietarios, granjeros o comunidades dedicadas a la agricultura en tierras comunales) pueden obtener ingresos adicionales del turismo, ya sea directa o indirectamente. Esto puede implicar disponer de alojamiento o de otros servicios en sus tierras, ingresos de la venta de productos en la cadena de suministro del turismo, o ingresos por empleos en el turismo fuera de sus tierras (por ejemplo, actuando como guías). El turismo puede estimular una gestión más sostenible del suelo proporcionando una nueva fuente de ingresos (como alternativa a las prácticas no sostenibles como la agricultura de quemadas o la tala de árboles) y puede animar a los propietarios de las tierras a conservar la vida salvaje o producir alimentación orgánica, por su valor para los visitantes. Las políticas deben tratar de ofrecer apoyo, asesoramiento y otros incentivos para animar a los propietarios a gestionar sus tierras de una forma más sostenible.

### ***Trabajar con parques privados y reservas***

Los parques privados y las reservas naturales han crecido considerablemente en muchos países en los últimos años. La mayoría de ellas están implicadas de forma activa en el turismo y se ofrece la oportunidad y necesidad de influir en su desarrollo y gestión. Las prioridades incluyen:

- Garantizar que los parques privados no extraen recursos, incluidos los ingresos por turismo, a costa de la conservación de los parques públicos.
- Garantizar que los parques privados mantienen buenas normas de conservación y de turismo, lo que puede implicar el desarrollo de marcos legales adecuados.
- Integrar la gestión de los parques privados y públicos en un único plan de biodiversidad.

### ***Reducir los daños al patrimonio natural debidos al turismo***

El control cuidadoso del desarrollo turístico es de particular importancia para evitar dañar zonas de gran valor paisajístico o en las que la biodiversidad puede ser particularmente vulnerable. En el Convenio sobre Diversidad Biológica<sup>9</sup> se establecen directrices para un proceso acordado de planificación de los desarrollos que logrará ese control.

Las políticas y actuaciones deben también tender a reducir al mínimo los daños a los hábitat y las molestias a la fauna producidos por los visitantes. Esto está estrechamente relacionado con los daños a la integridad física producidos por la actividad turística, principalmente por determinados tipos de ocio, considerados en el objetivo 2.9, por lo que resultan importantes las medidas indicadas.

Las políticas también deben tender a reducir al mínimo los daños y molestias producidos por los visitantes. Esto aplica a todos los turistas, pero puede ser necesario dedicar una atención especial a ciertas actividades de recreo, tales como el submarinismo y el turismo de aventura en entornos sensibles. Las áreas de política incluyen:

- Fomentar la sensibilización mediante educación e interpretación.
- Gestión de los visitantes – controlando la cantidad y el comportamiento de los visitantes (por ejemplo daños físicos, molestias a la fauna, basuras).

También deberían establecerse políticas para evitar que el turismo contribuya a la amenaza de especies en peligro de extinción, ya sea estimulando el mercado ilegal de esas especies o adquiriendo recuerdos hechos con ellas.

### ***Fomentar la sensibilización del visitante sobre la biodiversidad***

Ofrecer a los turistas un mejor reconocimiento y comprensión del patrimonio natural de los lugares que visitan debería ayudar a evitar los efectos adversos y a fomentar el apoyo a la conservación, así como a mejorar su disfrute. Las políticas y actuaciones deben apoyar:

- Guías de buena calidad, con personas locales siempre que sea posible
- Eventos de interpretación.
- Centros de visitantes, cuando sea adecuado, que tengan instalaciones de interpretación creativas.
- Información adecuada antes de la llegada.
- Actividades de información sobre la población local y los posibles mercados nacionales.
- Mejor conocimiento de las empresas turísticas que puedan transmitir a su personal y huéspedes.

### ***Mejorar el apoyo de los visitantes y de las empresas a la conservación***

Muchas empresas de turismo reconocen la importancia de una actividad permanente de conservación para la experiencia del visitante; se debería animar a otras para que también lo reconozcan. También se podrían introducir políticas para animar a las empresas a apoyar la biodiversidad manteniendo los hábitats en sus propias propiedades y apoyando las iniciativas locales de conservación, tanto con dinero como en especies.

El apoyo financiero de los turistas para las actividades de conservación también se puede mejorar y supone una fuente de ingresos cada vez más importante. Los turistas también pueden llegar a implicarse de forma práctica, por ejemplo, participando en vacaciones de conservación.

## 2.11 Eficiencia de los recursos

### *Reducir la utilización de los recursos escasos y no renovables en el desarrollo y operación de las instalaciones y servicios turísticos*

Un futuro sostenible depende de la gestión cuidadosa de los recursos para garantizar que tanto las generaciones actuales como las futuras puedan disponer de ellos. Los recursos que no son renovables, cuyo suministro está limitado o que son fundamentales para la subsistencia suponen una preocupación especial. Se puede tratar de tierras, agua potable, bosques, minerales o combustibles fósiles. La conservación de la energía es importante, en particular cuando se obtiene de recursos no renovables.



El turismo es un usuario importante de los recursos en muchas zonas. Garantizar que utiliza los recursos eficazmente es importante tanto para el bienestar del medio ambiente local como de las comunidades anfitrionas y también para el mantenimiento de los recursos mundiales. La utilización eficiente de los recursos, en particular la energía obtenida de combustibles fósiles, es también importante para la reducción de las emisiones contaminantes.

La eficiencia de los recursos en el turismo se logrará en gran parte modificando los patrones de consumo de los turistas y de las empresas turísticas. Se debe animar a las empresas a que establezcan sistemas de gestión medioambiental para reducir sus repercusiones y mantener un proceso de mejora continuo.

Áreas de política a considerar:

***Tener en cuenta el suministro de los recursos en la planificación del desarrollo turístico y viceversa***

Se requiere un planteamiento de planificación integral para asegurar un equilibrio justo entre las necesidades de las comunidades locales y las de la industria turística. El crecimiento del turismo en una zona puede estar seriamente limitado por la disponibilidad de suelo, agua, energía u otros recursos. De la misma forma, se debe tener en cuenta el crecimiento previsto en la demanda del sector turístico cuando se planifique el suministro de agua y de energía.

***Reducir al mínimo el consumo de agua del sector turístico***

El agua potable es un recurso fundamental y el consumo de agua por el sector turístico es elevado. En los países en desarrollo se ha demostrado que el consumo diario de agua por turista puede ser hasta 10 a 15 veces mayor que el de los residentes locales. La mayor parte de la demanda turística se produce en lugares y en épocas en las que el agua es muy escasa, como en verano en zonas costeras áridas. En muchos destinos turísticos resultaría difícil instalar nuevas fuentes de agua, tales como plantas desalinizadoras, por ser costoso y entrañar sus propios problemas medioambientales. Se requieren políticas para reducir al mínimo el consumo de agua que deben considerar:

- Restringir las instalaciones ávidas de agua tales como piscinas, campos de golf y cañones de nieve artificial.
- Reutilizar y reciclar el agua cuando sea posible (por ejemplo, utilizar agua no potable para regar parques y jardines).
- Mejorar las infraestructuras y el mantenimiento (por ejemplo reduciendo fugas).
- Fomentar la instalación de tecnologías eficientes con el agua, tales como duchas y servicios de bajo caudal.
- Persuadir a los visitantes para que hagan un uso responsable del agua

***Reducir al mínimo el consumo de energía proveniente de recursos no renovables***

Las políticas sobre la utilización de la energía deberían tratar de influir tanto en las fuentes de suministro como en su consumo, incluyendo:

- Promocionar la utilización de diseños y materiales para las instalaciones turísticas

- que optimicen el aislamiento y la utilización de calor, luz y ventilación naturales.
- Proporcionar fuentes de energía renovable en los destinos turísticos.
- Incitar a que las propias empresas turísticas generen su propia energía, o la complementen, a partir de fuentes renovables (tales como sistemas fotovoltaicos y pequeñas instalaciones hidroeléctricas).
- Fomentar el uso de plantas y equipos de energía eficientes para la iluminación, el calentamiento de agua, la cocina, etc.
- Promover opciones de transporte que sean eficientes con los recursos (se trata en el objetivo 2.12).
- Persuadir a los visitantes a que hagan un uso responsable de la energía.

### ***Garantizar el uso eficaz del suelo y de las materias primas en los desarrollos turísticos***

En algunos destinos turísticos el suelo puede ser un bien escaso. Resulta por lo tanto importante seleccionar cuidadosamente los emplazamientos para los desarrollos turísticos, teniendo en cuenta los usos y las necesidades alternativas de la comunidad local. Aunque la utilización de materiales locales puede contribuir a la calidad y a la originalidad, el diseño y la construcción de las instalaciones turísticas debería evitar el uso abusivo de materiales naturales tales como madera, piedra, arena y grava y debería tener en cuenta la capacidad del suministro local y las demandas competitivas.

### ***Promover una mentalidad para limitar, reutilizar y reciclar***

En general se debería animar a las empresas turísticas a que sean eficientes en el uso de todos los materiales. Esto es igualmente cierto para la utilización de los recursos y para la generación de basuras. Estos temas se consideran en el objetivo 2.12. Las políticas deberían apoyar:

- La obtención de recursos de fuentes sostenibles. Se puede contribuir a ello mediante una mejor información sobre la disponibilidad local de estas fuentes y mediante programas de ecoetiquetas para productos de consumo importantes.
- La máxima reducción en el uso de embalajes innecesarios, por ejemplo mediante incentivos económicos para devolver embases como las botellas.
- La creatividad en la reutilización de productos en una empresa o para ponerlos a disposición de la comunidad local para su uso.
- La creación de mercados para reciclar los productos del turismo (papel, cristal y plástico en particular).

## 2.12 Pureza medioambiental

### *Reducir al mínimo la contaminación del aire, del agua y del suelo y la generación de basuras por las empresas y visitantes turísticos*

Mantener la Pureza medioambiental significa reducir los residuos y las emisiones perjudiciales para el medio ambiente, con el fin de preservar la calidad del aire, del agua y del suelo para el mantenimiento de la vida, la salud y la biodiversidad. Las actuaciones deben considerar todos los aspectos relativos a la prevención y control de la



contaminación durante todo el ciclo de vida del desarrollo turístico, mientras se usan las instalaciones y después, así como la propia incidencia del turismo.

Aunque los efectos locales en el medio ambiente, en la calidad del aire y del agua, son los más inmediatamente aparentes para las comunidades locales y los visitantes, la industria turística tiene incidencia en el medio ambiente mundial. Los gobiernos deben reconocer sus responsabilidades tanto hacia el medio ambiente mundial como local que son inherentes en el mantenimiento de la Pureza medioambiental. Es necesario un cambio profundo en la forma en la que generamos y utilizamos la energía y en otras actividades que liberan gases de efecto invernadero y otros gases a la atmósfera. La contaminación mundial puede también influir en muchos destinos locales por sus consecuencias en el cambio climático.

Como en la promoción de la eficiencia de los recursos, el control de los residuos y de la contaminación se logrará en gran medida modificando los patrones de consumo de los turistas y de las empresas turísticas. Esto debería ser un componente fundamental de los propios sistemas de gestión medioambiental de las empresas.

Áreas de política a considerar

### ***Promover la utilización de un transporte más sostenible***

El transporte es una de las fuentes más importantes de contaminación medioambiental debida al turismo, principalmente el transporte aéreo y el uso de los automóviles privados. El viaje por ferrocarril y barco es mucho menos contaminante. De la misma forma que la incidencia mundial de las emisiones de gases de efecto invernadero, las emisiones y los atascos afectan al medio ambiente y a la comunidad locales. Las políticas deberían tratar de:

- Favorecer formas de transporte que tengan menor influencia. Esto aplica tanto a los viajes hacia o desde el destino, como a los viajes interiores. En estos últimos puede ser más sencillo influir. La promoción de paseos a pie y en bicicleta puede ser una opción especial en muchos destinos. Se puede facilitar proporcionando las infraestructuras adecuadas, incluidos caminos y servicios de transporte público, unos horarios más integrados y un marketing creativo.
- Reducir al mínimo la cantidad y duración de los viajes. Aunque esto reduciría el impacto medioambiental, también puede tener consecuencias económicas serias para la industria turística y para las comunidades locales que dependan de los visitantes. Las políticas podrían tratar de fomentar estancias más prolongadas de forma que la cuantía de ingresos ganados por el destino por kilómetro viajado aumente y se mantengan los ingresos netos.
- Reducir las consecuencias medioambientales producidas por los medios de transporte. Se podría realizar una campaña que invite a los turistas a compensar los efectos de su viaje aéreo contribuyendo en proyectos de retención de carbono.

### ***Reducir el uso de productos químicos nocivos para el medio ambiente***

La industria turística utiliza diversos productos químicos perjudiciales para el medio ambiente. El daño medioambiental se puede producir, por ejemplo, por el uso o vertido

de productos químicos que se encuentren en los productos de limpieza, combustibles, pinturas, fungicidas y pesticidas, o en productos de cloración para piscinas. La industria también contribuye a la reducción de la capa de ozono, liberando a la atmósfera CFC que se encuentran en sistemas de refrigeración y equipos de aire acondicionado, en embalajes y aislantes de goma espuma y por el vertido descuidado de refrigerantes en frigoríficos desechados. Los gobiernos deberían ser vigilantes en el reforzamiento de las normas sobre vertido de residuos peligroso. Siempre que sea posible, se debería eliminar el uso de productos químicos nocivos para el medio ambiente mediante políticas cuidadosas de adquisición.

### ***Evitar el vertido de basuras en entornos marinos y fluviales***

El agua es un recurso fundamental tanto para las comunidades biológicas como humanas. Es esencial para la industria turística establecer gran prioridad a la reducción, gestión y tratamiento de las aguas residuales y en el control de los depósitos de basuras. Los efectos de las emisiones en el medio ambiente no se notan únicamente en el lugar de vertido o descarga: los contaminantes se dispersan y son transportados por el agua corriente o penetran en el suelo y llegan a los cursos de agua. Siempre que sea posible, se deberían establecer conducciones con los principales sistemas de depuración de aguas residuales, diseñados para tratar y depurar con las mayores garantías. Los gobiernos deben proporcionar las infraestructuras y el marco legal adecuados en lo que respecta a la conexión con los sistemas de aguas residuales. En algunos lugares pueden resultar apropiadas tecnologías alternativas, tales como el vertido de aguas residuales en cañaverales.

### ***Reducir al mínimo los residuos y donde sea necesario depositarlos con cuidado***

La industria turística es una gran generadora de residuos y el vertido de residuos no degradables es un problema importante, en particular en emplazamientos remotos. Se puede contaminar la tierra al verter los residuos en depósitos enterrados y los residuos biodegradables enterrados pueden también liberar metano a la atmósfera. Además de producir un perjuicio visual y daños al hábitat, estos residuos pueden ser nocivos o amenazar la vida de la fauna. Hay que insistir en la reducción de los residuos en origen y en el reciclaje cuando sea posible. Cuando se necesita un depósito, debería estar de acuerdo con las mejores prácticas disponibles. Los gobiernos pueden colaborar a ello promocionando infraestructuras y marcos legales adecuados contra el vertido inapropiado de residuos.

### ***Influir en el desarrollo de nuevas instalaciones turísticas***

Las decisiones tomadas antes del desarrollo de una nueva instalación pueden tener efectos graves sobre el medio ambiente, en el momento del desarrollo, durante la operación de la instalación y después de su uso para el futuro a largo plazo del lugar. Las políticas deben tender a influir en:

- La ubicación de los nuevos desarrollos. Esto incluye su ubicación general en términos de sensibilidad medioambiental global en la zona y su establecimiento, por ejemplo, en relación con la costa o con enlaces de transporte público
- El diseño y los materiales utilizados. Estos pueden tener consecuencias en la operación tales como emisiones, tratamiento y vertido de residuos, etc.

- El proceso de construcción. La construcción debería hacerse molestando lo menos posible al medio ambiente. En muchas zonas, en particular en los emplazamientos costeros, se ha demostrado que los residuos y las emisiones provenientes de la fase de construcción pueden ser más perjudiciales para el medio ambiente local que la fase de funcionamiento.

## Notas

- 1 Las áreas de política identificadas aquí reflejan un modelo de siete puntos para reducir la pobreza mediante el turismo incluidos en la publicación Turismo y Reducción de la Pobreza – Recomendaciones para la acción. Organización Mundial del Turismo, 2004.
- 2 Tan pronto como en el año 1991, la OMT definió directrices para facilitar el turismo a personas con discapacidades (véase la resolución de la Asamblea General de la OMT “Crear oportunidades para personas discapacitadas: <http://www.unwto.org/quality/E/main.htm>).
- 3 Campaña Internacional contra la Explotación Sexual de los Niños en el Turismo: <http://http://www.ecpat.org/preventing-child-sex-tourism.html>.
- 4 Se puede encontrar un tratamiento detallado de las medidas de gestión en el manual sobre gestión de la congestión del turismo en sitios culturales y naturales de la OMT, 2004. Véase también el manual del PNUMA y de la UNESCO sobre gestión del turismo en los sitios del patrimonio mundial, 2002.
- 5 Los participantes a la conferencia OMT/UNESCO/Sultanado de Omán, en Muscat, Omán, (febrero de 2005), redactaron una “Declaración sobre Entornos Arquitectónicos para el Turismo Sostenible” que hacía un llamamiento a los gobiernos para que actuaran en este ámbito.
- 6 En la publicación Turismo Sostenible en Áreas Protegidas PNUMA, OMT, IUCN, 2002, se puede encontrar un tratamiento completo de la relación entre el turismo y las áreas protegidas.
- 7 Véanse las Recomendaciones 22 y 23 del Congreso Mundial de Parques 2003 mantenido en Durban, Sudáfrica. <http://www.iucn.org/themes/wcpa/wpc2003/english/outputs/recommendations.htm>.
- 8 La Declaración de Québec sobre el Ecoturismo (2002) proporciona un marco para políticas adecuadas de ecoturismo. <http://www.unwto.org/sustainable/IYE/quebec/>.
- 9 *Directrices sobre Biodiversidad y Desarrollo Turístico, Convenio sobre la Diversidad Biológica 2003.*

---

# *Estructuras y estrategias*

---

# 3

Este capítulo describe las estructuras que ayudan a los gobiernos a trabajar internamente y con otras partes interesadas para hacer el turismo más sostenible. También identifica las estrategias necesarias para desarrollar y dirigir políticas y acciones.

Se dedica una atención especial a la relación entre estructuras y estrategias nacionales y locales para el turismo sostenible. Es de importancia fundamental que estén en armonía y que dichas políticas y actuaciones sean complementarias a todos los niveles.

---



### 3.1 Estructuras para trabajar juntos

Los principios globales y equitativos que impulsan el desarrollo sostenible implican la necesidad de reunir una amplia gama de partes interesadas para desarrollar y gestionar el turismo de forma sostenible.

Al reunir estos intereses, los gobiernos tienen que tender a desarrollar estructuras que tengan dos fines:

- Implicar a las partes interesadas en la formulación de una estrategia y de políticas para el turismo sostenible.
- Garantizar una coordinación efectiva de las actuaciones y un diálogo permanente entre las partes.

En muchos casos se pueden cumplir ambos objetivos mediante las mismas estructuras. Se requieren estructuras permanentes para garantizar la coordinación; también pueden ser necesarias estructuras de trabajo adicionales y temporales para las etapas de formulación de las políticas.

Las estructuras se pueden desarrollar en asociación con otras partes interesadas, para:

- Mejorar las características del desarrollo sostenible del turismo y garantizar que aquellos que pueden influir en él le dediquen toda su atención.
- Dar voz en el desarrollo y gestión del turismo a aquellos cuyos intereses o áreas de responsabilidad se verán afectados por sus efectos.
- Juntar los conocimientos y la experiencia sobre los problemas económicos, sociales y medioambientales relevantes para el turismo.
- Garantizar que las políticas y actuaciones en otros sectores o áreas de actividad relacionados con el turismo estén coordinados y se tengan en cuenta para evitar conflictos políticos y mejorar la sinergia.
- Alentar un amplio compromiso de apoyo y recursos para un programa común acordado.

El Recuadro 3.1 ofrece un ejemplo de cómo diferentes partes interesadas se han unido en Honduras.

#### ***Relaciones y estructuras de coordinación en el gobierno***

Muchos órganos del gobierno tienen responsabilidades en políticas y actuaciones que están muy relacionadas con la sostenibilidad del turismo como se indica en el cuadro 3.1.

El grado de prioridad dado a los diferentes aspectos de la sostenibilidad dependerá de qué parte del gobierno es responsable del turismo. Por ejemplo, un Ministerio de Turismo independiente tiene la ventaja de poder establecer importantes conexiones con y entre otros ministerios, pero puede no tener mucho peso específico. Vincular el turismo al Ministerio de Medio Ambiente puede impulsar la sensibilización sobre la sostenibilidad medioambiental y reforzar los vínculos con los Parques Nacionales o la promoción del turismo basado en la naturaleza. Su ubicación dentro del Ministerio de Economía o Desarrollo puede garantizar un mayor protagonismo político presupuestario, pero también puede llevar a otorgar mayor importancia a los ingresos por cambio de divisas y menos para los efectos locales.

**Recuadro 3.1: Honduras—reunir a las personas clave**

Honduras ha introducido algunas iniciativas para desarrollar el turismo sostenible basado en los atractivos del medio ambiente natural y del patrimonio histórico de gran calidad del país. Se ha reconocido la importancia de disponer de las estructuras adecuadas para que los ministerios y las partes interesadas en el turismo trabajen juntos tanto en el ámbito nacional como local para cumplir sus objetivos.

Se ha establecido un “gabinete de turismo” especial, que incluye al Presidente de la República y a los Secretarios para el Turismo, Medio Ambiente y Recursos Naturales, Hacienda, Justicia, Seguridad, Transporte y Servicios Públicos, y Artes y Cultura. En el Instituto Oficial de Turismo existen unidades dedicadas al medio ambiente y al desarrollo municipal.

En el ámbito local, se han establecido aproximadamente 60 comisiones municipales para el desarrollo del turismo, dirigidas en cada caso por el alcalde e implicando los intereses en el turismo del sector privado local y de las ONG. El Instituto para el Turismo proporciona asistencia técnica y formación a esas comisiones sobre asuntos tales como la gestión del turismo, la aplicación de la legislación medioambiental y la redacción de directrices.

También trabajan juntos en la región grupos de ayuntamientos, por ejemplo en una iniciativa sobre turismo sostenible en la costa norte y en los alrededores del sitio patrimonio mundial de Copán.

**Cuadro 3.1: Órganos del gobierno que intervienen en la sostenibilidad del turismo**

Turismo	Desarrollo, coordinación e implementación globales de la política de turismo. Apoyo al desarrollo, la gestión y el marketing del turismo.
Oficina del Primer Ministro	Situación del turismo en el conjunto de políticas y prioridades.
Finanzas	Nivel de recursos presupuestarios asignados al turismo. Política fiscal.
Comercio	Términos de las negociaciones comerciales. Promoción de las exportaciones e inversiones.
Desarrollo económico	Políticas de desarrollo sostenible. Apoyo a las empresas.
Medio ambiente y recursos naturales	Reglamentación y control del impacto medioambiental. Conservación de la biodiversidad. Gestión de áreas protegidas. Gestión de recursos para el ecoturismo.
Transporte	Accesibilidad, gestión del tráfico y cuestiones del transporte sostenible.
Cultura	Gestión y conservación de sitios históricos y del patrimonio cultural.
Agricultura	Desarrollo rural y asuntos relativos a la cadena de suministros.
Educación	Formación sobre turismo.
Salud	Asuntos de seguridad y seguridad social, para visitantes y empleados.
Deportes y ocio	Promoción de atracciones, actividades, eventos, etc. Elementos del mercado interior.
Interior	Delincuencia y seguridad. Protección de la infancia.
Asuntos exteriores	Relación entre el país de origen y el destino. Requisitos de visados.



*Queensland, Australia adoptó un planteamiento “totalmente gubernamental”. Se estableció un comité interministerial y se responsabilizó a altos ejecutivos en cada uno de los ministerios implicados en los trabajos relativos al turismo (véase el estudio de caso de la página 140).*



*Son ejemplos de colaboración el protocolo firmado entre los Ministerios de Economía, Medio Ambiente y Agricultura en Bulgaria para la implantación de una estrategia ecoturística nacional y la fusión de la Agencia de Asuntos Medioambientales egipcia, la Autoridad para el Desarrollo Turístico y la Gobernación del Mar Rojo en la planificación de políticas y reglamentos (véase el estudio de caso de las páginas 146 & p. 156).*

Independientemente de la ubicación del turismo en el gobierno, existen algunos requisitos básicos si se quiere que esté totalmente integrado en las estrategias de desarrollo sostenible nacionales. Estos son:

- Se debe otorgar al turismo una voz fuerte y clara con un vínculo directo con los responsables de tomar las decisiones de más alto nivel.
- Debe existir una estructura formal y un procedimiento para la cooperación interministerial sobre turismo.
- Estas relaciones también se deberían reflejar en y entre agencias públicas de menor nivel, tales como juntas de turismo y agencias de medioambiente.

Además de estas estructuras interministeriales, los ministerios pueden colaborar para apoyar o implantar iniciativas específicas. Esto puede realizarse en forma de acuerdos con gobiernos locales y puede implicar la colaboración entre agencias gubernamentales. Resulta adecuado que estas estructuras, acuerdos y actuaciones de colaboración se formalicen mediante protocolos o memoranda de entendimiento.

### **Estructuras y mecanismos para implicar a partes interesadas**

Un planteamiento sostenible del desarrollo turístico requiere estructuras que permitan tener en cuenta a los representantes de autoridades locales y los intereses no gubernamentales en la formulación e implantación de estrategias y políticas nacionales sobre el turismo. Los gobiernos deben establecer y gestionar esas estructuras.

Tradicionalmente esto se ha logrado mediante agencias gubernamentales, tales como las juntas de turismo, que tienen representación del sector privado en sus comités ejecutivos. Aunque esto debe continuar, es importante encontrar formulas para ampliar el proceso mediante estructuras especializadas adicionales.

Algunos países tienen consejos de turismo permanentes, que son fundamentalmente órganos de debate y asesoramiento. Estos pueden ser mecanismos valiosos para promocionar la sostenibilidad del turismo, siempre que su formación esté bien equilibrada para reflejar las diferentes facetas de la sostenibilidad.

Idealmente lo que se requiere es un foro o una conferencia permanente basados en una amplia participación de agentes invitados que representen diferentes intereses y un órgano o consejo más pequeño, quizá elegido por el anterior, que trate de temas más detallados.

Este tipo de estructura con múltiples partes interesadas debería representar lo siguiente, entre otros:

- Diferentes ministerios y agencias del gobierno que representen las instancias de los gobiernos identificadas anteriormente.
- Autoridades regionales y locales.
- Diferentes segmentos de la industria del turismo—asociaciones hoteleras, órganos de tour operadores, etc.
- El sector de viajes internacionales.
- El sector del transporte (en todas sus formas).
- ONG medioambientales y centradas en las comunidades.
- Órganos del patrimonio cultural.
- Parques nacionales y otras áreas protegidas.

- Grupos de usuarios del turismo/ocio.
- La sociedad civil (no dedicada al turismo pero sí afectada por él).
- Universidades y otros órganos implicados en la educación y formación sobre turismo.
- Sindicatos.

Este tipo de foro y consejo debería considerar todos los aspectos del turismo centrándose en la sostenibilidad.

Para garantizar que se considere la sostenibilidad, puede ser adecuado en algunos países establecer una comunicación entre las agencias y un grupo de trabajo especializados para este objetivo. El reto consistiría en garantizar que el trabajo de este tipo de órgano independiente esté permanentemente y fuertemente relacionado con todo lo relativo al turismo y que no se le margine.

### **Estructuras de coordinación en el ámbito local**

También se requieren en el ámbito local estructuras que aúnen los intereses del turismo, el medio ambiente, la comunidad y de un desarrollo más amplio. Algunas o todas las áreas y funciones del gobierno nacional enumeradas en el cuadro 3.1 pueden repercutir en las autoridades locales. Para reforzar la sostenibilidad del turismo se deben establecer mecanismos que alienten la planificación y acción conjuntas en el gobierno local.

En ciertos países se han establecido a nivel local “organizaciones de gestión de destinos” que son asociaciones entre el gobierno local y el sector privado. Su principal responsabilidad es la gestión y promoción del turismo; también consideran algunas veces aspectos de desarrollo. Estas organizaciones deberían tener muy en cuenta las dimensiones social y medioambiental de la sostenibilidad garantizando una representación adecuada de la comunidad local y de los intereses medioambientales en sus órganos de gobierno.

*El Foro sobre Medio Ambiente y Turismo en Escocia es un buen ejemplo de lo que ha llegado a ser fundamentalmente un grupo de presión para el turismo sostenible, comprobando las políticas entre sus miembros y promoviendo prácticas idóneas (véase el estudio de caso de la página 184).*



## 3.2 Estrategias nacionales interrelacionadas

Una estrategia define un objetivo y determina la dirección y el planteamiento necesarios para llegar a él. Las estrategias pueden considerar una amplia gama de problemas que afectan a los resultados deseados y puede también necesitar la incorporación de una mayor variedad de interesados cuyas acciones pueden también influir en esos resultados. Los gobiernos pueden trabajar con otros gobiernos para desarrollar estrategias tanto para los asuntos importantes, como el desarrollo sostenible y la reducción de la pobreza en general, como para sectores específicos como el turismo. Las políticas, por otra parte, tienden a ser declaraciones más precisas sobre posturas e intenciones relativas a problemas individuales y se pueden vincular más específicamente con partes interesadas individuales, en particular del gobierno. Las políticas de turismo que asumen la sostenibilidad se deben desarrollar mediante estrategias generales.

Se pueden identificar tres tipos de estrategias importantes para el turismo sostenible:

- Una estrategia mundial del turismo que asuma los principios de sostenibilidad.
- Otras estrategias de importancia gubernamental que reconozcan o asuman el turismo sostenible (tales como una estrategia sobre la biodiversidad).



- Estrategias para subsectores del turismo que puedan desempeñar un papel para lograr que el turismo en su conjunto sea más sostenible (como una estrategia sobre ecoturismo).

### ***Una estrategia de turismo que asuma la sostenibilidad***

Cada país tiene que tener una estrategia, incluida en un documento formal, que indique una dirección y un marco claros para el desarrollo y la gestión del turismo, que:

- Dirija las políticas y actuaciones del Ministerio del Turismo y de sus agencias, como la organización nacional del turismo.
- Que influya en otros departamentos y ministerios del gobierno.
- Que estimule y controle al sector privado y a los posibles inversores.
- Que proporcione un marco para las políticas y actuaciones sobre turismo en el ámbito local.

Antes que desarrollar una estrategia independiente para “el turismo sostenible” las estrategias principales sobre turismo deben adoptar en su totalidad el concepto de desarrollo sostenible

En el pasado las estrategias turísticas (y en particular los planes rectores de turismo que tienden a tratar más los problemas físicos y espaciales) han considerado a menudo la sostenibilidad como una sección independiente de la estrategia o del plan que es básicamente una declaración sobre las posibles implicaciones y las propuestas para su reducción. No basta con esto. Toda la estrategia debería estar basada en principios de desarrollo sostenible. Por lo tanto, debe:

- Surgir de procesos que garanticen la participación de las partes interesadas.
- Promocionar y respetar la planificación para el turismo a nivel local y proporcionar un marco para ello.
- Reflejar los objetivos y principios del turismo sostenible como los indicados en esta Guía, identificando los objetivos, políticas y actuaciones específicos que se derivan de esos objetivos.

Estos tres requisitos se consideran con mayor detalle más adelante.

Una estrategia turística desarrollada de esta manera debería ser capaz de resistir el escrutinio externo en lo que se refiere a sus probables efectos y resultados. En algunos países se están introduciendo los procesos de selección y de comprobación para la sostenibilidad de políticas. Por ejemplo, en la Unión Europea actualmente es un requisito la evaluación medioambiental estratégica para todas las políticas públicas en ciertos sectores (que incluyen explícitamente el turismo). Estos procesos también pueden colaborar para desplazar las actuales estrategias de turismo hacia posturas más sostenibles. En el recuadro 3.2 se ofrece un ejemplo de Fiji.

### ***Cobertura efectiva del turismo en otras agencias gubernamentales***

Además de tener una estrategia diferenciada para el turismo que considere la sostenibilidad, los gobiernos deben garantizar que el desarrollo sostenible del turismo esté ampliamente reconocido en otras estrategias gubernamentales. Hay tres razones por las que esto es particularmente importante:

### Recuadro 3.2: Fiji—Evaluación de la estrategia

En el plan para el desarrollo turístico de Fiji (1998-2005) se llevó a cabo una evaluación medioambiental estratégica (EME) como parte de su análisis a medio plazo, puesto que se consideraba que el plan se estaba centrando más en el componente económico y menos en los aspectos social y medioambiental del desarrollo sostenible.

La EME la realizó una organización externa, WWF South Pacific Programme, en asociación con ministerios del gobierno, grupos de la sociedad civil y el sector del turismo. El banco Asian Development Bank (ADB) también participó en la preparación de la EME aportando datos de entrada para el diseño conceptual inicial y editando informes en asociación con la WWF y el Ministerio de Turismo. El ADB proporcionó financiación para el proyecto cofinanciado por el gobierno de Nueva Zelanda.

El plan para el desarrollo turístico consideraba un “cambio escalonado” en la tasa de crecimiento del turismo. La EME observó detenidamente la situación básica económica, social y medioambiental y evaluó los probables cambios con el escenario de crecimiento anterior. Concluyó que:

- El crecimiento considerado en el plan podía dar lugar a un desarrollo a gran escala que podría inclinar la balanza hacia la degradación medioambiental y la tensión social. Se necesitaba un planteamiento preventivo.
- Aunque existían sobre el papel políticas y un marco legal que permitían ese planteamiento preventivo, se precisaba mucho más esfuerzo para garantizar su puesta en práctica y que se siguieran universalmente directrices de buenas prácticas.
- Debería existir una mayor implicación local en la planificación turística con una mayor retención local de los ingresos por el turismo.

Los resultados de la EME se sometieron a estudio en un taller con partes interesadas y fueron adoptados y aceptados por el Consejo Nacional de Turismo.

- A menudo sólo a través de la inclusión específica y a alto nivel en las principales estrategias políticas podrá tomarse en serio el turismo en los ministerios implicados con el desarrollo sostenible y el medioambiente. Solo así logrará recursos adecuados.
- La legislación y la reglamentación necesaria para controlar los efectos del turismo pueden iniciarse a partir de estrategias y políticas medioambientales o de desarrollo. Estas tienen por lo tanto que incorporar el turismo desde el principio.
- El desarrollo sostenible es global por naturaleza. Por lo tanto requiere la sincronización de las políticas y la coordinación de las actuaciones entre sectores.

Las siguientes estrategias de alto nivel (o su equivalente) que se encuentran en muchos países son de particular importancia para el turismo sostenible:

- Estrategias nacionales de desarrollo sostenible.
- Publicaciones sobre estrategias para la reducción de la pobreza.
- Estrategias medioambientales nacionales y planes de acción sobre la Biodiversidad.



« En Bulgaria se tomaron medidas para fomentar las oportunidades de trabajo en el ecoturismo influyendo en el turismo en general, por ejemplo, integrando la estrategia del ecoturismo en el trabajo de asociaciones turísticas regionales y en la preparación por los ayuntamientos de planes de desarrollo regionales y locales (véase el estudio de caso de la página 146).



Costa Rica y Australia también han mostrado la influencia potencial de trabajar en ecoturismo (véase los estudios de caso de las páginas 151 & 140).



Bulgaria dispone de una estrategia nacional de ecoturismo en paralelo con 12 programas de acción regionales sobre ecoturismo, cursando información entre ellos en un proceso bidireccional (véase el estudio de caso de la página 146).



México tiene una iniciativa de la Agenda 21 que actúa en diversos destinos locales al mismo tiempo. Se basa en un marco y proceso establecido a escala nacional y que refleja uno de los principales pilares del Programa Nacional de Turismo (véase el estudio de caso de la página 165).

Otras estrategias importantes que deberían incluir al turismo son aquellas que consideran la planificación integral del transporte, la cultura y las cuestiones de recursos humanos, tales como la educación profesional. Tan importante como garantizar que el turismo esté incluido en esas estrategias es que las estrategias turísticas se reflejen en el desarrollo de sus propias políticas y acciones.

### Estrategias más específicas

Además de las estrategias generales sobre turismo, puede ser adecuado desarrollar estrategias o conjuntos de políticas para aspectos específicos del turismo. Estas se podrían definir mediante el tipo de producto o de mercado, por ejemplo, turismo cultural, rural, de salud o deportivo, o del sector de cruceros. También deberían reflejar los principios de sostenibilidad.

Algunos países han desarrollado una estrategia independiente para el ecoturismo. En algunos casos ha sido el Ministerio de Medio Ambiente el que lo ha fomentado u han sido otros interesados en el medio ambiente. Este tipo de estrategias puede contribuir mucho a la coordinación y garantía de éxito de este subsector específico. También puede contribuir a la demostración de procesos y a la formulación de políticas que se puedan emular de una forma más amplia en el turismo en general. Por otra parte, existe el peligro de que estrategias independientes para el ecoturismo puedan considerarse como una respuesta gubernamental adecuada para hacer al turismo más sostenible, reflejando el malentendido común, ya mencionado en el capítulo 1, de que la sostenibilidad del turismo se refiere a un tipo determinado de turismo en lugar de ser una condición para todo turismo.

## 3.3 Integrar las estrategias de ámbito nacional y local

Con el fin de lograr resultados eficaces se deben desarrollar e implantar políticas tanto en el ámbito nacional como local. La toma de decisiones local es un aspecto importante del desarrollo sostenible, tanto más cuando muchos países están en el proceso de descentralizar sus estructuras políticas y administrativas.

Cada vez está más aceptado que el camino con mayor éxito para el turismo sostenible es un planteamiento integrado para el desarrollo y gestión del turismo en los destinos locales. Es en el ámbito local en el que la industria del turismo está más directamente relacionada y a su vez está más afectada por los problemas medioambientales y de comunidad. El recuadro 3.3 ofrece alguna información útil sobre lo que se entiende por “destino local”.

Es de importancia fundamental que las estrategias nacionales y locales de turismo sean complementarias. Normalmente, las estrategias de turismo en estos dos niveles pueden variar en su objetivo:

- Las estrategias nacionales de turismo se refieren a una visión turística nacional; una postura y dirección global del turismo; problemas globales de establecimiento de mercados y productos; grandes problemas de espacio para el desarrollo turístico; problemas fiscales; establecimiento de normas para la industria; control de la legislación, reglamentos y otros mecanismos; programas de apoyo incluidos los recursos presupuestarios; investigación y la adquisición y difusión del conocimiento; una estrategia de marketing y promoción, en particular a nivel internacional.

### Recuadro 3.3: Definición de destino local

Según el grupo de trabajo de la OMT sobre gestión de destinos:  
 “Un destino turístico local es un espacio físico en el que un visitante pernocta por lo menos una vez. Incluye productos turísticos tales como servicios de apoyo y atracciones y recursos turísticos en excursiones de un día. Tiene límites físicos y administrativos que definen su gestión e imágenes y percepciones que definen su competitividad de mercado. Los destinos locales incorporan a varias partes interesadas que a menudo incluyen una comunidad local y pueden albergar o formar una red para formar destinos más amplios”.

Los destinos locales pueden ser pueblos, grandes ciudades, complejos o áreas rurales o agrupaciones de éstos. Una combinación de factores determina lo que puede ser un destino funcional, entre los que se incluye:

- Si la zona linda con límites municipales u tiene otras formas de denominación, como parque nacional.
  - Si está unificada mediante ciertas imágenes o características y cualidades intrínsecas que puedan contribuir a una marca claramente identificable.
  - Si se trata de una zona hacia la que las partes interesadas locales sienten una afinidad natural y en la que es posible para ellas trabajar juntas.
- Las estrategias locales de turismo están relacionadas con una visión global del destino local; objetivos y prioridades locales; oportunidades y limitaciones de los recursos locales; el volumen y naturaleza del turismo que se pretende; identidad e imagen del destino; desarrollo del producto incluida la ubicación y la relación con los planes de uso del suelo; redes locales y cadenas de suministro; provisión de infraestructuras; emplazamientos y atracciones turísticos específicos; gestión del visitante; información del visitante y marketing del destino.

Dicho sencillamente, las estrategias nacionales tratan más de las políticas e instrumentos de identificación para crear el entorno que permita el turismo sostenible, mientras que las estrategias locales tratan más de determinar lo que ocurre sobre el terreno. El turismo sostenible requiere que ambas estrategias turísticas, la nacional y la local, adopten los principios de desarrollo sostenible y sean coherentes y se refuercen mutuamente.

#### **Procesos de Agenda Local 21 e implicación de las comunidades locales**

Muchos destinos locales en diferentes partes del mundo han desarrollado estrategias y políticas para el turismo en el contexto de la Agenda Local 21<sup>1</sup>. Se trata de un proceso para reunir la mayor cantidad posible de intereses en el área local para integrar las preocupaciones medioambientales mundiales en los planes locales y decidir qué tipo de futuro desean y para trabajar juntos hacia ese futuro. Algunos destinos han adoptado procesos de Agenda Local 21 en los que el turismo se considera únicamente una actividad entre muchas otras. Idealmente es bueno adoptar primero este planteamiento global y posteriormente desarrollar la estrategia de turismo sostenible fuera de este proceso.

En Sudáfrica, un Libro Blanco Nacional sobre Turismo establece unos principios para un “turismo responsable” que indica una dirección para las políticas y estrategias sobre turismo en todo el país y que se ha reflejado en las políticas, marcos de planificación y funciones establecidas a nivel provincial (véase el estudio de caso de la página 174).



Calviá, en España es un importante destino turístico que utilizó el proceso de participación de LA21 para reunir a todas las partes interesadas (véase el estudio de caso de la página 179).





En algunos lugares en los que el turismo es dominante la estrategia de Agenda Local 21 puede ser equivalente a una estrategia de turismo sostenible.

También es importante reconocer que un destino puede estar compuesto por varias comunidades individuales claramente identificables. Un planteamiento de turismo sostenible requeriría la consulta cuidadosa en cada comunidad para establecer las preocupaciones locales y las oportunidades percibidas en relación con el turismo. La importancia que se otorgue a ello depende mucho de la naturaleza del destino. En muchos países en desarrollo es de importancia fundamental implicar a las comunidades indígenas en la definición del desarrollo turístico en sus regiones.

## Notas

---

- 1 Se puede encontrar más información en Turismo y Agenda Local 21, PNUMA e ICLEI, 2003.

---

# *Conformar un turismo sostenible*

---

# 4

Este capítulo describe el proceso de desarrollo de una estrategia para el turismo sostenible, destacando las etapas principales en el proceso y relacionándolas con el objetivo de lograr un turismo más sostenible. Posteriormente considera con mayor detalle, en este proceso, la fase de adopción de decisiones sobre el nivel y naturaleza del turismo. Las últimas secciones se centran en cómo puede influir la política al desarrollo del turismo y al comportamiento de las empresas y consumidores (es decir, los turistas) a favor de la sostenibilidad. También se introducen instrumentos para ayudar a la implantación y a mejorar la sostenibilidad que se describirán con detalle en el siguiente capítulo.

---

## 4.1 Desarrollar una estrategia de turismo sostenible



*En Calviá,  
el apoyo de  
alto nivel*

*(en el que jugó un papel fundamental el alcalde) fue un refuerzo considerable, aunque destacó la necesidad de un compromiso entre las partes sobre la visión y procesos a largo plazo para garantizar que perdurará a pesar de los cambios en el clima político. Las debilidades al acometer las acciones también muestran, a posteriori, la necesidad de que las partes interesadas participen en la implantación desde el principio (véase el estudio de caso de la página 179).*



*La formulación  
del Libro  
Blanco de*

*Turismo en Australia hizo uso de consultas a través de Internet y del correo electrónico. En Bulgaria, se utilizó una amplia gama de actividades de promoción, incluidas numerosas conferencias de prensa, la utilización de carteles locales, etc. (Véanse los estudios de caso de las páginas 140 y 146).*

El desarrollo de una estrategia para el turismo sostenible debería ser un proceso participativo que implique a un conjunto de agentes interesados con el fin de lograr una mayor adhesión a la estrategia y al compromiso para su implantación. El conjunto de partes interesadas implicadas en el desarrollo de la estrategia debería reflejar la composición de las estructuras de asociación para el turismo en el ámbito nacional o local identificadas en el capítulo 3 (Sección 3.1). Es necesario al principio garantizar un compromiso a largo plazo tanto para la estrategia como, fundamentalmente, para su implantación. Se pueden identificar tres fases en la formulación de una estrategia:

- Análisis de las condiciones, problemas y oportunidades.
- Identificación de objetivos y adopción de decisiones estratégicas.
- Desarrollo de políticas y planes de acción.

### **Análisis de las condiciones, problemas y oportunidades**

Esta primera fase implica hacer un análisis cuidadoso y objetivo del estado del turismo en el destino (que puede ser un país o zonas locales) así como de los recursos de los que depende el turismo o en los que influye, tanto actualmente como en el futuro.

Al principio se debe reflexionar sobre los aspectos y atributos que tienen una relación particular con la sostenibilidad del turismo, para que los datos recogidos y las preguntas planteadas sean los adecuados. El programa de 12 puntos aporta directrices sobre qué incluir. También se deben determinar indicadores iniciales (que se tratan más adelante en el capítulo 5) para permitir la realización de mediciones básicas y la evaluación de futuros cambios.

Se debería analizar la situación mediante encuestas, consultas y estudios técnicos. Para ayudar al análisis, el recuadro 4.1 proporciona una lista y sugerencias sobre la información más importante para las cuestiones de sostenibilidad.

El análisis de situación es un primer paso para la identificación de algunas cuestiones fundamentales para la sostenibilidad del turismo en un determinado destino y la identificación de oportunidades para el futuro – por ejemplo, disponibilidad de las empresas, problemas de capacidad, tendencias de mercado, degradación medioambiental o preocupaciones de la comunidad sobre el futuro desarrollo. Puede ser útil plasmar esto en un documento con gran difusión.

Las consultas deben realizarse con un gran número de partes interesadas para aclarar los temas. De este proceso comenzarán a emerger prioridades. Aquí se pueden utilizar diversas técnicas de consulta y comunicación, incluidas reuniones abiertas, talleres de partes interesadas y consultas basadas en Internet, etc. Puede ser útil para generar interés implicar a los medios de comunicación locales.

### **Identificación de objetivos y adopción de decisiones**

Los gobiernos nacionales y locales deben trabajar con los agentes interesados para ponerse de acuerdo sobre un punto de vista y sobre un amplio conjunto de objetivos estratégicos para el turismo. Estos deberían estar basados en los análisis indicados anteriormente y también deberían reflejar con detalle los 12 objetivos para el turismo sostenible ya descritos.

El punto de vista y los objetivos estratégicos tienen que ser adecuados al país y al destino y adoptar plenamente las inquietudes sobre sostenibilidad económica, social y medioambiental. Los objetivos variarán de un sitio a otro, pero siempre deben tender a establecer un equilibrio en la prioridad relativa dada a temas tales como la reducción de la pobreza, el apoyo a la conservación o la limitación de los efectos negativos sobre el medio ambiente. Estos grandes objetivos deberían ser el fundamento de las políticas y acciones sobre turismo.

En esta fase será necesario adoptar algunas decisiones estratégicas, tales como el nivel y naturaleza del turismo adecuado al destino, los mercados objetivo y la selección de productos. Esto se considera más adelante en la sección 4.2. Se pueden identificar otros objetivos más específicos y mensurables que reflejen estas decisiones estratégicas y que se pueden vincular a determinadas políticas y actuaciones.

#### Recuadro 4.1: Análisis de la situación

La investigación y el acopio de datos deben considerar lo siguiente:

- Análisis de políticas y planes de turismo anteriores, así como de información y políticas relacionadas de una forma más amplia con el desarrollo sostenible y el medio ambiente.
- Análisis de la investigación relevante existente.
- Consulta pormenorizada con partes interesadas y personas clave con cierta experiencia y conocimientos en asuntos relevantes.
- Encuestas a los visitantes.
- Encuestas a las empresas turísticas.
- Opinión de los residentes locales, se podría realizar a través de los representantes electos, en reuniones, grupos temáticos o encuestas domésticas.
- Inspección del sitio, según proceda.
- Opinión de mercado (por ejemplo, a través de tour operadores) y análisis competitivo.

La información de particular importancia para los asuntos de sostenibilidad incluye:

- El consenso de opiniones sobre el nivel y naturaleza del turismo que se desea y que se puede lograr.
- La gama de recursos del patrimonio natural y cultural, incluido el estado actual de conservación, el nivel de utilización, el grado de posible interés turístico y la sensibilidad hacia una utilización futura.
- Los problemas económicos y sociales en el destino, incluida la contribución del turismo junto con otros sectores económicos.
- El estado del entorno, incluida la calidad del agua y del aire, etc.
- La presencia de procesos importantes de gestión medioambiental.
- El empleo en el turismo y el apoyo para ello.
- El rendimiento de la empresa, sus perspectivas, necesidades, etc.
- Los flujos actuales de visitantes, sus tendencias y oportunidades de mercado.
- La satisfacción del visitante, incluidas sus actitudes frente al medio ambiente y otros problemas.
- Las infraestructuras turísticas y los servicios de apoyo, incluidos el transporte, el suministro de agua, etc. y su capacidad.

# 4

## **Desarrollo de políticas y planes de acción**

Esta fase final implica el desarrollo de políticas y actuaciones específicas relacionados con los objetivos estratégicos y que reflejen las decisiones estratégicas adoptadas. Debe prestarse mucha atención aquí a las áreas de política identificadas en el capítulo 2. Puede ser útil considerar esas políticas y actuaciones en el marco de la “influencia en el desarrollo”, la “influencia en la operación de los proveedores de turismo” y la “influencia en los visitantes” (como se presenta en las secciones 4.3 – 4.5).

Puede ser necesaria una consulta posterior, con la posibilidad de establecer grupos de trabajos técnicos, para desarrollar determinadas políticas y acciones.

En esta fase se debe establecer y reforzar la gama de instrumentos que los gobiernos pueden utilizar para implantar las políticas y mejorar la sostenibilidad (véase el capítulo 5). Un programme d’actions précisant les organismes responsables, les ressources approximatives,

### **Recuadro 4.2: Estructuras de colaboración y desarrollo de estrategias para áreas protegidas.**

EUROPARC, la Federación de Parques Naturales y Nacionales de Europa ha establecido una Carta para el Desarrollo Sostenible en Áreas Protegidas. El primer requisito de la Carta es que debería existir un foro permanente o un acuerdo equivalente, entre la autoridad del área protegida, los ayuntamientos locales, las organizaciones de conservación y de la comunidad y los representantes de la industria del turismo. Se deberían desarrollar y mantener vínculos con los organismos regionales y nacionales. El segundo requisito concierne a una estrategia acordada de turismo sostenible y a un plan de acción para el área protegida. Esta se debe basar en una consulta adecuada y debe ser aprobada y comprendida por las partes interesadas locales. Debe incluir:

- Una definición del área de influencia de la estrategia, que se puede extender más allá del área protegida.
- Una evaluación del patrimonio natural, histórico y cultural del área, de las infraestructuras turísticas y de las circunstancias económicas y sociales; en la que se consideren asuntos de capacidad, necesidad y potencial oportunidad.
- Una evaluación de los visitantes actuales y de los mercados futuros potenciales.
- Un conjunto de objetivos estratégicos para el desarrollo y gestión del turismo, que consideren:
  - la conservación y mejora del medio ambiente y del patrimonio;
  - el desarrollo económico y social;
  - la conservación y mejora de la calidad de vida de los residentes locales;
  - la gestión de los visitantes y la mejora de la calidad del turismo que se ofrece.
- Un plan de acción para cubrir esos objetivos.
- Una indicación de los recursos y patrones para implantar la estrategia.
- Propuestas para comprobar los resultados.

Hasta ahora se ha adjudicado la Carta a 23 parques de ocho países. En cada caso, EUROPARC, mediante verificadores externos, ha ayudado a los parques a identificar formas de fortalecer sus acciones hacia la sostenibilidad y la Carta ha servido como un incentivo valioso hacia las buenas prácticas.

Es preciso establecer un programa de acción que indique las agencias rectoras, los recursos aproximados, los objetivos y la planificación y verificación asociados. Las agencias implicadas deberían implementar acciones e indicar los avances. Se deben medir los resultados respecto de los indicadores de sostenibilidad identificados inicialmente o de un conjunto de indicadores modificados. El recuadro 4.2 ofrece un ejemplo de buenas prácticas.

## 4.2 Determinar el nivel y naturaleza del turismo

Como parte del proceso de formulación de estrategias políticas, los gobiernos, en consulta con otros participantes, deberían adoptar decisiones estratégicas sobre el nivel general y la forma de turismo más adecuados para el país o para determinados destinos. Esto incluye la identificación de objetivos para el volumen y valor del sector y para el rendimiento frente a otros indicadores relativos a la sostenibilidad. Muchos factores afectarán estas decisiones, incluidos los objetivos estratégicos globales y diversos factores identificados en el análisis de situación, tales como los niveles actuales de turismo, las tendencias de mercado y diversas limitaciones de recursos. Se puede contribuir a las decisiones utilizando indicadores y técnicas para definir los límites del turismo.

Dos factores importantes en la definición del nivel adecuado de la actividad turística y de la necesidad y capacidad para posibilitar su crecimiento son:

- La distribución espacial del turismo. Diferentes lugares y comunidades estarán más o menos adaptadas a diferentes niveles de turismo. Más adelante se consideran los factores que influyen en las decisiones sobre la ubicación de nuevos desarrollos turísticos.
- Niveles variables de demanda a lo largo del año. La estacionalidad es un problema importante para la sostenibilidad del turismo. Muchos destinos experimentan picos y valles claros. Esto puede ser bueno en algunos lugares, puesto que las comunidades y el medio ambiente pueden recuperarse durante la temporada baja y un patrón estacional permite al turismo adaptarse junto con otras actividades y patrones de vida. No obstante, hay muchas razones por las que el turismo podría ser más sostenible si la demanda fuera menos estacional, que incluiría:
  - mayores beneficios y viabilidad de las empresas;
  - mejor calidad de los empleos;
  - uso más eficiente de los recursos (como la capacidad de alojamiento) y de las infraestructuras;
  - posibilidad de evitar una creciente congestión durante los periodos álgidos que es cuando se producen los efectos más negativos sobre las comunidades y el medio ambiente.

### ***Selección de mercados***

Las estrategias sobre turismo deberían identificar mercados prioritarios. Esto influirá en las políticas sobre los tipos de productos que se deben favorecer y también sobre la estrategia de marketing.

Consideraciones sobre sostenibilidad indican que se deben considerar los factores siguientes cuando se seleccionen mercados objetivos:

# 4

- Estacionalidad: este es un factor fundamental en la selección de mercados para la sostenibilidad. Algunos mercados tienen menores restricciones que otros en términos de cuándo se pueden realizar los viajes o tienen mayor capacidad y mayor probabilidad de aportar productos y ofertas fuera de temporada.
- Crecimiento potencial: para favorecer la sostenibilidad económica, la mayoría de los destinos tenderán a competir en mercados que tengan potencial de crecimiento.
- Gastos per cápita en la comunidad: los visitantes con mayores gastos pueden contribuir más a la prosperidad local sin mayores costes para la comunidad o el medio ambiente. No obstante, también es necesario considerar los patrones de gasto de diferentes segmentos de mercado, incluidos qué tipo de visitantes es más probable que gaste dinero en los productos y servicios de los que la comunidad obtiene ingresos.
- Duración de la estancia: los visitantes que están más tiempo pueden contribuir más en términos económicos, llegar a ser más conscientes y apoyar más a la comunidad local y a las necesidades de conservación, así como proporcionar un beneficio económico superior (en ganancia local) por distancia viajada (un coste medioambiental mundial). No obstante, en muchas partes del mundo, están aumentando más los viajes cortos que los viajes largos.
- Distancia viajada: los mercados más próximos, que implican viajes más cortos al destino, reducirán el impacto medioambiental mundial debido a las emisiones de los medios de transporte.
- Importancia de la oferta: algunos segmentos de mercado tendrán mayor probabilidad que otros de responder de forma positiva al tipo de destinos y de productos que se ofrecen.
- Responsabilidad y repercusiones: los destinos con entornos o comunidades especialmente sensibles pueden buscar segmentos especiales que probablemente sean más agradecidos y más responsables o que, por la naturaleza de sus actividades, tengan menos incidencia en el medio ambiente y en las comunidades.
- Dependencia: existen ventajas en la selección de mercados menos propensos a fluctuaciones imprevisibles, debidas a factores tales como acontecimientos mundiales, tipos de cambio o imagen de la región.
- Ofrecer oportunidades para todos: pretender garantizar la satisfacción del visitante implica necesariamente ser constante cuando se ofrece y facilitan las experiencias turísticas, dedicando especial atención a las necesidades de las personas desfavorecidas desde el punto de vista físico o económico.
- Capacidad para alcanzar el mercado eficazmente: sólo se deberían seleccionar los mercados cuando se pueda identificar un proceso de comunicación eficiente y económico.

Las decisiones sobre estrategia basadas en estos factores se deben adoptar entre mercados objetivo. Por ejemplo, algunos mercados internacionales pueden mostrar un fuerte crecimiento, altos gastos per cápita y una buena afinidad con el producto, pero ser más estacionales, menos dependientes, menos inclusivos e implicar viajes más largos. Los mercados nacionales pueden proporcionar una rentabilidad económica inferior, pero son más dependientes, menos estacionales y aportan beneficios sociales necesarios a los participantes. Cuando sea preciso, los mercados de turismo de negocio y de reuniones, incentivo, congresos y ferias (MICE) pueden suponer grandes ingresos fuera de temporada.

Las consideraciones sobre sostenibilidad indican la necesidad para los destinos de mantener su atractivo para diversos mercados con el fin de evitar una dependencia excesiva de un único mercado que puede no ser adecuada a largo plazo. La importancia de una investigación adecuada de los mercados destaca claramente como el factor clave de la sostenibilidad.

**Cuadro 4.1: Posibles ventajas e inconvenientes de diferentes tipos de turismo en términos de sostenibilidad**

Tipo de turismo	Posibles ventajas	Posibles inconvenientes
Grandes complejos y hoteles, o empresas similares	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generan mucho empleo</li> <li>• Recursos para apoyar la formación</li> <li>• Capacidad de negocio y de marketing; estabilidad financiera</li> <li>• Capacidad de inversión en sistemas de gestión medioambiental y nuevas tecnologías</li> <li>• Posibilidades de diversificación del mercado para reducir la estacionalidad</li> <li>• Pueden acoger grandes volúmenes de visitantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesitan mucho terreno y recursos</li> <li>• Gran impacto ecológico potencial</li> <li>• Pueden no relacionarse inmediatamente con la comunidad local</li> <li>• Posibilidad de mayores fugas económicas, incluida la repatriación de beneficios</li> <li>• Anonimato y falta de autenticidad</li> <li>• Capacidad de explotación de la comunidad/medio ambiente y falta de influencia local</li> <li>• Posible falta de compromiso a largo plazo con la región</li> </ul>
Empresas medianas y pequeñas y microempresas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propiedad individual y potencial dependencia de las circunstancias locales</li> <li>• Pueden ubicarse en zonas con necesidades económicas</li> <li>• Flexibles, con capacidad de crecimiento</li> <li>• Capaces de ofrecer una experiencia auténtica</li> <li>• Los beneficios pueden mantenerse en la comunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveles de empleo moderados a bajos</li> <li>• Calidad variable</li> <li>• Falta de recursos para realizar inversiones en la calidad y en la gestión medioambiental</li> <li>• Falta de capacidades de negocio</li> <li>• Dificultad para garantizar el acceso al mercado</li> </ul>
Turismo centrado en las comunidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos propiedad de la comunidad y operados por ella, compartiendo los beneficios económicos y sociales</li> <li>• Mayor sensibilización de la comunidad que estimula el apoyo local hacia la conservación de la cultura y la naturaleza</li> <li>• Oferta de experiencias auténticas basadas en conocimientos locales</li> <li>• Creciente apoyo y sensibilización del visitante hacia los problemas de la comunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cualquier duda sobre la propiedad, y la falta de motivación empresarial, puede llevar a una sostenibilidad económica débil</li> <li>• Dificultades para garantizar una distribución adecuada de los beneficios</li> <li>• Falta de capacidad de negocio y acceso difícil a los mercados</li> <li>• Puede resultar difícil anular la dependencia de asistencias exteriores</li> </ul>
Empresas de ecoturismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés creciente del mercado</li> <li>• Todos los productos de ecoturismo por definición deberían estar diseñados específicamente para reducir el impacto medioambiental y para apoyar la conservación y las comunidades</li> <li>• Adecuado para zonas sensibles/protegidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación en zonas naturales, y probablemente con comunidades indígenas, lo que abre la posibilidad de efectos negativos por intrusión</li> <li>• Posibilidad de abusar del término “ecoturismo” sin garantizar los efectos positivos</li> <li>• Atractivo para el visitante a menudo estacional</li> </ul>
Empresas de turismo activo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés creciente del mercado</li> <li>• Fuertes beneficios recreativos</li> <li>• Posibilidad de ampliar la temporada</li> <li>• Puede generar nuevo turismo en zonas rurales remotas</li> <li>• Algunas actividades benignas para el medio ambiente—marchas, bicicleta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede dañar seriamente el medio ambiente si no se gestiona y controla adecuadamente</li> <li>• Posibles problemas con la seguridad del visitante</li> </ul>
Empresas de turismo cultural	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyan la conservación del patrimonio y la riqueza cultural</li> <li>• Posibilidad de ampliar la temporada</li> <li>• Aumenta la sensibilización del visitante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Término difícil de definir</li> <li>• Es probable que degrade la cultura a menos que se gestione bien</li> </ul>

# 4

## *Selección de productos*

Las estrategias de turismo deberían mantener un equilibrio entre productos en un destino. Al considerar la sostenibilidad se pueden echar en falta algunos productos en la oferta o se indicará que tipo de productos se deben destacar.

Pocos productos turísticos son intrínsecamente no sostenibles. En la mayoría de los casos, la incidencia depende de la naturaleza y ubicación del desarrollo y de su operación. No obstante, diferentes tipos de productos tienen diferentes puntos débiles y fuertes en términos de su importancia para la sostenibilidad. Esto se muestra en el cuadro 4.1.

Los gobiernos, junto con el sector privado, deberían tender a reducir los posibles inconvenientes y reforzar las ventajas de los diferentes productos turísticos.

En general los destinos deberían buscar diversidad en los tipos de productos, siempre que sean acordes con la demanda del mercado, estén bien planificados y desarrollados, y se exploten para satisfacer las necesidades de las comunidades locales y del medio ambiente.

La presencia de una variedad importante de atracciones para el visitante, restaurantes, tiendas de venta al por menor (incluidas ventas de artesanía) y eventos realizados por empresas locales y organismos ubicados en la comunidad mejorará el nivel potencial de gastos por visitante y las cuantías económicas que se mantienen localmente.

## 4.3 Influir en el desarrollo turístico

Entre las políticas del gobierno más importantes para un turismo más sostenible se encuentran las que influyen en el tamaño y el tipo de los nuevos desarrollos. Las decisiones adoptadas en la fase de desarrollo tienen un efecto a largo plazo y son difíciles de reconsiderar.

Se puede influir en el desarrollo del turismo cuando las políticas están acordadas y los planes se realizan para el turismo en una zona, y cuando se determina la naturaleza y forma de cada propuesta de desarrollo individual y se decide si debe o no realizarse.

Los principios y objetivos del desarrollo sostenible, y las implicaciones políticas que surgen de ellos, indican que es preciso tener en cuenta diversos factores cuando se adoptan decisiones sobre desarrollo turístico y cuando se establecen políticas que tiendan a influir en él.

Estos factores se presentan, en los tres grupos siguientes, en el recuadro 4.3:

- Factores estratégicos de desarrollo—relativos a las formas en las que un desarrollo puede afectar al tamaño y a la forma global del turismo en un destino
- Factores de ubicación—relativos a las decisiones sobre dónde se puede fomentar o no el desarrollo turístico.
- Factores de rendimiento e incidencia—relativos a la incidencia de determinados desarrollos en la economía, la sociedad y el medio ambiente.

Los instrumentos descritos a continuación pueden ser útiles al considerar los diferentes factores explicados en el recuadro 4.3. En las secciones siguientes se presentan de forma similar otros instrumentos y en el capítulo 5 se trata con más detalle su importancia y utilización.



## Instrumentos

La **planificación del uso del suelo y el control del desarrollo** es el principal instrumento para influir en la ubicación y naturaleza del nuevo desarrollo turístico. Esto también se puede vincular a la reglamentación sobre desarrollo. En algunas circunstancias también pueden ser útiles directrices menos formales. La fase de planificación o aprobación de un nuevo desarrollo puede ofrecer una oportunidad importante para influir en la sostenibilidad futura introduciendo condiciones para los operadores, por ejemplo, introduciendo los requisitos de información y de inspección. Se pueden utilizar **instrumentos económicos** como un incentivo para nuevos desarrollos incorporando aspectos de sostenibilidad. La **mejora de la capacidad** es importante para ayudar a pequeñas empresas y comunidades en sus decisiones sobre los nuevos desarrollos y su implantación. La inversión en infraestructuras adecuadas también puede afectar a la sostenibilidad de nuevos desarrollos turísticos. La introducción de **indicadores de sostenibilidad y sistemas de verificación** ayudará a comprobar la incidencia del desarrollo a lo largo del tiempo.

### Recuadro 4.3: Factores que afectan a las políticas de desarrollo turístico

Factores estratégicos de desarrollo:

- Efecto de los nuevos desarrollos en el nivel global de turismo en la zona y la mezcla de diferentes tipos de productos (como se ha tratado en la sección anterior).
- Importancia de los mercados objetivo.
- Efecto acumulativo de proyectos de desarrollo individuales en el transcurso del tiempo.
- Efecto de actividades asociadas tales como flujos de tráfico.
- Grado de compromiso de la comunidad local en la definición del tamaño y naturaleza del desarrollo.

Factores de ubicación:

- Ventajas relativas de la concentración de desarrollos en un lugar o de su dispersión geográfica, que dependerá de la naturaleza de la zona y de los objetivos estratégicos globales.
- Condiciones medioambientales y sensibilidad de determinados lugares o emplazamientos más amplios, que deberían ser un factor crítico a la hora de determinar si se debe establecer un desarrollo y su tamaño, densidad y naturaleza.
- Posibilidad de concentrar desarrollos, lo que implica un apoyo mutuo y cadenas de suministro más fuertes.
- Ubicación en relación con la población e incidencia en la pobreza y en las necesidades económicas, tanto para evitar limitaciones en la generación de empleo como de beneficios.
- Capacidad de las infraestructuras (transporte, agua, otros servicios) para sustentar otros desarrollos sin detrimento para la comunidad y posibilidades de ampliación con nuevas infraestructuras si es necesario.
- Atractivo general de la zona en relación con diferentes mercados y ubicación en relación con los flujos de visitantes existentes y previstos...*continúa p. 72*

**Recuadro 4.3 (cont.)**

- Accesibilidad, incluido el acceso mediante transporte público.

Factores de rendimiento e incidencia:

- Consideración de las cuestiones de ubicación identificadas anteriormente.
- Demostración de la necesidad, demanda y viabilidad, incluida una evaluación de mercado específica.
- Efecto en los negocios existentes, teniendo en cuenta el equilibrio entre la oferta y la demanda y los niveles de utilización.
- Posibilidad de utilizar la capacidad existente como alternativa, lo que probablemente implique una mejora o ampliación de las empresas existentes.
- Posibilidad de utilizar edificios existentes o emplazamientos utilizados anteriormente, al contrario que las zonas verdes.
- Propuestas para la utilización posterior de los emplazamientos.
- Propuestas para la gestión medioambiental, reduciendo al mínimo los recursos utilizados y los residuos y reflejándolo en la naturaleza y diseño del desarrollo.
- Establecimiento cuidadoso de los nuevos desarrollos en relación con las comunidades, los servicios, las características del paisaje, los hábitat, etc.
- Diseño acorde con el paisaje y el estilo doméstico local.
- Métodos de construcción que reduzcan al mínimo los efectos negativos y mejoren los beneficios, como la utilización de materiales y mano de obra local.
- Posibles beneficios para la conservación del patrimonio natural y cultural, como la utilización de edificios históricos, etc.
- Evaluación de la acumulación de beneficios económicos y sociales, en términos de generación de empleo (directa e indirecta), beneficios a otros sectores económicos, apoyo a servicios, etc. Garantía de que el desarrollo y la operación tendrá una calidad suficiente y de que el personal tendrá las capacidades y la competencia para establecer y llevar a cabo satisfactoriamente un negocio.

## 4.4 Influir en la operación de las empresas turísticas

Aunque la operación de las empresas turísticas es fundamentalmente una responsabilidad del sector privado, existen muchas formas en las que las políticas del gobierno pueden ejercer influencia para estimular la sostenibilidad de su operación.

### **Áreas fundamentales para las empresas**

Las políticas deberían estimular, apoyar y promover la actuación de las empresas en las áreas siguientes:

- Calidad y atención al cliente: son temas centrales para la sostenibilidad económica y la satisfacción de los visitantes.
- Gestión medioambiental: establecer sistemas de gestión medioambiental más o menos elaborados forma parte de las actuaciones que las empresas pueden acometer. El uso equitativo de los recursos, tales como el agua, respetando las necesidades de la comunidad, también se deberían considerar como un aspecto de una buena gestión medioambiental.

- Gestión de recursos humanos: ofrecer oportunidades de empleo justas y de buena calidad es de importancia fundamental. Otros asuntos relacionados son la oferta de oportunidades de empleo para la población local o para los pobres o desfavorecidos.
- Gestión de la cadena de suministros: diferentes aspectos de la sostenibilidad indican la necesidad de que las empresas turísticas trabajen con los suministradores que:
  - estén ubicados en la zona, beneficiando así a la economía local y reduciendo las distancias del transporte;
  - demuestren políticas de empleo y de comercio justas;
  - estén situadas en comunidades pobres e impliquen o apoyen a los pobres;
  - utilicen procesos de producción sostenibles desde el punto de vista medioambiental, tales como agricultura ecológica.  
(Puede que no siempre sea posible satisfacer todos estos requisitos y es posible que haya que adoptar algunas decisiones estratégicas)
- Relaciones con la comunidad y el medio ambiente local: se debería estimular a las empresas para que apoyen la conservación y las causas sociales locales;
- Influencia sobre los huéspedes: las empresas pueden tener una influencia importante en el comportamiento de sus huéspedes. Pueden ejercer una influencia mediante información, interpretación (por ejemplo, mediante guías) y facilitación (por ejemplo, ayudando a aquellos que llegan en transporte público).

### **Crear el contexto para empresas sostenibles**

Los gobiernos pueden ayudar a las empresas a que sean más sostenibles mediante asesoramiento y apoyo directos o mediante políticas y acciones que creen las condiciones para la sostenibilidad.

En este caso resultan especialmente importantes las principales condiciones para la viabilidad económica. Implican el acceso al mercado, una oferta de trabajo adecuada, una imagen positiva de los destinos, seguridad y tienen una gran importancia al mantener un medio ambiente atractivo para la sostenibilidad económica de las empresas turísticas.

Otros factores para la creación de un contexto adecuado para empresas sostenibles son:

- Provisión de las infraestructuras adecuadas.
- Facilitación de redes de empresas.
- Ayuda para el desarrollo de la cadena de suministros mediante contactos mejorados e información y colaborando en el desarrollo de fuentes locales de suministro.



### **Instrumentos**

La legislación, la reglamentación y la adjudicación de licencias deberían incluir los efectos más importantes y serios de la operación del turismo, como son el bienestar de los empleados y de los huéspedes o evitar daños medioambientales. No obstante, mucho se puede lograr mediante medidas voluntarias, tales como directrices y el fomento de la información y las auditorias. La certificación voluntaria constituye un método útil para la identificación y por tanto para estimular las buenas prácticas. Los instrumentos económicos y la cobertura en marketing también pueden suponer un incentivo, quizá vinculado a la certificación si se considera adecuado.

# 4

**El fomento de capacidades técnicas es importante** al dotar a las empresas y a las comunidades de los conocimientos y habilidades para mejorar su gestión. En algunos lugares el desarrollo y la gestión de infraestructuras y servicios públicos adecuados resulta necesaria para permitir a las empresas ser más sostenibles. Mantener información periódica sobre las empresas y compararla con los indicadores de **sostenibilidad** es importante para evaluar los efectos de las políticas.

## 4.5 Influir en los visitantes—promover el consumo sostenible

Las actividades de los visitantes y las decisiones que toman están relacionadas con el conjunto del programa sobre sostenibilidad. Afectan al flujo y a la retención de ingresos, a los beneficios y a las presiones ejercidas sobre las comunidades receptoras y las repercusiones en el medio ambiente mundial y local. Su influencia es en parte directa y en parte se ejerce mediante indicaciones que el mercado da a las empresas, que quizás a largo plazo sea la forma más sostenible de influir en el comportamiento del sector.

La sensibilización del consumidor sobre la sostenibilidad del turismo y de los viajes puede mejorarse en todo momento, mediante una educación general, los medios de comunicación, etc. También se puede influir en el efecto de un único viaje durante cualquier fase mediante imágenes y mensajes presentados cuando las personas eligen o planifican donde ir, durante el viaje, en el destino o después.

Los gobiernos pueden ejercer influencia sobre los visitantes directamente de diversas maneras, incluso mediante actividades de marketing y de información, e indirectamente a través de sus políticas en el mercado de los viajes.

El consumo sostenible en el turismo se puede fomentar influyendo en la elección de los viajes, en los flujos de visitantes y en su comportamiento. Se deberían adoptar decisiones políticas sobre qué nivel y tipo de actividad se deberían fomentar o desalentar a los visitantes en interés de la sostenibilidad, y qué medidas deberían tomarse que influyan en la elección y en el comportamiento del visitante.

### ***Influencia en la elección de los viajes y en los flujos de visitantes***

Influir en la elección de los viajes y en los flujos de visitantes significa influir en la naturaleza de los viajes realizados. Entre los factores clave relevantes para la sostenibilidad se incluye:

- Cuándo se realizan los viajes: como ya se ha mencionado, los viajes fuera de temporada son a menudo más sostenibles.
- Los lugares visitados: se deberían tomar decisiones estratégicas sobre el nivel de visitantes que se debe fomentar en diferentes zonas. Por ejemplo, se pueden promocionar las visitas a áreas protegidas debido a los ingresos que aportan a la conservación o, por el contrario, puede que se deban desalentar debido a la sensibilidad ecológica de la zona.
- El transporte utilizado: ya se han mencionado las repercusiones medioambientales claramente superiores de los viajes con automóviles privados o en avión si se comparan con otras formas de transporte.

- Los operadores y empresas seleccionadas: el consumo será más sostenible si se anima a los visitantes a seleccionar operadores que sigan los principios de sostenibilidad.
- El tamaño de los grupos: en muchos lugares, la llegada simultánea de grandes cantidades de personas puede ser mucho más perjudicial para el medio ambiente y para las comunidades.
- Duración de la estancia: en general los viajes más largos aportarán más beneficios a las comunidades anfitrionas y serán más sostenibles que los viajes cortos.

### ***Influencia en el comportamiento y sensibilización del visitante***

Se debe animar a los visitantes a que:

- Respeten las comunidades anfitrionas y eviten toda forma de comportamiento perjudicial.
- Se interesen por el patrimonio natural e histórico y por la cultura de la zona.
- Adquieran productos locales.
- Reduzcan el impacto medioambiental personal, por ejemplo, ahorrando agua y energía, reciclando residuos y no dejando basuras.
- Sigam buenas prácticas con respecto a actividades exteriores, incluida la observación de la fauna.
- Apoyen la conservación y los proyectos sociales, con dinero o de otras formas



### **Instrumentos**

Los mensajes enviados a través de los **servicios de marketing y de información** constituyen el método principal para influir en los flujos y en el comportamiento de los visitantes. Esto se puede respaldar adecuadamente estableciendo directrices o códigos de conducta. En algunos casos puede ser necesario controlar los flujos de visitantes y su comportamiento mediante un marco legal, por ejemplo cuando sea preciso restringir el acceso o impedir actividades perjudiciales. La **certificación voluntaria** constituye un instrumento válido para permitir a los turistas que elijan los productos y las empresas que son más sostenibles. Los **instrumentos** económicos (por ejemplo, la política de precios) pueden influir en el comportamiento y también se pueden utilizar para mejorar el apoyo de los visitantes. La instalación y gestión de **infraestructuras** adecuadas como el transporte público es un instrumento importante. Una gestión adecuada requerirá procesos para la verificación de los flujos de visitantes y para la obtención de datos de ellos, que se evalúen mediante los indicadores de **sostenibilidad**.

# 4

---

# *Instrumentos para un turismo más sostenible*

---

# 5

Este capítulo presenta trece instrumentos que pueden utilizar los gobiernos para influir en la sostenibilidad del turismo. Cada instrumento tiene un papel importante que jugar, aunque es necesario tener en cuenta que no son mutuamente excluyentes y considerarlos como un conjunto completo de instrumentos disponible para los gobiernos. Esto está respaldado por la experiencia y se ilustra ampliamente mediante los estudios de caso que muestran cómo los gobiernos aplican distintos instrumentos en formas que son complementarias y que se refuerzan mutuamente. No obstante, para mayor claridad las páginas siguientes presentan los instrumentos agrupados según su objetivo principal, de la forma siguiente:

- **Instrumentos de medición**—utilizados para determinar los niveles de turismo y sus repercusiones, y para indicar cambios existentes o potenciales.
  - **Instrumentos de mando y control**—que permiten a los gobiernos ejercer un control estricto sobre ciertos aspectos del desarrollo y de la operación, respaldados por la legislación.
  - **Instrumentos económicos**—que influyen en el comportamiento y en las repercusiones a través de medios financieros y por el envío de indicaciones del mercado.
  - **Instrumentos voluntarios**—que proporcionan marcos o procesos para animar la adhesión voluntaria de las partes interesadas a los planteamientos y prácticas sostenibles.
  - **Instrumentos de apoyo**—mediante los cuales los gobiernos pueden, directa o indirectamente, influir y apoyar a las empresas y a los turistas para lograr que sus operaciones y actividades sean más sostenibles.
-

## 5.1 Instrumentos de medición

### 5.1.1 Indicadores de sostenibilidad y verificación

Intentar avanzar hacia la sostenibilidad puede no tener sentido sin alguna forma objetiva de evaluar si se están respetando los principios fundamentales o medir el avance. La definición y utilización de indicadores de sostenibilidad es por lo tanto un componente central de los procesos de planificación y de gestión. La OMT ha estudiado este tema durante los últimos 10 años y como resultado ha publicado una guía completa.<sup>1</sup>

#### *Por qué son importantes los indicadores*

Los indicadores hacen posible verificar los cambios a lo largo del tiempo de una forma continua y coherente. Pueden ayudar a aclarar los objetivos y, lo que es más importante, obligarles a ser más precisos. Pueden ser muy válidos para impulsar una mayor responsabilidad y para mejorar la sensibilización sobre las actuaciones y su apoyo. Los indicadores se pueden utilizar para mostrar:

- El estado actual del sector (por ejemplo, tasas de ocupación, satisfacción del turista).
- Las tensiones en el sistema (por ejemplo, escasez de agua, niveles de delincuencia).
- Los efectos del turismo (por ejemplo, cambios en los niveles de ingresos de las comunidades, tasa de deforestación).
- Los recursos de gestión (por ejemplo, financiación de limpieza de la contaminación costera).
- El efecto de las acciones de gestión (por ejemplo, niveles de contaminación modificados, número de turistas que vuelven).

Los indicadores proporcionan un aviso inmediato de cuándo cambia una política o cuándo puede ser necesaria una nueva actuación y también proporcionan una base para la planificación y análisis del turismo a largo plazo.



*En México, se aplicó un conjunto de indicadores de sostenibilidad en diversos destinos locales. Las mediciones iniciales tomadas respecto de estos indicadores proporcionaron una base para evaluar los puntos fuertes y débiles y las prioridades para la acción local. Puesto que se utilizaron los mismos indicadores en los diferentes destinos, fue posible establecer comparaciones entre ellos (véase el estudio de caso de la página 165).*

#### **Recuadro 5.1: Llevar a cabo una estrategia con indicadores y objetivos de sostenibilidad**

En Lanzarote, Islas Canarias, España, se utilizó una amplia gama de indicadores para apoyar la planificación en el contexto de la estrategia Lanzarote en la biosfera que consideraba al turismo junto con otros asuntos de desarrollo sostenible. Se identificaron seis factores clave, incluidos la economía y el turismo, la ecología terrestre y marina, sectores medioambientales clave, cambios en la población, el desarrollo urbano y la identidad cultural. Tras consultas y debates, se eligieron los indicadores para cada cuestión y se estableció un observatorio para la sostenibilidad en la isla con el objeto de verificar la tendencia a lo largo del tiempo.

La estrategia, introducida en 1997, contenía valores básicos para cada indicador y valores objetivo para 2007, lo que ha demostrado ser muy útil para mantener la información sobre los cambios e implantar un sistema de gestión del turismo dirigido por esta estrategia. En 2003 se revisaron los indicadores y se añadieron algunos nuevos en función de las necesidades cambiantes de la isla.

### ***La utilización de indicadores en la realización y planificación de políticas***

Los indicadores de sostenibilidad se deben definir durante las primeras fases en el proceso de formulación de una estrategia turística para un destino. Entonces se pueden utilizar para

- La evaluación básica de las condiciones y necesidades.
- El establecimiento de los objetivos para las políticas y actuaciones.
- La evaluación de las acciones.
- La evaluación, análisis y modificación de las políticas.

La selección de los indicadores de sostenibilidad se puede realizar mediante un proceso de consulta y participación que puede ser muy valioso para ayudar a las partes interesadas a centrar su reflexión sobre asuntos y prioridades de sostenibilidad tangibles. El recuadro 5.1 ofrece un ejemplo de la utilización de indicadores y el proceso se describe con mayor detalle en la guía de la OMT sobre indicadores a la que se hace referencia en la Nota 1.

Es necesario vincular los indicadores a las prioridades identificadas en los destinos. Es normal identificar inicialmente una amplia variedad de posibles indicadores, que pueden irse ajustando en función de la importancia y de lo práctico que sea su uso.

Además de su utilización en la planificación y en el establecimiento de políticas de turismo, los indicadores pueden constituir un instrumento muy eficaz y flexible cuando se aplica de una forma más amplia a la gestión sostenible de un destino, incluso para asuntos tales como el control del desarrollo. La verificación periódica de los cambios en las condiciones medioambientales o sociales mediante indicadores puede permitir un planteamiento de gestión que se adapte y sea más flexible que el uso riguroso del marco legal. El uso de indicadores de esta forma lo pueden llevar a cabo las autoridades locales o puede ser impuesto por ellas a los promotores. El recuadro 5.15 ofrece un ejemplo práctico de la utilización de indicadores en el control del desarrollo.

*En Calviá, los expertos identificaron inicialmente 750 indicadores. Tras una consulta y examen posterior, se redujeron a una cantidad más manejable (véase el estudio de caso de la página 179).*



### ***Criterios para seleccionar y analizar indicadores***

Para la selección de los indicadores se han identificado cinco criterios:

- Importancia del indicador para el asunto seleccionado.
- Posibilidad de obtener y analizar la información requerida.
- Credibilidad de la información y fiabilidad para los usuarios de los datos.
- Claridad y facilidad de comprensión entre los usuarios.
- Posibilidad de comparación a lo largo del tiempo y entre las regiones.

Se requiere una revisión periódica de los indicadores para ver si la información es pertinente, determinar si los temas han cambiado, considerar cualquier asunto práctico asociado con la facilidad de uso de determinados indicadores y para analizar si nuevas fuentes de datos permitirían utilizar indicadores alternativos.

El estudio de la OMT ha identificado muchos cientos de indicadores diferentes que podrían considerarse en los destinos. Es preciso insistir en que no se pretende que se utilicen todos al mismo tiempo. La selección de los indicadores debe ser un asunto local de fijación de prioridades, como se ha indicado anteriormente. No obstante, se recomiendan 29 “indicadores básicos” que corresponden a 12 cuestiones básicas para el turismo sostenible (véase el Anexo 1).

# 5

## **Gestión de la sostenibilidad**

La gestión de la sostenibilidad implica medir las condiciones medioambientales, sociales y económicas utilizando indicadores seleccionados. La verificación mediante un conjunto básico de resultados permite identificar las tendencias, detectar los cambios y, si es posible, predecirlos; y hacer un seguimiento de los avances. Para ser eficaz, la verificación debería llevarse a cabo con regularidad y seguir un protocolo bien definido.

Los gobiernos están a menudo bien situados para asumir la responsabilidad de la verificación. Algunos países y destinos han establecido observatorios de turismo para verificar el volumen e incidencia del turismo. Puede ser beneficioso implicar a una amplia variedad de partes interesadas en el acopio de los datos relevantes a utilizar durante la verificación y también puede contribuir a vincularlas con el proceso de gestión para la sostenibilidad (véase el recuadro 5.2). Los proveedores de servicio de turismo y los propios visitantes pueden formar parte de este proceso.

Una forma de verificación de la sostenibilidad del turismo es mediante mediciones específicas, principalmente cuantitativas, de:

- Los niveles de turismo: incluidas la oferta (por ejemplo mediante auditorias de las reservas de alojamiento) y la demanda (por ejemplo, número de personas admitidas en los emplazamientos clave o pernoctaciones registradas).
- El estado del medio ambiente y de la sociedad: puede ser un resultado del turismo o afectar a su rendimiento, por ejemplo, niveles de empleo, niveles de delincuencia, calidad del aire y del agua y recuento de especies en entornos sensibles o muy visitados.

Otra forma de verificación consiste en mantenerse informado sobre las actividades, necesidades y opiniones de grupos clave de agentes interesados, en particular:

- Los visitantes: mediante encuestas in situ, grupos de interés e información de los anfitriones, etc, para comprobar los perfiles y los niveles de satisfacción.
- Las empresas: mediante encuestas, reuniones, etc., para comprobar su rendimiento económico y medioambiental y sus percepciones y necesidades.

### **Recuadro 5.2: Implicar a los usuarios en el acopio de datos**

En Argentina la reserva natural de la selva de Iguazú diversificó su base económica incluyendo el desarrollo del ecoturismo. Para colaborar a la conservación y para planificar el componente interpretativo de la oferta turística, se precisaba más información sobre la ubicación y la observación de las diferentes especies animales. Se decidió implicar a los guías turísticos locales y a los propios turistas en el proceso. Se proporcionó un formulario de registro junto con la formación adecuada.

Aunque no sea científicamente riguroso, el proceso hizo posible hacerse una buena idea del movimiento de la fauna y también de la percepción del visitante durante un periodo de tiempo. Al implicar a los guías locales en el proceso se mejoró el conocimiento de las comunidades locales y la apreciación del valor ecológico y económico y de la importancia de su fauna. También mejoró la experiencia de los visitantes.

- La comunidad local: mediante encuestas domésticas, grupos de interés, etc., para comprobar las actitudes hacia el turismo y las inquietudes sobre su incidencia.

Ciertas formas de verificación tales como la medición del impacto medioambiental pueden necesitar una cierta experiencia. Puede ser de ayuda proporcionar las directrices y formación correspondientes.

### **Análisis comparativo**

Un uso valioso de los indicadores y de la verificación asociada es permitir a un destino que compruebe su rendimiento de sostenibilidad con destinos comparables. Esto puede ayudar a mostrar puntos de relativa debilidad a los que es posible dar prioridad. Este ejercicio de análisis comparativo requiere que los destinos cooperen mediante indicadores y de procesos de verificación similares.

Los gobiernos están bien situados para facilitar el análisis comparativo en el ámbito internacional o nacional. El análisis comparativo internacional puede tener lugar entre países o entre tipos comparables de destinos en diferentes países.

A nivel nacional, los ejercicios de análisis comparativo se pueden llevar a cabo entre destinos, dentro de un país, quizá coordinados por ministerios del gobierno nacional trabajando con un grupo de autoridades locales.

### **5.1.2 Identificar los límites del turismo**

Uno de los principios del desarrollo sostenible del turismo es la preparación para reconocer y la aceptar límites en el desarrollo del turismo y en los flujos de visitantes.

#### ***Por qué es importante identificar límites***

Se ha demostrado ampliamente que la asociación del turismo con repercusiones negativas para el medio ambiente o la sociedad se debe frecuentemente al volumen de turistas o a que el desarrollo excede la capacidad del destino receptor.

Es importante identificar límites para el desarrollo turístico y contribuir a la planificación y a la formulación de políticas, y respetar esos límites mediante el control de lo que realmente ocurre sobre el terreno.

#### ***El concepto de capacidad de acogida***

El concepto de capacidad de acogida en el turismo ha sido objeto de muchos debates y discusiones académicas durante muchos años. Normalmente se refiere al número de turistas que puede albergar un lugar sin detrimento del medio ambiente o de la población anfitriona y sin disminución de la satisfacción del turista. Se han identificado diferentes tipos de capacidad de acogida, entre ellas:

- Capacidad ecológica: basada en factores biológicos y físicos tales como la capacidad de ciertas especies para soportar las alteraciones.
- Capacidad sociocultural: determinada por efectos inaceptables sobre la comunidad local o limitaciones debidas a la disponibilidad de los recursos humanos.

*En Egipto, se estableció una unidad de verificación medioambiental en la Autoridad para el Desarrollo del Turismo y se preparó un manual de operaciones que incluye directrices sobre la verificación de los arrecifes de coral y otros recursos naturales (véase el estudio de caso de la página 156).*



*Kaikura en Nueva Zelanda es un ejemplo de proceso de análisis comparativo para un destino en relación con normas internacionales en un sistema mundial Gñobo Verde 21 (véase el estudio de caso de la página 169).*



*En México, la utilización de un conjunto normalizado de indicadores de sostenibilidad en un gran número de destinos locales, en la iniciativa de Agenda 21 para el turismo coordinada en el propio gobierno, ha aportado las condiciones adecuadas para el análisis comparativo (véase el estudio de caso de la página 165).*



- Capacidad psicológica: la cantidad de aglomeración que los turistas conciben como aceptable sin afectar su calidad en la experiencia. Esto variará en función de los tipos de turistas y de los tipos de actividad o utilización.
- Capacidad de las infraestructuras: como el número de camas o la capacidad de los sistemas de transporte o de suministro de agua. Se trata quizá del elemento que puede modificarse más rápidamente a medio y largo plazo.
- Capacidad de gestión: número de turistas que pueden ser realmente gestionados en una zona sin suponer problemas económicos ni administrativos.

### ***Un planteamiento realista para la evaluación de la capacidad de acogida***

Existen muchos críticos sobre cómo se aplica el concepto de capacidad de acogida al turismo. Se considera que puede no tener sentido e incluso llevar a confusión fijar un límite de capacidad preciso sobre el número de turistas. Los diferentes factores que afectan a la capacidad y a las repercusiones son numerosos y complejos. Los conceptos son bastante subjetivos, las condiciones cambian con el tiempo y no existe una forma clara de llegar a una cifra.

Por otra parte existen muchas circunstancias en las que sería muy útil, y algunas veces necesario, cuantificar un nivel máximo u óptimo de utilización o de escala para desarrollos adicionales. Estas cifras se pueden utilizar, por ejemplo, como base para tomar medidas con el fin de reglamentar, o incluso mantener un control sobre el flujo de visitantes en lugares congestionados, o dirigir las decisiones de planificación sobre el número de unidades de alojamiento que podrían ser aceptables en una zona. En lugar de rechazar la idea de la cuantificación en función de las debilidades anteriores, se debería adoptar un planteamiento realista. Este podría considerar:

- El reconocimiento de la inevitable subjetividad de cualquier evaluación, utilizando por lo tanto planteamientos relativamente sencillos para estimar algunos límites sensibles basados en los diferentes componentes de capacidad identificados anteriormente. Se pueden realizar estimaciones mediante la observación detallada de los emplazamientos, encuestas, consultas, etc.
- La utilización de estas estimaciones para estimular del debate y la discusión.
- Evitar aplicar medidas adecuadas para una zona en otras zonas que puede que no sean comparables.
- Identificar escalas en lugar de cifras precisas.
- Ser flexible sobre el límite de capacidad y estar preparado para realizar correcciones a la vista de la experiencia.

También debería aceptarse que el concepto global de capacidad de acogida es importante y que puede ser el tema de estudios valiosos para dirigir políticas, incluso si no se identifica realmente un límite cuantificado de capacidad. Los estudios de capacidad de acogida, que han considerado en detalle cuestiones de capacidad económica, social y medioambiental, han demostrado ser muy útiles en algunos países (véase el recuadro 5.3), aunque algunas veces no se han reflejado con claridad en las políticas y planes posteriores como se esperaba.

### ***Límites de cambio aceptable***

Los problemas asociados con la cuantificación de la capacidad de acogida han llevado al uso de planteamientos alternativos para reconocer límites al turismo. El concepto de Límites de Cambio Aceptable (LCA) reconoce que el problema es el nivel de incidencia

no deseable (o de cambio), en lugar de la cantidad de actividad per se y que, por lo tanto, se deberían describir límites en términos de sus efectos. El proceso implica:

- La identificación de los efectos que deberían limitar el desarrollo o su utilización.
- La identificación de indicadores utilizables relativos a esos efectos (véase la sección 5.1.1).
- La identificación de una gama de valores asociados con estos indicadores que se consideren aceptables o inaceptables (en función de las pruebas de expertos,

### Recuadro 5.3: Capacidad de acogida del turismo de Malta

En Malta, un pequeño estado insular con 380.000 habitantes, el turismo constituye una muy importante proporción de su desarrollo y del producto nacional bruto. A finales de los años 90 el gobierno reconoció el peligro de un desarrollo turístico sin planificación que conducía a una disminución de la calidad y a una espiral de degradación. Por lo tanto, encargó un estudio sobre capacidad de acogida del turismo.

Durante dos años se realizó el acopio exhaustivo de datos y las consultas mediante encuestas a los visitantes y a los residentes, observación aérea de las playas y análisis de los datos existentes sobre el estado del medio ambiente y la contribución económica del turismo. Se estableció un grupo de estudio con representantes con diferentes intereses.

Se consideraron posibles casos para un desarrollo futuro: un desarrollo libre; un desarrollo intensamente planificado; un desarrollo sostenible; turismo restringido por el mercado o ningún turismo. Se llegó al acuerdo de plantear el desarrollo sostenible, manteniendo importantes niveles de turismo pero con límites reconocidos. Se analizó una amplia gama de factores para identificar aquellos que fueran más críticos en la determinación de las futuras tasas de crecimiento. Estos fueron: la necesidad de mantener el turismo como una fuente crítica de ingresos en divisas; la excesiva oferta de alojamiento que conlleva la disminución del rendimiento y de la calidad; la saturación estival que afecta a la satisfacción del visitante y a la tolerancia de la sociedad; la falta de suelo; y el uso de la energía.

Se reconoció que para establecer la capacidad de acogida se necesitaba un punto de partida cuantificable. Este se consideró como la oferta en el número de camas. Se calculó que éste debería mantenerse en los niveles actuales (41.000) para lograr tasas de ocupación viables, en lugar de la importante expansión que se estaba considerando en ese momento. Al mismo tiempo, se acordó por mayoría un conjunto de políticas para mejorar los retornos del turismo dentro de estos límites de volumen, incluyendo unos gastos por persona crecientes, fortaleciendo las actividades fuera de temporada y promocionando la eficacia de los recursos. Esto tuvo implicaciones en la selección de importantes mercados objetivo y en la mejora de la calidad de la oferta.

La evaluación de la capacidad de acogida y la dirección clara de políticas que resultó de ella se han mantenido como la piedra angular de la estrategia turística en Malta, y actualmente se utiliza como justificación para la solicitud de fondos estructurales europeos con el objeto de mejorar de la calidad en lugar de la cantidad de instalaciones turísticas y la conservación e interpretación del patrimonio de la isla.

consultas, etc.).

- El mantenimiento de un proceso de verificación para comprobar que el rendimiento sigue dentro de unos márgenes aceptables.
- Las medidas de gestión a tomar para ajustar los niveles de uso si se superan los límites.

El planteamiento LCA tiene la ventaja de ser flexible y estar basado en una evaluación real de las incidencias pertinentes. No obstante, algunas veces puede resultar difícil rectificar problemas realizando ajustes solo después de que se hayan producido.

## 5.2 Instrumentos de mando y control

### 5.2.1 Legislación, reglamentación y adjudicación de licencias

La legislación, la reglamentación y la adjudicación de licencias son instrumentos interrelacionados que se pueden utilizar para fortalecer la sostenibilidad fijando requisitos que sean de obligatorio cumplimiento y que puedan dar lugar a sanciones y multas si no se cumplen. La legislación permite a la autoridad obligar al cumplimiento de los requisitos, que están definidos y elaborados en los reglamentos. La adjudicación de licencias es un proceso de comprobación y certificación del cumplimiento con los reglamentos u otras normas obligatorias identificadas, que otorgan el permiso para operar.

Los gobiernos pueden aplicar las leyes, los reglamentos, las penalizaciones para controlar aspectos del desarrollo y operación de las empresas e influir en el comportamiento de las personas. Esto se puede aplicar a todo el sector y a la comunidad empresarial o puede estar más específicamente dirigido.

Las leyes y los reglamentos se deben aplicar cuando los gobiernos lo consideren necesario. No obstante, para que sean efectivos los reglamentos deben ser relevantes, claros, realizables en términos de cumplimiento y capaces de ponerse en práctica. Un posible planteamiento es:

- Tener una legislación vigente que permita y apoye la sostenibilidad del turismo y otorgue autoridad para actuar.
- Tener reglamentos claros y en vigor apoyados, según proceda y sea necesario, por la adjudicación de licencias para garantizar unas normas mínimas importantes.
- Tender a que el rendimiento de la sostenibilidad supere esas normas mediante otros medios, lo que también estimula el compromiso personal hacia una mejora continua.

#### ***¿Cuándo podrían ser necesarios controles obligatorios para el turismo sostenible?***

Existen varios aspectos del desarrollo, operación y gestión del turismo que se deben controlar mediante leyes y reglamentos con el fin de proteger el medio ambiente, las comunidades, los visitantes y el funcionamiento del negocio. Estos incluyen:

- La ubicación y naturaleza del desarrollo, consideradas por reglamentos de planificación y desarrollo.
- Derechos y obligaciones de los empleados.
- Seguridad e higiene para los visitantes, como la higiene en la alimentación o el riesgo

de fuego y accidente.

- Prácticas de mercado y capacidad de comerciar.
- Daños medioambientales graves (por ejemplo, producidos por vertidos al aire o al agua).
- Molestias básicas a las comunidades locales (como un ruido excesivo).
- Uso del agua y de otros recursos escasos.
- Mala conducta y explotación grave por los visitantes a la población local y viceversa (por ejemplo, prostitución infantil).
- Derecho de acceso a los servicios, tierras, etc.

Los aspectos anteriores son de preocupación universal y deberían por lo tanto estar incluidos en el marco legal básico en cada país para su aplicación a todo tipo de turismo en cualquier lugar. También pueden surgir situaciones en las que sean necesarios más reglamentos específicos, relativos a determinadas actividades o lugares. Esto se considera más adelante.

### ***“Legislación permisiva” en apoyo de la sostenibilidad del turismo***

Se debería analizar la legislación actual y modificarla cuando sea necesario para garantizar que es adecuada no solo para los fines de control, sino también para promocionar el turismo sostenible. Es importante tener en cuenta:

- La legislación relativa a los asuntos enumerados anteriormente. Es importante determinar si se pueden aplicar plenamente al turismo o si existen algunas carencias que deben completarse.
- El marco legal para alentar positivamente el turismo sostenible. Se puede incluir el poder y la autoridad para promocionar el turismo como una actividad per se. También incluye la capacidad de proporcionar incentivos y otro tipo de apoyo y, fundamentalmente, la libertad y el ámbito para utilizar esos incentivos para favorecer empresas y actividades consideradas más sostenibles que otras.
- Los poderes y responsabilidades de cada organismo, por ejemplo, la autoridad de los organismos de áreas protegidas para controlar o promocionar el turismo.
- La capacidad de partes interesadas particulares que se comprometan en el turismo sostenible. Un asunto crítico en muchos países en desarrollo se refiere a la propiedad del suelo. Puede ser muy importante la legislación que clarifique y fortalezca los derechos de propiedad de las tierras de individuos o comunidades. En circunstancias adecuadas, esto puede también permitir la inclusión de condiciones que animen, o probablemente requieran, utilizar el suelo y los recursos de acuerdo con el turismo sostenible (véase el recuadro 5.4).

#### **Recuadro 5.4: Reconocimiento legal de los derechos y responsabilidades**

En Namibia, el Amendment Act para la Conservación de la Naturaleza (1996) facilitaba que los miembros de las comunidades rurales establecieran reservas. Esto les otorgó derechos reconocidos y responsabilidades sobre la gestión de la fauna y los recursos naturales en las regiones acordadas, lo que ha permitido a las comunidades establecer sus propias empresas de ecoturismo. También les ha dado la autoridad para negociar los términos de acuerdos con operadores de turismo del sector privado garantizando unos claros beneficios medioambientales y sociales.

### Recuadro 5.5: Proyecto de ley sobre turismo para Viet Nam

En 2003 el gobierno de Viet Nam decidió que se necesitaba una nueva ley sobre turismo que diera respuesta al rápido crecimiento del número de visitantes internacionales y nacionales y a las cuestiones sobre la gestión sostenible de los recursos turísticos del país. Este tipo de ley sobre turismo realzaría la importancia del turismo en los principales ministerios del gobierno y en otras partes interesadas, fortaleciendo la coordinación entre ellos.

La elaboración de la ley precisó la colaboración entre la Administración Nacional de Viet Nam para el Turismo (VNAT), la OMT (que aportó experiencia técnica) y la Organización de los Países Bajos para el Desarrollo (SNV) que facilitó el proceso y colaboró a integrarlo con asuntos más amplios del desarrollo sostenible.

Se llevaron a cabo viajes de estudio y talleres regionales para el Comité de Redacción sobre Turismo, que incluía representantes de la VNAT y de otros importantes ministerios. Esto les permitió establecer su propia relación de trabajo y también reunirse con órganos de gobierno locales, participantes en iniciativas de turismo centrado en las comunidades, instituciones de formación de turismo, tour operadores y proveedores de servicio turístico. El objetivo fue:

- Garantizar que la nueva ley reflejaba la realidad local de la oferta turística y de su gestión.
- Buscar ideas y comentarios informados.
- Evitar cualquier reclamación por imposición o mala información de la ley.
- Fortalecer las posibilidades de una implantación y de un cumplimiento eficaces.

Se encontró que esta oportunidad de participar motivó a todos los ministerios y grupos de partes interesadas para aportar datos muy constructivos

El nuevo proyecto de ley sobre turismo apoya la sostenibilidad de muchas formas. Por ejemplo, las declaraciones generales y los propios artículos reconocen claramente:

- El papel del turismo en la reestructuración socioeconómica, la generación de empleo, la eliminación del hambre y la reducción de la pobreza.
- La importancia de las comunidades locales como beneficiarios y partes interesadas.
- La responsabilidad de todas las partes interesadas, incluidas las comunidades locales y los comités del pueblo, en la protección del medio ambiente y del entorno en los emplazamientos turísticos.
- Obligaciones específicas impuestas a las empresas turísticas en lo que respecta a la administración de los recursos turísticos, incluidas la colaboración con la investigación y la conservación.
- El papel del estado en la provisión de importantes incentivos de inversión para el desarrollo turístico en regiones desfavorecidas, para la restauración de los sitios naturales y culturales, y para festivales tradicionales y de artesanía.

El gran número de leyes que pueden estar relacionadas con la sostenibilidad del turismo es considerable y sería imposible e innecesario incluirlo todo en una única ley. Es más, la legislación relativa a determinados asuntos (por ejemplo, el empleo) debería vincularse a aquellos organismos que son realmente capaces de ponerla en vigor, en lugar de dividirlo en líneas sectoriales. Lo que se necesita es una ley nacional que apoye el turismo, coordinada con un conjunto de otras leyes que cubran los requisitos anteriores.

### ***Reflejar la sostenibilidad en una ley nacional de turismo***

Las leyes nacionales de turismo establecen las responsabilidades de los gobiernos y de sus agencias respecto del turismo. Proporcionan una base constitucional para la política turística a largo plazo y están mejor protegidas frente a la influencia política a corto plazo que estrategias turísticas no establecidas por ley. Las leyes, en la forma en que describen el turismo y los objetivos de la intervención del gobierno en el sector, pueden constituir un vehículo para sustentar la sostenibilidad. Los principios del turismo sostenible podrían incluirse en el preámbulo de las nuevas leyes sobre turismo y reflejarse en las cláusulas y en el texto de sus diferentes artículos. Se podría destacar el apoyo a las comunidades, la protección de los recursos naturales, etc.

Las leyes sobre turismo también pueden constituir la base que permita el control y la adjudicación de licencias de actividades específicas del sector turístico (tales como hoteles) y el establecimiento de ciertas acciones para apoyar el desarrollo turístico (por ejemplo, asistencia financiera) (véase el recuadro 5.5).

### ***Armonizar y coordinar la legislación***

En principio, la legislación necesaria para controlar muchos aspectos de la incidencia del turismo estará incluida en leyes relevantes para ámbitos específicos, por ejemplo, gestión medioambiental o legislación del empleo, en lugar de en una ley sobre turismo. No obstante, se deben identificar vínculos entre la legislación sobre turismo y esas otras áreas.

Puede ser válido un proceso de armonización y coordinación que:

- Considere las formas en las que los requisitos legislativos correspondientes se relacionan, o se deberían relacionar, con la legislación propia del turismo.
- Identifique otras leyes que incluyan una legislación que se refiera a la sostenibilidad del turismo.
- Tienda a reducir cualquier conflicto entre diferentes ámbitos jurídicos.
- Garantice que no hay una duplicación ambigua entre los poderes y responsabilidades de diferentes agencias en esta materia.
- Reúna información sobre toda la legislación pertinente de forma que se pueda difundir con claridad al sector y a otras partes interesadas afectadas (véase más adelante).

### ***Aplicación de un marco legal específico***

Además de los aspectos fundamentales de la sostenibilidad del turismo enumerados anteriormente, que requieren una legislación y reglamentos aplicados a todas las formas de turismo en un país, puede ser necesario aplicar una reglamentación específica a ciertas formas de turismo o en determinadas circunstancias que pueden estar relacionadas con:



*En Calviá se introdujo una reglamentación sobre fondeaderos y amarres para limitar los daños producidos por las anclas y la congestión de los puertos (véase el estudio de caso de la página 179).*

- Entornos particularmente sensibles (por ejemplo, áreas protegidas o determinados tipos de ecosistemas, tales como arrecifes de coral).
- Comunidades particularmente vulnerables (por ejemplo, ciertas comunidades indígenas)
- Determinados tipos de actividad. Aquí se podrían incluir ciertos deportes en exteriores, tales como el submarinismo, que pueden ser potencialmente peligrosos para los participantes y/o pueden dañar el medio ambiente.

También pueden ser necesario un marco legal para controlar la cantidad y frecuencia de ciertas actividades que tienen una gran incidencia sobre las comunidades debido a su concentración en el espacio y el tiempo. Un ejemplo es la llegada de barcos de crucero. La legislación debería considerar muchos asuntos, aunque normalmente, podría estar relacionada con:



*En Ghana se utilizó una normativa sencilla para controlar el acceso y las actividades en sitios del patrimonio fundamentales para el turismo centrado en la comunidad (véase el estudio de caso de la página 161).*

- El acceso a ciertas zonas.
- La frecuencia y duración del uso turístico.
- La calificación de los operadores.
- Las normas de seguridad de equipos e instalaciones (por ejemplo, aplicadas al turismo activo).
- Ciertas actividades gravemente dañinas que deben controlarse.

En algunos casos, también se podrían controlar estas situaciones mediante códigos voluntarios o directrices (véase la sección 5.4). En otros casos puede ser adecuado generar este tipo de directrices pero respaldadas por un marco legal.

### **Adjudicación de licencias**

La adjudicación de licencias a empresas turísticas se puede utilizar para:

- Indicar el cumplimiento de la legislación básica sobre asuntos tales como el empleo y la protección medioambiental.
- Indicar el cumplimiento de otra reglamentación más específica que la anterior.
- Poner en práctica normas superiores a los requisitos mínimos legales.
- Controlar el número de operadores en todos los lugares.



*En Australia, las empresas turísticas permiten operar en áreas protegidas lo que constituye el fundamento para establecer acuerdos con ellas. También se vincula con otros instrumentos, como directrices y certificación, para reforzar aún más la sostenibilidad de las operaciones (véase el estudio de caso de la página 140).*

La adjudicación de licencias se ha utilizado en muchas partes del mundo para controlar la actividad y poner en práctica normas sobre cuestiones como el alojamiento, los guías y el comercio callejero. Se podrían añadir a las condiciones de licencia algunos requisitos sencillos de sostenibilidad, aunque a partir de un cierto nivel se podrían conseguir mejor mediante un proceso voluntario.

Una de las formas de concesión de licencias consiste en emitir permisos para operar en ciertas zonas, como en las áreas protegidas, lo que ha demostrado ser un instrumento importante para reforzar la sostenibilidad, puesto que condiciones más exigentes que pueden ser adecuadas para un conjunto de circunstancias locales pueden no serlo en otras situaciones en las que sería mejor adjudicar licencias más generales.

### **Reforzar el cumplimiento**

Un problema importante cuando se establece un marco legal como forma para mejorar la sostenibilidad es la dificultad de hacerlo cumplir y de superar la falta de cumplimiento. Es

**Recuadro 5.6: Racionalizar las inspecciones y aclarar los requisitos**

En Inglaterra las autoridades de turismo han tomado algunas medidas para solucionar el incumplimiento de la reglamentación en el sector del alojamiento y para hacer más sencilla para las empresas la comprensión de los requisitos legales que tienen que cumplir.

La iniciativa “Fitness for Purpose” ha supuesto una inspección sistemática de los establecimientos en seis zonas piloto para comprobar el cumplimiento relativo a la higiene de los alimentos, la salud y la seguridad, la seguridad contra incendios y la legislación sobre normas de mercado. Se ha estudiado cómo coordinar los procedimientos de inspección para hacerlos más eficientes tanto para el sector como para los organismos encargados de hacer cumplir las leyes

La autoridad nacional del turismo ha editado un “folleto rosa” como guía práctica sobre la legislación para proveedores de alojamiento. El folleto identifica la legislación pertinente con diferentes encabezamientos por temas, indicando con un lenguaje sencillo las circunstancias en las que se aplican y las acciones que se precisan para cumplir los requisitos y referencias para más información y ayuda.

un asunto fundamental tanto en los países desarrollados como en los países en desarrollo. Algunas formas en las que se puede resolver este problema son:

- Vincular la reglamentación a la concesión de licencias, y emitir la licencia como un distintivo que deben considerar los turistas.
- Ejercer la misma presión sobre todos los operadores
- Fijar objetivos para la implantación y hacer que los operadores informen sobre ellos.
- Facilitar los sistemas de inspección, de forma que un inspector pueda considerar diversos requisitos legales.
- Proporcionar información sencilla a los operadores sobre la reglamentación que deben cumplir y lo que significa su cumplimiento en la práctica.

El recuadro 5.6 ofrece un ejemplo de los dos últimos planteamientos utilizados en Inglaterra en relación con la oferta de alojamiento.

**5.2.2 Planificación del uso del suelo y control del desarrollo**

Estos instrumentos interrelacionados se pueden utilizar para influir sobre la ubicación y el tipo de las nuevas actividades turísticas y para controlar desarrollos potencialmente perjudiciales.

***Importancia de la planificación del uso del suelo y del control del desarrollo***

Estos son los instrumentos que han aportado los principales medios de intervención de los gobiernos al determinar la naturaleza del desarrollo por el interés de la sociedad.

La planificación del uso del suelo y el control del desarrollo son de importancia fundamental para la sostenibilidad del turismo, influyendo no sólo en el propio desarrollo turístico sino también controlando otras formas de desarrollo que podrían ser perjudiciales para la sostenibilidad económica del turismo a corto y largo plazo.

*En Sudáfrica muchas empresas turísticas no cumplían los requisitos del Black Economic Empowerment Act, por lo que se establecieron objetivos para la industria (véase el estudio de caso de la página 174).*



En el momento en que se acuerdan los planes locales de uso del suelo, o más específicamente, cuando se toman las decisiones para aprobar o rechazar los desarrollos problemáticos (tales como plantas industriales, extracción minera o de madera), se pueden utilizar los argumentos económicos relativos al turismo para invocar la conservación medioambiental.

La potencial fortaleza de estos instrumentos, y la forma en que se aplican, variarán de un país a otro en función de la naturaleza y funcionalidad del sistema de planificación del uso del suelo que esté en vigor. Esto refleja en parte las circunstancias políticas, los marcos legales, los niveles de corrupción y la eficacia administrativa. La naturaleza de la propiedad de las tierras también es una cuestión crítica. En algunos países en los que la propiedad gubernamental del suelo está muy extendida, el control del desarrollo se puede realizar de una forma más directa mediante arrendamientos, permisos y licencias. No obstante, siguen manteniéndose los principios fundamentales inherentes a la planificación sostenible del uso del suelo.

El alcance de la planificación del suelo también es muy importante. En algunos países se aplica en todas las zonas el control de la planificación. En otros, este puede fundamentalmente estar restringido a los asentamientos urbanos o a áreas protegidas designadas. En general, cuanto mayor sea la cobertura de un sistema adecuado de planificación del uso del suelo y de un control del desarrollo eficaz, mayores serán las posibilidades de lograr un turismo más sostenible.

### ***Relacionar las estrategias de turismo con los planes de uso del espacio y del suelo***

En el pasado, la planificación turística tendía a realizarse de arriba abajo mediante la preparación de planes maestros bastante rígidos que indicaban lugares y emplazamiento para el desarrollo turístico basados principalmente en atributos físicos del suelo y en la facilidad de acceso de los posibles flujos de visitantes. Los principios de sostenibilidad tienden a un planteamiento más estratégico, flexible, de abajo a arriba que tenga en cuenta una amplia gama de factores económicos, sociales y medioambientales y que esté basado en la consulta y la participación locales.

El planteamiento que se pretende para el turismo está en línea con el advenimiento de la “planificación espacial” integral en el ámbito regional y de la planificación centrada en las comunidades en el ámbito local, que se está persiguiendo en muchos países, y la planificación del turismo debería seguir esta tendencia.

Las estrategias turísticas construidas sobre estructuras participativas y procesos inclusivos deberían proporcionar el fundamento para la planificación del turismo. La planificación también debería reflejar la preparación de las estrategias turísticas a nivel nacional, regional y local que se destaca en el capítulo 3. Esto se puede lograr mediante dos procesos interrelacionados:

- Planificación espacial nacional o regional: en muchos países y regiones resulta adecuado interpretar de forma espacial las estrategias turísticas nacional o regional. Se podrían tener en cuenta muchos factores de recursos naturales, necesidades económicas, potencial de mercado, etc. En algunos casos podrían indicar amplias áreas de prioridad para el desarrollo turístico. La planificación espacial a este nivel debería

también establecer vínculos entre el turismo y problemas importantes relacionados que tienen una dimensión espacial tales como la planificación del transporte.

- Planificación del uso del suelo centrada en las comunidades locales: las decisiones sobre el tamaño, pauta, naturaleza y ubicación del desarrollo turístico en el ámbito local debería estar basada en estrategias y planes locales, que impliquen una profunda evaluación de las oportunidades y limitaciones económicas, sociales y medioambientales, junto con un compromiso total de la comunidad. Estos procesos deberían entonces determinar la política de planificación del uso del suelo.

### **Por una planificación del uso del suelo para un turismo más sostenible**

La ubicación de un desarrollo turístico se debe basar en decisiones estratégicas que reflejen el programa para el turismo sostenible y se deben tener en cuenta estas decisiones cuando se considere una planificación espacial más amplia y una planificación del uso del suelo local para el turismo.

Algunos puntos importantes a tener en cuenta cuando se desarrolla este tipo de planes incluyen:

- Planificación positiva para la sostenibilidad. La planificación del uso del suelo no debería ser sencillamente un proceso de control. Se puede utilizar de forma creativa para identificar el espacio y la ubicación para nuevos desarrollos que contribuyan al turismo sostenible. Por ejemplo, puede fomentar la fusión de empresas turísticas y de negocios relacionados y fortalecer la cadena de suministros local, facilitando la co-ubicación.
- Posibilidades de utilizar otros instrumentos junto con la planificación. Por ejemplo, el proceso de planificación espacial nacional o regional puede llevar a la identificación de áreas prioritarias para el desarrollo del turismo que cumplan los criterios de sostenibilidad. Dichas áreas pueden entonces utilizarse para concentrar incentivos económicos para el desarrollo de productos adecuados al turismo sostenible. La utilización de una reglamentación o el desarrollo de directrices menos exigentes también pueden estar estrechamente asociadas con la planificación.
- Asegurar el futuro. La planificación debería tener en cuenta los cambios ya previsibles de las condiciones y, de esta forma, debería aplicar el principio de precaución. Un ejemplo especial consiste en tener en cuenta los efectos del cambio climático, por ejemplo, en relación con la planificación costera, adoptando las medidas de adaptación pertinentes.
- Flexibilidad y planteamientos con capacidad de adaptación. Los planes deberían estar también abiertos a cambios menos predecibles, tales como acontecimientos mundiales que puedan alterar los patrones de la demanda o fenómenos naturales impredecibles. Se podría apoyar la planificación adaptable mediante la identificación de límites revisables y la utilización de indicadores, una verificación periódica y su reaprovechamiento, comprobando la sostenibilidad del proceso. Algunos de los planteamientos sistemáticos utilizados en el sector, como los sistemas de gestión medioambiental, se podrían aplicar a los procesos de planificación del uso del suelo. Un ejemplo puede ser el Bodensee en Alemania (véase el recuadro 5.7).

### **Gestión integrada de áreas**

Situar la planificación del uso del suelo para el turismo en el contexto de una planificación espacial más estratégica y con procesos participativos a nivel local concuerda con otras

*En Calviá se utilizó eficazmente el instrumento de uso del suelo para implantar una estrategia de desarrollo sostenible local, centrada en el turismo. Esto llevó a la desclasificación de tierras destinadas a un nuevo desarrollo de alojamientos en aras de una mayor comodidad para los residentes y los visitantes y de un futuro más sostenible (véase el estudio de caso de la página 179).*



orientaciones que se han adoptado en la planificación y gestión sostenible de los recursos. Existen algunos tipos de lugares que, debido a sus circunstancias particulares, requieren un planteamiento incluso más estrechamente integrado, siendo el ejemplo más notable el de las zonas costeras.

La gestión integrada de las zonas costeras (ICZM) es un proceso que reúne todos aquellos implicados en el desarrollo, gestión y uso del litoral en un marco que facilita la integración de sus intereses y responsabilidades. Puesto que el turismo es a menudo una de las principales actividades en zonas costeras, es por supuesto muy importante que se incorporen las estrategias, políticas y planes turísticos en los procedimientos ICZM. Aunque esté vinculado con una mayor coordinación de las organizaciones, las estrategias y políticas en zonas costeras, es un problema particularmente importante en relación con la planificación del uso del suelo cuando se consideran los efectos de los nuevos desarrollos en el medio ambiente y las comunidades marítimas y costeras<sup>2</sup>.

### Zonificación para el desarrollo turístico

Un planteamiento local para la planificación del uso del suelo consiste en identificar una serie de zonas para diferentes tipos y niveles de desarrollos turísticos. La zonificación puede resultar más o menos adecuada como instrumento en función de la naturaleza de la zona, el régimen de propiedad y circunstancias de planificación. También depende de que el turismo sea una actividad establecida o de nuevo desarrollo. El compromiso de la comunidad debe seguir siendo una parte integrante de cualquier proceso de definición de zonas, y los problemas relacionados con la comunidad pueden determinar si es adecuado un planteamiento de zonificación rígido.

La identificación de las zonas debería estar basada en una evaluación muy cuidadosa de los recursos y también debería estar relacionada con asuntos espaciales estratégicos. Las zonas pueden entonces considerarse como el fundamento para políticas de planificación



*La iniciativa del Mar Rojo en*

*Egipto es un ejemplo claro de la aplicación de la zonificación, utilizando un acopio extensivo de datos y técnicas de cartografía GIS y dividiendo una zona costera en cinco tipos zonales, basados fundamentalmente en la sensibilidad de los recursos naturales. Las zonas varían entre ningún uso (reservas estrictas), pasando por uso para el ecoturismo, hasta zonas para un desarrollo de moderada intensidad. Este proceso ha llevado a reducir considerablemente el desarrollo propuesto con anterioridad para ciertas zonas y a la redacción de reglamentos adoptados tanto por el Ministerio de Turismo como por el de Medio Ambiente (véase el estudio de caso de la página 156).*

### Recuadro 5.7: Planificación medioambiental del uso del suelo (ECOLUP)

Cuatro comunidades en torno al Bodensee, un popular destino turístico situado en la frontera entre Alemania y Austria, han trabajado juntas para mejorar su planificación del uso del suelo con fondos de la Unión Europea. Esto requirió la utilización del sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental (EMAS) como marco para auditar y evaluar los diversos componentes del proceso de planificación del uso del suelo. El objeto fue garantizar que se reflejaran las condiciones y las necesidades medioambientales de forma más rigurosa, sistemática e integrada.

El ejercicio indicó la necesidad de:

- Ampliar la gama de repercusiones medioambientales consideradas en la planificación del uso del suelo.
- Fortalecer la participación de la comunidad en la identificación de los problemas medioambientales.
- Integrar la gestión medioambiental en las estructuras administrativas municipales.
- Delegar responsabilidades y tareas entre muchos órganos diferentes.
- Fortalecer el uso de indicadores medioambientales y de mecanismos de comprobación.

bastante precisas y para la generación de una legislación que controle su uso. Este planteamiento de zonificación y regularización normalmente implica la aplicación del concepto de capacidad de acogida para indicar el volumen adecuado del desarrollo.

### **Reglamentaciones y planificación del desarrollo**

El marco legal para el desarrollo, impulsado por los gobiernos o las autoridades locales, se puede utilizar para informar a posibles inversores sobre lo que se podrá aceptar o no antes de que preparen sistemas o proyectos para su aprobación. También se puede utilizar para garantizar el cumplimiento de ciertas normas durante la fase de construcción. Para mejorar la sostenibilidad el marco legal podría incluir aspectos tales como la densidad de edificios, ubicación de los mismos (por ejemplo, determinadas distancias de separación de la costa), altura de los edificios, vinculación a servicios y sistemas de vertido de basuras, materiales utilizados (por ejemplo, normas eficientes) y aspectos de diseño (por ejemplo, en relación con los estilos locales). Se podrían incluir en la legislación sobre desarrollo cuestiones de sostenibilidad social, tales como seguridad e higiene y alojamientos para el personal (véase el recuadro 5.8).

En lugar de sencillamente promulgar un marco legal para aplicaciones generales, una autoridad de planificación puede decidir emitir un informe más específico de planificación o de desarrollo para un determinado lugar, que debería cumplir cualquier posible contratista. Esto puede cumplir el doble objetivo de reforzar la posibilidad de que el lugar se utilice para un desarrollo turístico y también de garantizar que el desarrollo resultante tenga un estilo y diseño predeterminado. La utilización de este instrumento permite incorporar mejor los requisitos relativos a la sostenibilidad.

Algunos gobiernos o autoridades locales han preparado directrices de diseño para determinados tipos de instalaciones turísticas. Aunque estas pueden ser menos rigurosas que la legislación, las empresas pueden sentirse animadas a seguirlas ya que les pueden ayudar a obtener licencias de planificación.

#### **Recuadro 5.8: Marco legal para el desarrollo de las Maldivas**

El pequeño tamaño y el medio ambiente frágil de las islas de las Maldivas requieren que cualquier desarrollo turístico sea planificado y diseñado muy cuidadosamente. Durante muchos años se ha seguido un concepto de desarrollo claro para complejos turísticos, respaldado por una legislación que exige, por ejemplo, que:

- los edificios no ocupen más del 20% de toda la zona terrestre;
- ningún edificio supere la altura de los árboles;
- se mantenga la vegetación costera para preservar el aspecto natural de las islas y evitar la erosión de la costa; y
- cada habitación de hotel disponga de por lo menos 5 metros lineales de playa.

Este marco legal ha sido apoyado más recientemente por directrices que aportan más detalle en el diseño, la construcción y la práctica de gestión y que también establecen los requisitos para la evaluación del impacto medioambiental de los nuevos desarrollos. El gobierno cree que el éxito del turismo en las Maldivas se puede atribuir en gran medida a esta legislación y al hecho de que se ha cumplido estrictamente.

### **Procesos de control del desarrollo**

Si se quiere que la planificación del uso del suelo sea eficaz, es necesario disponer de un proceso de control del desarrollo que garantice el cumplimiento de la legislación sobre planificación del uso del suelo y evite el desarrollo ilegal. Hay muchas razones por las que el control del desarrollo puede no funcionar (véase el recuadro 5.9), algunas de las cuales pueden estar profundamente arraigadas y requieran un cambio político importante. No obstante, la funcionalidad en términos de planificación turística se puede facilitar mediante:

- Una mayor disponibilidad de recursos humanos para tratar las aplicaciones.
- La capacitación de las administraciones locales para mejorar el conocimiento de las cuestiones sobre turismo sostenible.
- Unos requisitos de notificación claros para posibles contratistas, que incluyan tanto los procedimientos a adoptar como la información a entregar.
- El pago de las sanciones por incumplimientos, incluidas las multas, el enjuiciamiento criminal y la demolición de estructuras ilegales.

El control del desarrollo depende de que se exija a los potenciales contratistas que aprueben la planificación. El procedimiento de planificación y el grado de detalle necesarios para los contratistas antes de su aprobación los fijan los gobiernos y las autoridades locales, quienes pueden elegir incluir todo tipo de información relativa a la sostenibilidad del desarrollo. Es importante que el nivel y naturaleza de la información necesaria sean relevantes y realistas y que no resulte tan costoso como para desanimar el acatamiento del sistema. En la sección sobre notificación de las directrices CBT sobre biodiversidad y turismo<sup>3</sup> se incluye un ejemplo de la información que podría requerirse.

#### **Recuadro 5.9: Problemas prácticos de implantación en Colombia**

En 2002 se llevó a cabo en Colombia un proyecto piloto para demostrar la aplicación de las directrices sobre biodiversidad y desarrollo turístico del CDB. Este consideró el contexto y la realidad del desarrollo turístico en el parque natural de Tayrona, una zona costera protegida y atractiva con muchas hermosas playas. El estudio concluyó que existían, lo que era importante, un marco legal general, la planificación y los procedimientos de control del desarrollo. No obstante, surgieron problemas para garantizar la puesta en práctica efectiva, entre los que se incluían:

- Limitaciones de la administración y escasez de recursos humanos y financieros.
- La superposición de poderes y autoridad entre diferentes instituciones, duplicando el esfuerzo o incluso paralizando la actuación de cualquiera de las instituciones.
- Una situación nada clara sobre la propiedad de las tierras haciendo difícil para el parque lograr acuerdos de gestión con los propietarios y los ocupantes en las propias tierras del parque y hacer cumplir los controles legales sobre el desarrollo turístico en propiedades privadas en los límites del parque.
- La continuación de algunos proyectos turísticos que no habían logrado cumplir los requisitos legales, afeando en consecuencia la imagen y posición de las instituciones en el ejercicio del control del desarrollo.

Se podría considerar mediante un requisito por el que el contratista tenga que presentar una evaluación formal de impacto medioambiental (véase más adelante).

Otro mecanismo útil asociado con el proceso de control del desarrollo es el establecimiento de condiciones vinculadas a la adjudicación de licencias de obras individuales. Se puede utilizar para:

- Fortalecer o mejorar ciertos aspectos de la incidencia del propio proyecto propuesto (por ejemplo, factores de diseño, jardinería o acceso).
- Lograr algunos beneficios externos para la comunidad o para la conservación del medio ambiente a costa de las ganancias de la planificación (obligaciones de planificación). Esto podría incluir, por ejemplo, algunas disposiciones de servicios para el uso de la comunidad, programas de reforestación o la creación de caminos u otras infraestructuras.

Cualquier condición u obligación impuesta debería ser honesta y realista y no costar tanto como para impedir su implantación ni la obtención de un beneficio mutuo.

### ***Evaluación del impacto medioambiental***

La sostenibilidad de un desarrollo turístico puede reforzarse además mediante un uso más amplio y efectivo de la evaluación de impacto medioambiental (EIM) como requisito para los contratistas.

Esta evaluación constituye un procedimiento estructurado y reconocido internacionalmente para obtener y evaluar información medioambiental sobre las posibles repercusiones de un desarrollo real; la EIM se utiliza posteriormente en la toma de decisiones durante el proceso de desarrollo. Resulta particularmente útil para el proceso de adjudicación de licencias de construcción para el nuevo desarrollo y se puede requerir a los posibles contratistas para facilitar la toma de decisiones. Una característica particular de las EIM es que deban tener en cuenta todas las fases y procesos para los desarrollos propuestos, incluidos los efectos hacia arriba y hacia abajo. También existe un requisito para considerar propuestas alternativas que tengan efectos menos perjudiciales o que ofrezcan mayores beneficios.

En muchos países se requiere el uso de EIM por ley en los casos en los que las actuaciones relacionadas con un desarrollo propuesto se prevé que produzcan daños medioambientales, pero su aplicación al turismo varía en las diferentes partes del mundo. No existe acuerdo en la selección de los desarrollos para los que se requieren estudios específicos de EIM. Si se requiere o no una EIM depende probablemente del tamaño y naturaleza del proyecto, de la sensibilidad del emplazamiento en el que se propone y de los posibles riesgos para el medio ambiente. Proyectos pequeños no están incluidos en la mayoría de los sistemas de EIM aunque sus efectos acumulados puedan ser importantes a lo largo del tiempo.

La estrecha relación entre los sistemas social y medioambiental hace imprescindible identificar, prever y evaluar las repercusiones sociales junto con los efectos biofísicos. Las EIM incluyen cada vez más previsiones y evaluaciones de los impactos sociales, económicos y para la salud, así como los impactos medioambientales. Las opiniones y la práctica recientes en la aplicación de la EIM se centrarán probablemente en la adaptación y uso de la EIM junto con otros instrumentos como medios de comprobar las propuestas de desarrollo frente a criterios de sostenibilidad predeterminados.

*Egipto aporta un ejemplo de cómo procedimientos deshonestos impidieron que las EIM establecieran un mecanismo efectivo de control y de cómo se puede rectificar mediante unas directrices y una coordinación más claras (véase el estudio de caso de la página 156).*



Las recomendaciones para mejorar los procesos de EIM incluyen:

- Aclarar el proceso de selección que determina si se necesita una EIM. La exigencia de una EIM debería basarse en una legislación clara y explícita en relación con la naturaleza y ámbito de la aplicación y del tipo de planteamiento adoptado.
- Analizar cómo se aplican las EIM al desarrollo turístico y si se debe ampliar su cobertura. Actualmente es poco probable que se requiera una EIM en general para todos los proyectos turísticos pero los tipos de proyectos y ubicaciones para los que se requiere deberían estar claros para los contratistas.
- Proporcionar directrices útiles, relevantes para el turismo, sobre lo que se requiere una EIM.
- Evitar duplicaciones y dudas entre las agencias implicadas y proporcionar una respuesta rápida, con el fin de evitar que proyectos que no cumplan las normas se inicien sin una decisión al respecto.
- Establecer un proceso de seguimiento del cumplimiento mediante cualesquiera medidas de gestión y de reducción propuestas en la EIM y, cuando sea necesario, obligar a su cumplimiento.

## 5.3 Instrumentos económicos

### 5.3.1 Impuestos y tasas

Estas medidas funcionan mediante factores, es decir, el coste, el precio y los ingresos, que han demostrado en el pasado ser los que más influyen en las selecciones y decisiones tomadas por las empresas y los consumidores. Se pueden aplicar con flexibilidad y se pueden ajustar rápidamente. Sin embargo, se trata de instrumentos indirectos y por lo tanto resulta difícil garantizar que el efecto neto sea el que se pretende.

Aplicar impuestos y establecer tasas puede tener dos consecuencias importantes para la sostenibilidad del turismo:

- Cambiar el comportamiento de los consumidores y de las empresas, por su efecto en los precios, costes e ingresos. Los impuestos y las tasas se pueden establecer de forma que penalicen las prácticas no sostenibles tales como la contaminación y que modifiquen la tendencia de la demanda.
- Aumentar los ingresos provenientes de los consumidores y de las empresas y utilizarlos para reducir las repercusiones y apoyar actuaciones tales como la conservación o los proyectos de comunidad que generen una mayor sostenibilidad. Para que esto ocurra, los impuestos se deberían hipotecar, es decir, se deben establecer de manera que los ingresos obtenidos se dediquen a determinados usos en lugar de sencillamente entregarse al erario público.

Estos efectos están interrelacionados y se deben por tanto considerar juntos. A menudo una medida puede producir ambos efectos al mismo tiempo. Puede ser necesario lograr un equilibrio entre ellos.

Los impuestos y las tasas son instrumentos importantes en el proceso de integrar los costes totales, incluidos los medioambientales y sociales, de las actividades como el turismo. Dependiendo de cómo se dirijan, pueden contribuir al principio de “el que

contamina paga’.

Las formas principales en las que los gobiernos pueden usar estas medidas son:

- Estableciendo tasas para el uso de los recursos o servicios que controlan, tales como las instalaciones y servicios públicos.
- Introduciendo impuestos generales o más específicos en actividades que afecten a la operación de las empresas turísticas y al comportamiento de los turistas.

Un impuesto o tasa individual puede influir en el comportamiento de las empresas, los turistas o ambos. Esto dependerá en parte de la respuesta de las empresas y de si asumen el cargo o se lo transmiten a los consumidores subiendo los precios. Independientemente de a quién afecte el impuesto o la tasa resulta muy importante para garantizar su aceptación y su cumplimiento ofrecer información adecuada sobre la medida, las razones para implantarla y los beneficios resultantes.

A continuación se describen diferentes tipos de impuestos y tasas que tienen un vínculo particular con el turismo

### ***Impuesto general sobre actividades económicas***

Los impuestos es probable que afecten a la sostenibilidad del turismo debido al impacto general del sistema fiscal sobre el rendimiento de las empresas turísticas. Los gobiernos deben garantizar que la fijación de impuestos sobre actividades económicas no discrimine a las pequeñas empresas del sector de los servicios. También deberían tener en cuenta cómo puede afectar la política fiscal a todos los problemas económicos, sociales y medioambientales relativos a las particulares circunstancias del sector, tales como las repercusiones en los empleos y oportunidades estacionales para microempresas y empleados al comprometerse en diversas actividades.

### ***Impuestos generales sobre el turismo***

Algunos países han introducido impuestos sobre el turismo en la forma de tasas por visitante, a menudo establecidas por noche de estancia como “tasa de pernoctación”. En la mayoría de los casos esta tasa se cobra a las empresas turísticas que pueden o no transferirla a los turistas. Normalmente no se trata de una forma para influir en el número de visitantes sino de un proceso para mejorar los ingresos. Se pueden obtener sumas significativas de esta manera, aunque pueden surgir problemas en el sector debidos a los efectos negativos sobre la demanda y los beneficios de las empresas. Un problema fundamental para la sostenibilidad es hasta qué punto los fondos se mantienen localmente y se utilizan para apoyar la gestión de los destinos, la conservación medioambiental y causas sociales.

Impuestos de este tipo se pueden introducir en particular con el fin de beneficiar al destino y a la sostenibilidad. No obstante, aunque se presenten de esta forma, pueden llegar a ser controvertidos, como se ha demostrado con la ecotasa en las Islas Baleares descrita en el recuadro 5.10.

La introducción con éxito de este tipo de tasas puede resultar más difícil si las empresas lo consideran como un aumento de su propia carga fiscal. Un planteamiento más satisfactorio puede consistir en cobrar una tasa a los visitantes, como en el caso de Belice (véase el recuadro 5.11), que es básicamente un impuesto de salida. Cualquier impuesto de este tipo tiene que

En Bulgaria, la ley relativa a la financiación del gobierno local se ha modificado para que los ingresos de las tasas del turismo se mantengan en el municipio y se utilicen para infraestructuras relacionadas con el turismo (véase el estudio de caso de la página 146).



ser aplicado honesta y equitativamente, debe ser sencillo de recaudar y estar consensuado y apoyado por todos los implicados, incluido el mercado de viajes. La utilización de la tasa tiene que ser totalmente transparente y ser ampliamente conocida por los contribuyentes.

### ***Impuestos y tasas sobre determinados asuntos***

Se pueden utilizar diversos impuestos y tasas para fomentar la utilización de recursos por la industria turística y por los turistas. Por ejemplo:

- Tasas sobre las aguas residuales para fomentar la reducción de las emisiones mediante medidas en los vertidos.
- Tasas sobre basuras para que resulte más caro el vertido final de las basuras, promoviendo la reducción y el reciclaje.
- Impuestos sobre productos en asuntos como la energía y los embalajes con un impacto medioambiental en la producción, consumo y vertido (por ejemplo, impuestos sobre la utilización de ciertos combustibles).
- Tasas a los usuarios por el uso de recursos escasos tales como el agua.

#### **Recuadro 5.10: Lecciones aprendidas de la ecotasa**

En 2002 el gobierno de las Islas Baleares en España introdujo una tasa con el objetivo claro de obtener fondos de los turistas para invertirlos en la protección medioambiental y en la mejora de los servicios de las zonas turísticas. Se aprobó una ley que indicaba en qué se podrían utilizar los fondos. La tasa no se consideraba una medida de control, sino más bien una fuente de ingresos adicionales para apoyar los gastos públicos. Se consideró como un instrumento para dirigir al turismo en las islas hacia la sostenibilidad y la calidad. Los proyectos apoyados incluyen, por ejemplo, la adquisición y mejora de una zona costera natural para uso público, la destrucción de antiguos hoteles antiestéticos y la ayuda financiera a agricultores para plantar árboles.

La tasa consistía en una cantidad única de cerca de 1 euro en promedio por noche y turista adulto cobrada por los hoteleros. Durante el primer año se obtuvieron aproximadamente 4,5 millones de euros. Aunque muchos turistas y residentes locales estaban a favor de la tasa, los hoteleros y los tour operadores estaban muy en contra. Se argumentó que se aplicaba de forma injusta (no afectaba a muchos turistas que iban por su cuenta o se alojaban sin registrarse) y se consideró la principal razón de la caída de la demanda para las Baleares en el año en que se introdujo. También existía incertidumbre sobre cómo se gastó el dinero y sobre la transparencia de este proceso. El nuevo gobierno entrante abolió la tasa después de un año y medio de operación.

Se produjo un fuerte debate sobre los méritos de la tasa. Algunos piensan que la competitividad a largo plazo de las islas habría mejorado gracias a las obras financiadas con la tasa, a pesar de las reacciones negativas a corto plazo. Sea como fuera, sin embargo, la experiencia ha mostrado la necesidad de garantizar que el sector apoye plenamente este tipo de procesos, en particular si está comprometido con su implantación, que se considere un procedimiento justo y que se promoció de forma positiva como una medida que pretende obtener beneficios para todos.

En la mayoría de los países los impuestos y las tasas de este tipo se aplican generalmente para influir en las actividades de todos los sectores. Es poco probable que la industria del turismo tenga un tratamiento especial. No obstante, los cambios de comportamiento debidos a estas medidas influirán en las repercusiones de la industria, en particular en lugares en los que el turismo ha contribuido tradicionalmente a los impactos medioambientales o sociales.

Un problema de importancia especial para el turismo es la utilización de los impuestos para influir en la elección del transporte. Algunos países tienen impuestos altos sobre las gasolinas para animar a que se abandone el coche privado y se utilice el transporte público; es probable que tenga un efecto especial en viajes discrecionales, tales como los viajes de ocio. Se esgrime a menudo este argumento para introducir un impuesto sobre el combustible de los aviones se utiliza, lo que puede plantear un problema importante a la industria del turismo.

Los impuestos y las tasas sobre el consumo de agua pueden ser muy importantes para reducir el consumo en los complejos turísticos.

Aunque los impuestos de ese tipo se aplican fundamentalmente para influir en el comportamiento más que para obtener ingresos adicionales, las cantidades obtenidas de ellos se pueden utilizar para apoyar actividades importantes. Un ejemplo es el programa Hospitable Climates en el Reino Unido, que se describe en el recuadro 5.12.

#### **Tasas sobre la utilización de servicios e infraestructuras**

Las tasas sobre la utilización de servicios públicos puede resultar un instrumento válido en el ámbito del turismo. Cuando los visitantes perciben que están obteniendo un beneficio directo normalmente se producen muy pocas reacciones negativas. Un buen ejemplo es

*En Calviá, la reacción adversa a la tasa sobre el agua muestra lo importante que resulta la comunicación con empresas y consumidores durante la implantación de este tipo de medidas (véase el estudio de caso de la página 179).*



*En Bulgaria, las empresas de ecoturismo están apoyadas por un fondo de capital obtenido de impuestos medioambientales sobre la contaminación y el consumo de combustible (véase el estudio de caso de la página 146).*



#### **Recuadro 5.11: Ejemplos de tasas que apoyan la conservación**

**Belice:** En 1996 se estableció el Fideicomiso para la Conservación de Áreas Protegidas (FICAP) para recaudar fondos para la conservación, sensibilización, desarrollo sostenible y gestión de áreas protegidas. Se han obtenido más de 1,75 millones de dólares de los Estados Unidos (1997-2004) a través de más de 70 donaciones provenientes de más de 30 organizaciones. Los fondos se incrementan en 3,75 millones de dólares por la cuota para conservación cobrada a los visitantes a su salida de Belice. El FICAP también recibe el 20% de las tasas por pasajero de barco de crucero y de las cuotas por licencia y concesión de servicios en áreas protegidas. Algunas corporaciones e individuos también realizaron donaciones voluntarias al FICAP.

**Madagascar:** El servicio gubernamental de parques nacionales distribuye el 50% de los ingresos de admisión de todos los parques entre proyectos de desarrollo locales de conservación y de comunidad. Estos últimos, propuestos por determinados comités formados por los ancianos de cada pueblo, tienden a ser muy prácticos (por ejemplo, proyectos de plantación de frutales, colmenas de abejas, construcción de silos) para el apoyo de la existencia sostenible como una alternativa a la agricultura de tala y quema. El vínculo financiero con el parque local mejora la sensibilización de la comunidad y el apoyo para la conservación.

la fijación de un precio de admisión para la entrada a un parque nacional o a sitio del patrimonio. Las tasas se pueden utilizar para fines de gestión o para controlar la cantidad de visitantes y el impacto medioambiental, lo que puede estar relacionado con la capacidad de acogida y con los niveles de demanda pretendidos. Se pueden cambiar en diferentes épocas del año. Consideraciones de equidad social sugerirían utilizar tasas diferenciales que reflejen la capacidad de gasto, evitando una discriminación económica.

Generar beneficios para su uso en la conservación y la gestión, o para ayudar a las comunidades locales, puede ser un objetivo importante al establecer tasas de este tipo.

En algunas circunstancias las tasas pueden incrementarse para aumentar los ingresos disponibles para causas locales. Siempre que sea posible se debería utilizar un plan estructurado y transparente para la distribución de los recursos financieros obtenidos, que implique a las comunidades locales y que informe a los contribuyentes sobre cómo se está realizando el gasto, cómo en el ejemplo de Madagascar que se muestra en el recuadro 5.11.

#### **Recuadro 5.12: Ejemplos de ayuda financiera para medidas de sostenibilidad**

**Marruecos:** El PNUMA ha trabajado con el organismo nacional de electricidad para promocionar que los hoteles compren equipos para calentar agua con energía solar, ofreciendo préstamos a bajo interés subvencionados por los bancos. Se cobran cantidades mensuales añadidas a la factura habitual de electricidad, reduciendo así la posibilidad de impago y por lo tanto el riesgo de los bancos, lo que les permite ofrecer intereses más bajos. Esto debería reforzar los préstamos comerciales en el sector de la energía solar, lo que permitiría reducir las subvenciones.

**Cataluña, España:** Se ofrecen préstamos a las empresas para pagar costes externos (tales como empleo a consultores) en la implantación de sistemas de ecocertificación. Algunos municipios ofrecen a las empresas del sistema una reducción del 90% de la tasa municipal para la recogida de basuras, con el fin de animarles a que se mantengan en el sistema.

**Rímìni, Italia:** Después de un proyecto de demostración satisfactorio sobre cómo gestionar un balneario en la playa de forma sostenible, la provincia de Rimini ha ofrecido ayudas mediante préstamos competitivos a otros balnearios y se espera que lo acepten un centenar. La ayuda incluye un préstamo especial para instalaciones de células fotovoltaicas.

**Reino Unido:** El gobierno ofrece préstamos a la energía sin intereses y totalmente libres de impuestos para equipos que ahorren energía a través del “Carbon Trust” (que recibe financiación de impuestos medioambientales tales como el impuesto sobre el cambio climático). Esta asistencia se ofrece a hoteles, junto con un programa completo de ayuda, dentro de la iniciativa “Hospitable Climates” respaldada por el gobierno.

**Barbados:** La ley para el desarrollo del turismo (2002) tiene una cláusula específica sobre gastos para programas de ecocertificación y de turismo centrado en la comunidad que se devuelve con una cuota del 150% sobre la estimación de la base impositiva.

También se pueden establecer tasas por el uso de infraestructuras. Un ejemplo común es la aplicación de tasas por estacionamiento de coches, que pueden llegar a ser un instrumento de gestión sensible. Además de ayudar a limitar el uso de vehículos y la contaminación y congestión consiguiente, algunas veces pueden ser la única fuente de ingresos para la gestión de emplazamientos en los que es imposible otra forma de tasa de admisión. Este es el caso para ciertos sitios situados en el campo. También se pueden establecer peajes en las carreteras para desanimar la utilización del vehículo privado.

### ***Tasas que influyen en los procesos de seguro a posteriori***

Se pueden incorporar tasas que sirvan como pagos de seguro que conduzcan a resultados sostenibles en algún momento del futuro, por ejemplo:

- Se puede exigir a los contratistas fianzas de ejecución, en la forma de un pago que se devuelve más adelante cuando cumplen ciertas condiciones. Un ejemplo muy interesante para el turismo es el uso de una fianza de ejecución para garantizar que se completa una repoblación forestal tras un proyecto de desarrollo urbanístico que haya precisado talar bosques.
- Las tasas de depósito y reciclado podrían, normalmente, aplicarse a envases tales como botellas de vidrio o de plástico para estimular la reutilización o permitir un vertido controlado.

### **5.3.2 Incentivos y acuerdos financieros**

Existen instrumentos económicos que influyen en el comportamiento de las empresas aportándoles un apoyo financiero específico u oportunidades comerciales siempre que se comporten de una cierta manera. La actuación del gobierno puede implicar:

- Aportar apoyo financiero y las propias oportunidades.
- Influir y trabajar con agencias de ayuda al desarrollo cuyas políticas en los países receptores estén cada vez más comprometidas con prioridades y programas acordados con los gobiernos.
- Influir en las políticas de toma de decisiones financieras de las fuentes comerciales de financiación.

### ***Estímulos financieros constructivos***

Se pueden utilizar diversas formas de ayuda financiera para influir en el comportamiento y apoyar el cambio, que se pueden dirigir a empresas turísticas existentes o a nuevos proyectos. Cuando se utiliza un subsidio constructivo, los principios de sostenibilidad económica sugieren que el tipo y cantidad de asistencia debería ser tal que fomente y apoye empresas autosuficientes y evite la dependencia.

Tres formas en las que la existencia financiera puede utilizarse para efectuar el cambio son:

- Equilibrar las actuaciones estableciendo condiciones sobre la asistencia financiera. Esto se puede aplicar a todo tipo de proyectos. El Banco Mundial y otras agencias de asistencia al desarrollo están tomando la iniciativa. Los principios de Ecuador acordados conjuntamente establecen una amplia gama de condiciones de sostenibilidad sociales y medioambientales para grandes proyectos que tienen que evaluarse antes de aprobar las ayudas. Las condiciones pueden estar relacionadas con

*En una región de Escocia, todos los proyectos turísticos que reciben asistencia de la agencia para el desarrollo tienen que participar en un proyecto de certificación medioambiental (véase el estudio de caso de la página 184).*





*En Ghana, las comunidades disponen*

*de subvenciones para proyectos turísticos que cumplan ciertos criterios de sostenibilidad.*

*Con el fin de evitar la dependencia y alentar la eficiencia de las empresas, solo se dan ayudas para infraestructuras, en forma de créditos a las empresas (véase el estudio de caso de la página 161).*

la reducción de las repercusiones negativas o el apoyo a la conservación o a proyectos sociales tales como suministrar agua potable. El planteamiento es muy importante para proyectos de asistencia nacional e internacional y para proyectos tanto pequeños como grandes. Los microcréditos pueden, por ejemplo, utilizarse para influir en las decisiones para una subsistencia sostenible.

- Colaborar con determinadas formas de turismo relacionadas con los objetivos de sostenibilidad. En lugar de pretender influir en todos los tipos de proyectos turísticos, se puede proporcionar una ayuda financiera bien adaptada, según se requiera, a determinados tipos de proyectos que estén en línea con determinadas prioridades del desarrollo sostenible. Se pueden citar como ejemplos pequeños proyectos centrados en las comunidades en zonas pobres o ciertos proyectos de ecoturismo. Los instrumentos económicos podrían estar estrechamente relacionados con la capacitación (véase la sección 5.5.2), ofreciendo ayuda económica a aspectos tales como el acceso al mercado de la construcción.
- Financiar inversiones directas y específicas que mejoren la sostenibilidad. Se puede aportar ayuda financiera para actuaciones que mejoren la sostenibilidad, tales como la utilización de tecnologías eficientes desde el punto de vista medioambiental. También se puede ofrecer ayuda para cubrir los costes de establecimiento de proyectos de gestión medioambiental. Es importante que los gobiernos eviten pagar simplemente las mejoras que se pretenden, reduciendo así el compromiso hacia ellas. Existen por lo tanto ventajas en la utilización de créditos blandos y créditos por impuestos pagados. A menudo, estos proyectos pueden ser más eficaces si están combinados con otros instrumentos tales como la certificación y la capacitación, como se muestra en alguno de los ejemplos del recuadro 5.12.

### **Ejercer influencia mediante otros acuerdos financieros**

Los gobiernos también pueden tener la oportunidad de influir en el comportamiento de las empresas alcanzando otro tipo de acuerdos financieros con ellas. Estos pueden otorgar alguna forma de derecho comercial o de propiedad a la empresa. Se pueden añadir condiciones a este proceso que exijan el cumplimiento de un programa de sostenibilidad. Por ejemplo:



*En Sudáfrica, el gobierno ha establecido*

*condiciones y directrices para la operación de asociaciones público-privadas en suelo público y las ha difundido en forma de un conjunto de instrumentos (véase el estudio de caso de la página 174).*

- La adjudicación por los gobiernos de concesiones o contratos a las empresas. Este ha demostrado ser un vehículo efectivo para imponer condiciones a empresas seleccionadas – por ejemplo las que suministran servicios en parques nacionales.
- Introducir licencias de mercado para la extracción de agua, protegiendo fundamentalmente los derechos de las comunidades más pobres.
- Establecer asociaciones entre entidades públicas y privadas con determinadas empresas para el suministro de ciertas facilidades, tales como infraestructuras de transporte, servicios públicos o servicios de información.
- Políticas de adquisición del gobierno, por ejemplo, utilizar para las actividades del gobierno únicamente alojamientos que demuestren que cumplen los criterios de sostenibilidad.

## **5.4 Instrumentos voluntarios**

### **5.4.1 Directrices y códigos de conducta**

El desarrollo de directrices y códigos de conducta proporciona un mecanismo para establecer con claridad las expectativas o requisitos de los turistas, las empresas u otras

partes interesadas, sin el respaldo de leyes ni reglamentos. En muchos casos puede parecer que basta este tipo de declaraciones no estatutarias para lograr los planteamientos, normas o cambios de conducta requeridos.

Los gobiernos pueden establecer códigos y directrices por sí mismos o pueden ayudar a otros grupos cooperantes a que lo hagan, actuando como intermediarios en este proceso.

### ***Objeto y ventajas de los códigos y las directrices***

Los códigos y las directrices son declaraciones escritas que establecen claramente las acciones que son apropiadas o aceptables en determinadas circunstancias. Los códigos y las directrices se pueden utilizar para:

- Ejercer el control, animando a todos a que se rijan por un planteamiento común.
- Ser una guía útil para mejorar el rendimiento, aportando una lista de control de acciones a para lograr los objetivos. No obstante, son diferentes de los manuales de formación que tienden a ser más elaborados (véase la sección 5.5.2).

Se pueden reproducir o distribuir en forma de documentos cortos, presentados en sitios web, mostrados en las noticias y promocionados a través de los medios de comunicación correspondientes. La mejor forma de sensibilizar sobre los códigos y de estimular su uso es de palabra y distribuyéndolos directamente a los posibles usuarios.

El término “código” se aplica normalmente a una lista breve de lo que se debe y de lo que no se debe hacer, escrita a menudo como una declaración clara que las partes interesadas pueden firmar más o menos formalmente. Una “directriz” es más probable que sea una declaración más larga y detallada que contenga más información y consejos sobre cómo tomar acciones adecuadas. Los códigos y las directrices pueden ser complementarios, aportando estas últimas más detalle de cómo cumplir los primeros.

Los códigos se pueden referir a iniciativas de marcos más formales, tales como el Código Ético Mundial para el Turismo aprobado por las Asambleas Generales de la OMT y de las Naciones Unidas<sup>4</sup>.

Las ventajas de los códigos y de las directrices son que son directos y sencillos y se pueden desarrollar y utilizar con un bajo coste. El inconveniente es que tienen que apoyarse en una actuación voluntaria y que no incluyen ningún proceso de comprobación o de puesta en práctica.

Puede resultar adecuado utilizar códigos y directrices en lugar de reglamentos cuando:

- Los reglamentos sean difíciles de difundir y no se pueda controlar su cumplimiento.
- Las consecuencias de otras actuaciones puedan resultar menos graves.
- Sea importante o útil indicar las actuaciones positivas que se persiguen y las actuaciones negativas que se desea controlar.
- Existan grupos de partes interesadas con los que se puedan desarrollar directrices y códigos y que promocionen su cumplimiento.

Existen muchos ejemplos de códigos y directrices relativos a la sostenibilidad del turismo en el ámbito internacional, nacional y local. Pueden estar destinados a los responsables políticos, a empresas turísticas y visitantes o a una combinación de ellos, y los pueden

promulgar agencias internacionales, gobiernos, organismos de gestión, tales como autoridades de parques y/o ONG.

Las asociaciones de empresas u otras partes interesadas también pueden promulgar códigos y directrices como forma de promocionar buenas prácticas en un grupo, buscando normas comunes y enseñándoselas a otros. De esta forma pueden constituir un instrumento muy útil para la autoregulación dentro del sector del turismo.

Se puede reforzar el éxito de los códigos y las directrices:

- Redactándolos en estrecha colaboración con los posibles usuarios.
- Manteniendo la redacción sencilla y el significado claro.
- Utilizando un lenguaje positivo y que sugiera acciones alternativas.
- Respaldo las declaraciones mediante explicaciones sencillas.
- Obteniendo comentarios que analicen las cláusulas y las mejoren a lo largo del tiempo.
- Vinculándolos a los servicios de marketing y de información (véase la sección 5.5.3).

Los códigos pueden ser más o menos formales, según las circunstancias. En algunos casos puede resultar adecuado que estén respaldados por un acuerdo de adhesión. Se pueden utilizar como fundamento para otros instrumentos, tales como información y certificación, lo que los haría más eficaces.

En algunas circunstancias, los códigos y los reglamentos se pueden utilizar juntos. Los códigos pueden incluir un conjunto más amplio de acciones deseadas, pero los requisitos más importantes estarán respaldados por la legislación y los reglamentos a los se hace referencia en los códigos y directrices.

Los códigos relativos a ciertas actividades se pueden reforzar si están apoyados y promovidos por diversas organizaciones que trabajan juntas y se aplican en diferentes países a través de una cooperación internacional. Un ejemplo importante es el código relativo a la lucha contra el turismo sexual infantil (véase el recuadro 5.13).

Las subsecciones siguientes amplían el análisis de códigos y directrices y exponen formas en las que se pueden aplicar.

### **Directrices políticas**

Es importante que todas las partes interesadas sean conscientes de las políticas relativas a la sostenibilidad del turismo y de las implicaciones de esas políticas para la acción. Esto se podría garantizar mediante el desarrollo de estructuras con múltiples participantes y la formulación de una estrategia turística con amplio consenso. No obstante, puede no ser suficiente.

Las directrices se pueden utilizar para transmitir instrucciones generales y aspectos fundamentales de la política a las agencias gubernamentales, las autoridades locales, ONG, empresas del sector privado y órganos de apoyo tales como las agencias de ayuda al desarrollo y los bancos.

Se puede redactar un único documento de directrices que sirva para todos, o diferentes documentos, con un estilo y contenido adaptado a las necesidades de los destinatarios



*Las directrices para un turismo responsable generadas en Sudáfrica constituyen un ejemplo particularmente bueno de un documento de directrices. Editado en formato de folleto y ampliamente distribuido, establece declaraciones de principio relativas a sostenibilidad económica, social y medioambiental, en torno a las cuales deberían desarrollarse políticas y acciones más detalladas. Posteriormente se han reflejado en las políticas de algunas autoridades provinciales y han sido tenidas en cuenta por lo menos por uno de los principales bancos, en el que se han utilizado para establecer los criterios de financiación. Las directrices también se han utilizado para preparar un manual informativo para las empresas privadas (véase el estudio de caso de la página 174).*

### **Códigos y directrices sobre procesos de desarrollo y gestión**

Los códigos y directrices relativos a empresas turísticas pueden considerar al país en su totalidad o centrarse en determinados tipos de ubicaciones (incluidas las áreas protegidas) o tipos de producto.

Los códigos y directrices se pueden utilizar para influir en el tipo de desarrollo del producto. Pueden incluir tanto los procedimientos y procesos que se han de adoptar como la naturaleza del desarrollo. Son ejemplos las directrices sobre:

- Procedimientos de planificación y de control del desarrollo: en zonas protegidas, estos se pueden basar en las directrices del Convenio sobre la Diversidad Biológica para el turismo sostenible.
- El desarrollo del turismo centrado en las comunidades: existen diversas directrices internacionales para trabajar con comunidades sobre perspectivas de evaluación y para emprender proyectos que adopten los principios de sostenibilidad.
- El diseño de distintos tipos de desarrollo.

Los códigos y directrices también se pueden referir a cómo están gestionadas las empresas turísticas en diferentes casos para beneficiar al medio ambiente y a las comunidades (véase el recuadro 5.14). Los pueden preparar los tour operadores y los proveedores de servicios turísticos o se pueden reparar para ellos. Normalmente, incluyen aspectos tales como:

- Procedimientos para reducir la contaminación proveniente de las operaciones o los daños medioambientales de las actividades recreativas

#### **Recuadro 5.13: Un código claro con respaldo internacional**

El Código de Conducta para la protección de los niños frente a la explotación sexual en el turismo y la industria de viajes es un ejemplo de un código corto y claramente redactado, desarrollado por una ONG y que actualmente tiene el respaldo internacional de la UNICEF, la OMT y de diversas organizaciones del sector del turismo. El código también está apoyado y promovido por órganos gubernamentales, tales como la autoridad de turismo de Tailandia. En torno a este código se han desarrollado acciones asociadas que incluyen la formación y la publicidad.

El código, destinado a suministradores de servicios turísticos, solo tiene seis elementos:

1. Establecer una política ética respecto de la explotación comercial de la infancia.
2. Formar al personal en el país de origen y en los destinos de los viajes.
3. Introducir una cláusula en los contratos con suministradores, que establezca un rechazo común de la explotación sexual comercial de los niños.
4. Ofrecer información a los viajeros mediante catálogos, folletos, películas de vídeo, información en los billetes, en las páginas web, etc.
5. Aportar información a las “personas locales clave” en los destinos.
6. Informar anualmente.

#### Recuadro 5.14: Código para la operación en una ubicación sensible

Durante muchos años el Programa Ártico de la WWF ha mantenido un Código de Conducta para los tour operadores en el Ártico. Este ha considerado, entre otras cosas, la forma en la que los operadores utilizan y gestionan los recursos naturales; eligen los alojamientos y otros suministradores; la gestión del visitante y la información ofrecida a los visitantes; las formas de respetar las culturas locales, la calificación y educación del personal y los procedimientos de seguridad.

El Código se ha traducido a diversos idiomas y ha sido ampliamente distribuido. Ha demostrado ser popular. Los operadores que lo aplican han buscado posteriormente un mayor reconocimiento de sus buenas prácticas y se están considerando opciones para vincular este comportamiento a la certificación.

- Buenas prácticas en las relaciones con las comunidades locales.
- Manejo y control de los visitantes, incluido el tamaño de los grupos, la naturaleza de la información que se les suministra, etc.
- Procedimientos de información, que incluyan las actividades de las empresas y proporcionen datos para ayudar a la gestión de los destinos.



*En Escocia, la agencia para la conservación se ha encargado por ley de redactar un Código escocés de vigilancia de la fauna marina, que tiene que incluir directrices sobre las actividades que puedan molestar a la fauna marina, las circunstancias en las que se puede aproximar a la vida marina y la forma en la que mejor se puede observar a las especies con una molestia mínima (véase el estudio de caso de la página 184).*

#### Códigos de conducta del visitante

Se han escrito muchos códigos con el objetivo de influir en el comportamiento de los visitantes. La mayoría de ellos son relativos a la utilización del medio ambiente natural para diferentes actividades. No obstante, también pueden incluir asuntos más amplios como la adquisición de productos locales, la selección justa de proveedores de servicio, las prácticas de admisión, los códigos sobre la forma de vestir respetando las sensibilidades culturales, etc.

Los códigos pueden variar entre limitaciones generales para un viaje responsable hasta códigos específicos centrados en determinadas actividades, como por ejemplo, lo que pueden o no pueden hacer los ciclistas en un parque nacional o incluso en un determinado recorrido.

En general, los códigos del visitante serían mucho más eficaces si estuvieran respaldados por una actividad de promoción (difusión por los medios de comunicación) y si también se utilizaran como fundamento en torno al cual se ofrezca publicidad e información más personal (véase la sección 5.5.3). El programa Leave No Trace en los Estados Unidos de América (descrito en el recuadro 5.28) es un ejemplo de un programa educativo que promueve un sencillo código de visitante.

#### 5.4.2 Informes y auditorías

Los informes permiten a una empresa u organización describir los resultados de sus esfuerzos para resolver su incidencia sobre la sostenibilidad, y compartir esta información con las partes interesadas. Los gobiernos pueden alentar tanto el uso de los informes en el sector turístico como la ampliación de su ámbito de competencia. El uso de un conjunto acordado de indicadores es una parte fundamental de cualquier actividad de notificación.

Un marco de notificación sobre sostenibilidad permite a las empresas y organizaciones turísticas comunicar cualquier medida tomada para mejorar el rendimiento económico, medioambiental y social; los resultados de esas medidas y las estrategias previstas para su mejora. Los informes se pueden llevar a cabo en diferentes niveles.

- A nivel de una empresa o compañía individual o en un conjunto de empresas relacionadas con un determinado segmento del turismo.
- Para un único destino o a nivel regional o nacional.

### ***¿Por qué son importantes los informes sobre sostenibilidad?***

La medición y la notificación tanto de los resultados obtenidos como de los futuros es un instrumento crítico de gestión. Ayudan a optimizar la capacidad de los gestores para evaluar los avances hacia políticas y objetivos sociales y medioambientales establecidos, y constituyen un componente fundamental en el fomento y mantenimiento del compromiso de las partes interesadas. Para las empresas turísticas los informes se pueden utilizar para mantener y reforzar su credibilidad, comprometer a sus clientes, aprovechar sus éxitos y promover ventajas económicas.

En Escocia, la agencia gubernamental de conservación ha recibido el mandato legal de elaborar un Código de Observación de la fauna marina escocesa, en el que deben incluirse las líneas directrices referentes a las actividades que pueden perturbar a la fauna marina, detallarse las condiciones en las que es posible acercarse a esa fauna y la mejor manera de observar las especies con una mínima perturbación (ver el Estudio de casos, página 184).

### ***Creciente interés en los informes entre los sectores privado y público***

Hay interés en todo el mundo por ampliar el ámbito de los informes financieros empresariales convencionales e incluir información no financiera. El crecimiento de los informes en el sector privado ha sido provocado por el propio sector y existen muchas iniciativas voluntarias de notificación. La Iniciativa Mundial para la Información (Global Reporting Initiative, GRI) proporciona un conjunto de directrices de notificación e indicadores de los resultados de la sostenibilidad que se pueden utilizar de forma totalmente voluntaria, para lograr un posible consenso sobre las prácticas de notificación y pretenden dar mayor coherencia a los informes. Las directrices GRI están destinadas a organizaciones de todos los tamaños y tipos, que operen en cualquier lugar.

Se han desarrollado algunas normas complementarias a la GRI para incluir los diferentes asuntos de sostenibilidad a los que se enfrentan diversos sectores de la industria. Los temas relativos a los tour operadores se incluyen en un suplemento de la GRI editado por la Iniciativa de Tour Operadores, respaldada por el PNUMA y la OMT. Otros grupos de sectores, tales como los representantes del sector hotelero, también han considerado requisitos de notificación.

### ***Actividades de auditoría para la sostenibilidad***

Los informes pueden o no estar vinculados a un proceso de auditoría. Se puede llevar a cabo una auditoría en cualquier organización o empresa que haya establecido políticas y un programa para mejorar sus resultados de sostenibilidad. Una auditoría es una evaluación sistemática de los sistemas y actuaciones de la organización destinada

a determinar si está haciendo lo que dice que está haciendo. Puede llevarse a cabo mediante una autoevaluación, mediante el uso de un interventor independiente o por un tercero. Una vez establecido un sistema de gestión medioambiental, se le puede auditar periódicamente para garantizar que está funcionando adecuadamente y que está cumpliendo su cometido.

La auditoria se puede utilizar como un instrumento de gestión interno para mejorar los resultados en la industria del turismo o para verificar el cumplimiento de los requisitos legales. La “debida diligencia” es fundamentalmente una auditoria de cumplimiento para comprobar si una organización ha cumplido con coherencia sus obligaciones legales. Este tipo de intervención debería provocar actuaciones o medidas correctivas.

También otros implicados pueden requerir una auditoria para verificar el cumplimiento de las condiciones adjuntas a las ayudas o licencias financieras. Los informes de verificación anuales pueden incluir los resultados de actividades específicas del proyecto, medioambientales, de salud e higiene y sociales, reflejadas en los resultados de programas de muestreo y de medición periódicos y cuantitativos.

### ***¿Cómo pueden los gobiernos promover los informes y las auditorias?***

Existen diversas formas en las que gobiernos pueden fomentar el uso de los informes y de las auditorias como instrumento para lograr un turismo más sostenible. Estas incluyen:

- Que los gobiernos realicen auditorias y notificación de sus propias actividades, incluidas las de sus agencias. Esto puede ser adecuado no sólo para el análisis y adaptación de sus propias políticas y actuaciones, sino también por ser un ejemplo para otros en el sector turístico.
- Divulgar más información sobre el estado del sector. Se pueden ampliar los acuerdos sobre notificación de resultados de los ministerios de turismo o de los gobiernos locales para que incluyan información sobre los avances en el sector turístico relativos a los objetivos de sostenibilidad. Divulgar esta información en el sector ofrece una oportunidad para analizar las políticas y programas, tener en cuenta los éxitos e identificar dónde es necesario renovar o redirigir los esfuerzos.
- Influir en el calendario de notificación. Las compañías del sector privado a menudo informarán de sus acciones en relación con objetivos nacionales o locales, medioambientales y sociales.
- Promover activamente las auditorias y los informes entre los grupos de operadores en el ámbito nacional o local.
- Fomentar el uso de auditorias introduciendo directrices y ofreciendo asistencia técnica.
- Incluir un requisito sobre auditorias y notificación en los sistemas de gestión medioambiental y en los procesos de certificación reconocidos.
- Premiar las buenas prácticas, reconociendo y promocionando sus resultados.

Los gobiernos también pueden desear incluir un requisito para introducir medidas de sostenibilidad en los acuerdos existentes sobre notificación empresarial en la legislación. En Francia, por ejemplo, se introdujeron los informes obligatorios sobre sostenibilidad en 2002 para las compañías más grandes. La presión de los inversores para obtener una visión más clara de los resultados empresariales puede también llevar a procesos de reglamentación que requieran notificación de sostenibilidad.

### **Recuadro 5.15 Auditoria y notificación necesarias sobre efectos medioambientales y sociales**

La North Head Quarantine Station es un lugar con importancia natural e histórica en el parque nacional del puerto de Sydney en Australia. En 2000, el gobierno consideró que la mejor forma de garantizar el futuro del sitio era alquilarlo a un operador turístico que incluiría diversas actividades económicas complementarias. No obstante, también demostró ser necesario que el operador resolviera algunos asuntos importantes de conservación y de gestión, muchos de los cuales provenían de la comunidad local. Estos últimos requisitos se formularon como condiciones en la licencia de construcción y en los criterios de arrendamiento, aunque estaba claro que el coste y las limitaciones que impondrían harían el proyecto inviable.

Se adoptó una solución de gestión imaginativa alternativa, que dependía de un proceso de auditoria y notificación periódico. Esto implicaba una verificación constante y sistemática de indicadores acordados, dentro de una gama de efectos sociales y medioambientales, para comprobar que se estaban cumpliendo las condiciones óptimas acordadas. Si los efectos fueran superiores a lo establecido, entrarían en vigor respuestas de gestión acordadas. Por ejemplo, se hace un recuento periódico de los lugares de cría de pájaros y su disminución llevaría a medidas para reducir el ruido, la iluminación y los movimientos de los visitantes. Este modelo implica un informe de gestión medioambiental anual sobre las condiciones del sitio y la sostenibilidad de la operación.

Los gobiernos pueden requerir a las empresas que lleven a cabo auditorias y que informen de sus resultados como parte del proceso de comprobación del cumplimiento de acuerdos. Un ejemplo puede ser la aprobación del proyecto Sydney Quarantine Station (véase el recuadro 5.15).

#### **5.4.3 Certificación voluntaria**

La certificación es un mecanismo para garantizar que una actividad o producto cumple ciertas normas que pueden establecer los gobiernos o que están acordadas en un sector de la industria. En el turismo, la certificación se utiliza normalmente para comprobar las actividades y normas de las empresas turísticas, tales como los operadores de alojamiento, para garantizar la seguridad y satisfacción del cliente. No obstante, también se puede ampliar para incluir asuntos de sostenibilidad. Los componentes fundamentales de la certificación son:

- La participación voluntaria de las empresas.
- Criterios y normas bien definidos.
- Un proceso de auditoria y evaluación.
- El reconocimiento de aquellos que cumplen los criterios mediante una etiqueta o logo
- El seguimiento, en su momento, para comprobar un cumplimiento continuado.

#### ***Ventajas e inconvenientes de la certificación***

La principal ventaja de la certificación en la promoción de un turismo más sostenible es que proporciona una forma de reunir por lo menos una parte del complejo conjunto de deseos y objetivos que incluye la sostenibilidad y de distinguir claramente aquellas empresas

que los están cumpliendo. Es una de las pocas formas objetivas de que aquellos que desean promover la sostenibilidad en sus actuaciones y decisiones (por ejemplo, consumidores individuales, tour operadores y gobiernos) sepan a quién apoyar.

Para los gobiernos<sup>5</sup> las principales ventajas de la certificación son que puede contribuir a:

- Elevar el perfil e imagen de un destino en términos de su calidad y normas medioambientales.
- Proporcionar una forma de animar al sector a que mejore sus normas en áreas específicamente identificadas.
- Unos costes de regulación potencialmente inferiores.

El principal inconveniente de la certificación es que puede ser costoso y necesitar tiempo para su administración. También puede resultar difícil convencer a las empresas a que participen, puesto que a menudo no ven ventajas claras que puedan compensar los costes de participación en el proceso (por ejemplo, pagando la tasa de inspección y, potencialmente, cumpliendo con los requisitos). Se puede por lo tanto considerar que la certificación está creando una barrera, en particular a las empresas pequeñas. También existe un problema con la compatibilidad entre programas, que puede generar normas variables, confusión entre el público y un campo de juego desequilibrado para las empresas.

### ***El papel de los gobiernos en la certificación***

Los gobiernos pueden tener un papel muy importante apoyando los procesos de certificación. A menudo pueden ser los que los inician y deberían seguir ofreciendo apoyo durante todo el desarrollo de los programas.

La agencia responsable de llevar a cabo un programa de certificación necesitará ser totalmente imparcial, y que se la considere como tal, así como competente y eficiente desde el punto de vista técnico. En algunos países puede resultar adecuado que los gobiernos estén directamente implicados en el proceso si no se cumplen estas condiciones. En otros puede ser mejor utilizar una agencia externa reconocida por el gobierno.

Estén o no los gobiernos directamente implicados en los programas de certificación, su respaldo oficial y apoyo activo es muy importante para su éxito, lo que puede incluir:

- Apoyo financiero, por lo menos inicialmente cuando se pone en marcha el programa.
- Promoción para la participación del sector turístico en el ámbito nacional y local.
- Apoyo e incentivos a las empresas que se unan al programa, tales como cobertura en actividades de marketing (véase la sección 5.5.3)
- Vinculación de la certificación a otros instrumentos, entre los que pueden estar, por ejemplo, la adjudicación de licencias de construcción, la adjudicación de concesiones e incentivos económicos.

### ***Tipos de certificación***

Los temas comunes considerados por los programas de certificación en el sector turístico incluyen:

- Cumplir las normas de seguridad e higiene (se considera a menudo como un pre-requisito para los demás).



*Algunos estudios de caso incluyen programas de certificación para empresas turísticas que buscan la sostenibilidad. El programa de Costa Rica, por ejemplo, obtiene ventajas al estar dirigido por el gobierno, y el apoyo gubernamental ha sido vital en Escocia y en Australia (véanse los estudios de caso de las páginas 179, 184 & 140).*

- La calidad de las instalaciones y del servicio. Esta puede ser una medida objetiva del grado de suministro o una evaluación más subjetiva de la experiencia que se ofrece.
- Gestión de calidad, que evalúe todo el proceso de gestión (como el programa ISO 9000).
- Condiciones sociales relativas al personal, a la formación, etc.
- Gestión medioambiental y calidad (como en los programas ISO 14000 ó EMAS).
- Sostenibilidad total, incluidos los aspectos medioambientales, sociales y económicos.

Históricamente, la certificación en el turismo ha estado principalmente relacionada con la medición de la calidad de una instalación, en particular, de un alojamiento hotelero. Muchos países tienen este tipo de programas (que a menudo establecen a una categorización por “estrellas”) que pueden implantar los gobiernos o sus agencias u organismos privados (con o sin respaldo oficial).

En los últimos años se ha producido un crecimiento considerable en los programas relacionados con la gestión y la calidad medioambiental, que conllevan lo que podría denominarse comúnmente una “ecoetiqueta”. En 2001, un estudio<sup>6</sup> de la OMT estimó que existían cerca de 60 de estos programas de certificación en el turismo en todo el mundo; este número habrá crecido posteriormente.

La mayoría de estos programas se concentran casi exclusivamente en asuntos medioambientales, aunque algunos tienen ciertos componentes sociales. Son mucho menos comunes los programas de certificación relativos a asuntos más claramente sociales o laborales (véase el recuadro 5.16).

Otra distinción importante existe entre programas que miden “procesos” y los que miden “resultados”:

#### **Recuadro 5.16 Certificación que refleja la política nacional en la incidencia social**

Fair Trade in Tourism South Africa (FTTSA) concede una marca de certificación a las empresas turísticas que son capaces de demostrar su compromiso con un conjunto de principios y el cumplimiento de criterios predeterminados. FTTSA se concentra en asuntos sociales, aunque también se tiene en cuenta el interés por el medio ambiente y la utilización de recursos. Los criterios son: sueldos justos; condiciones de trabajo justas; operaciones justas; adquisiciones justas; distribución equitativa de los beneficios; práctica ética del negocio y respeto a los derechos humanos, la cultura y el medio ambiente.

La marca se adjudica basándose en la autoevaluación seguida de una verificación externa. Está estrechamente relacionada con la política responsable sobre el turismo y las directrices del gobierno sudafricano, cuyo respaldo ha sido importante para su credibilidad. La principal motivación y los beneficios observados por los que han recibido la marca han sido la oportunidad de mejorar la sensibilización, el acceso mejorado a los mercados nicho, las redes, intercambio del conocimiento, el soporte mutuo y el análisis comparativo entre ellas.

- Los programas de “procesos” certifican que las empresas tienen sistemas establecidos y documentados para garantizar la mejora de las características de calidad o medioambientales. No determinan ningún resultado específico del comportamiento que no sea el de la propia compañía y los exigidos por la ley.
- Los programas de “resultados” certifican que las empresas han alcanzado un nivel de calidad específico y mensurable en relación con las normas asociadas con diferentes elementos del programa.

La certificación también puede variar dependiendo de la naturaleza y el nivel del proceso de verificación. Algunos programas se basan fundamentalmente en la autoevaluación, utilizando sólo en ocasiones la verificación externa, mientras la mayoría hacen de esta última un requisito. Algunos programas asignan un resultado ponderado en función del nivel de rendimiento o de la cantidad de las acciones emprendidas, mientras que otras sólo ofrecen un sistema de aprueba o suspende.



*Las empresas que han obtenido el certificado en el programa de certificación de Costa Rica para el turismo sostenible han llegado a ser fervientes partidarias de las prácticas sostenibles (véase el estudio de caso de la página 151).*

### **Adopción de los programas y resultados logrados**

La proporción de empresas turísticas que participan en programas de certificación de calidad es a menudo muy elevada. No obstante, los programas de certificación medioambiental han logrado hasta ahora una aceptación muy baja. Por ejemplo, entre los programas europeos, la mayor participación se encontró en Escocia, con una tasa de penetración de alrededor del 10% de las empresas de alojamiento en el país.

La previsión para el futuro de la certificación medioambiental o de una sostenibilidad mayor es, sin embargo, más positiva de lo que la cifra podría sugerir y los resultados logrados han sido muy importantes. La mayoría de las empresas que se han comprometido en estos programas son muy positivas sobre su participación.



*Los miembros del programa de empresas de turismo verde en Escocia han crecido alrededor de un 30% desde su establecimiento en 1998. En 2004, el programa tenía 550 miembros (véase el estudio de caso de la página 184).*

Las empresas que participan en la certificación a menudo indican que la principal ventaja para ellas es el proceso formativo que conlleva, ayudándolas a comprender con claridad los requisitos de sostenibilidad y a centrar su atención en los cambios que precisan hacer en sus negocios. El cumplimiento con la certificación también beneficia a las empresas mediante:

- Ahorro de costes: la mayoría de las empresas indican ahorros claros, por ejemplo en los costes de la energía.
- Una posible ventaja de marketing: parece estar todavía bastante limitado en términos de certificación de la sostenibilidad medioambiental o social en comparación con la certificación de calidad.
- Mayor reconocimiento por los órganos colaboradores: incluidas oportunidades de asistencia técnica y algunas veces de ayuda financiera.

Un signo particularmente importante de una posible futura ventaja comercial es el creciente interés que muestran algunos tour operadores en la utilización de la certificación como fundamento para seleccionar las empresas que subcontratan e incluirlas en sus catálogos de vacaciones, reflejando la creciente integración de la sostenibilidad en sus actividades y ética comerciales.

### **Fortalecer la certificación para la sostenibilidad**

Existe un consenso internacional creciente para que los sistemas de certificación del turismo sostenible incorporen elementos tanto de procesos como de resultados, aunque deberían destacar los resultados. Los programas deberían también basarse en evaluaciones externas e idealmente incluir un elemento gradual para reconocer diferentes niveles y fomentar la mejora a lo largo del tiempo.

Para reflejar con mayor detalle los componentes de la sostenibilidad, los programas de certificación podrían tender a incluir criterios más sociales además de los criterios medioambientales más comunes.

Un asunto y reto muy importante es la forma en que se vincula la certificación de sostenibilidad a la certificación de calidad, y si al combinarlas en un único programa se difuminaría la importancia de los asuntos de sostenibilidad. Puede ser bueno tener varios programas asociados, vinculados y respaldados por el gobierno.

La experiencia proporciona algunos indicadores para buenas prácticas en certificación (que se obtiene de los estudios de caso) que deberían tenerse en cuenta cuando se desarrollen nuevos programas o se refuercen los existentes. Así se destaca la gran oportunidad y necesidad de vincular el uso de certificación al de otros instrumentos para su beneficio mutuo. Estos son:

- Vincular la certificación al fomento de capacidades técnicas, principalmente fortaleciendo la información y ayuda personal que se ofrece a los candidatos en el momento de la inspección y entregando programas de formación asociados.
- Incluir los servicios del gobierno en el proceso de certificación con el fin de reforzar los vínculos oficiales y alentar a las empresas con demostraciones.
- Comprobar que los requisitos y procesos son tan sencillos y claros como sea posible, facilitando las auditorias y un cumplimiento rápido.
- Buscar formas más específicas para poner en práctica el programa y vincularlo con otras áreas políticas.

### **Una norma común para la certificación**

Existe un reconocimiento creciente de la necesidad de garantizar la compatibilidad entre diferentes programas de certificación de sostenibilidad. Puede aumentar la confianza del consumidor cuando los turistas se den cuenta de que disponer de criterios armonizados implica que todos los programas de certificación están midiendo más o menos los mismos elementos. En Europa los esfuerzos de armonización están en marcha (véase el recuadro 5.17 de la página 106) así como en las Américas. También hay cierto movimiento hacia el desarrollo de un programa de acreditación de diversos programas de certificación. Este programa, que pretende algún día llegar a ser un Consejo Mundial de Turismo Sostenible, está desarrollando redes regionales para la cooperación y armonización de los criterios

### **Certificación de destinos y servicios**

Además de la certificación de sostenibilidad de las empresas turísticas y de sus productos, también existen programas que certifican destinos o determinados tipos de servicios.

*El programa escocés de empresas turísticas verdes ha mostrado claramente la ventaja de un programa diferenciado de ecocertificación, aunque se ha promovido junto con el programa nacional de calidad como una opción adicional (página 184).*



*En Australia, se está considerando incluir el programa de ecocertificación en una serie de programas de certificación acreditados y apoyados oficialmente por el gobierno (véase el estudio de caso de la página 140).*



*En Escocia, el Centro de Información sobre Turismo y Certificación ha generado nuevo interés entre las empresas (véase el estudio de caso de la página 184).*



*En Australia, algunos estados han utilizado la ecocertificación como un requisito para dar un tratamiento preferente a las empresas así como concesiones más amplias para operar en parques (véase el estudio de caso de la página 140).*





*En Kaikura, Nueva Zelanda, un programa de certificación ha contribuido a fomentar el interés y centrar la atención en la comunidad sobre una mejor gestión de los recursos (véase el estudio de caso de la página 169).*

El programa de Banderas Azules para playas y puertos de recreo (véase el recuadro 5.18) es un buen ejemplo que podría aplicarse en todo el mundo. Destaca las ventajas de las cosas bien enfocadas, prácticas, importantes y persistentes en un programa a lo largo del tiempo.

En algunos lugares en todo el mundo se ha otorgado una certificación de sostenibilidad para destinos completos. Estos programas tienen en cuenta la forma en que se gestiona la totalidad del destino, en términos de políticas de sostenibilidad, eficacia de los recursos, control de la contaminación, servicios sociales, etc., y también tienen en cuenta los procesos de gestión medioambiental del sector turístico. Los méritos de la certificación para comunidades enteras han generado un amplio debate, en parte debido a las dificultades y a los costes para obtener datos correctos y completos.

#### 5.4.4 Contribuciones voluntarias

Cada vez es más evidente que los turistas y el sector turístico están preparados para apoyar voluntariamente la conservación medioambiental y el bienestar de las comunidades locales en los destinos. Ciertos estudios han demostrado que los turistas están dispuestos a pagar por este tipo de cuestiones, siempre y cuando se puedan identificar con claridad los beneficios locales.

Muchas empresas turísticas están tomando medidas de apoyo directo, o están preparadas para hacerlo, como parte de su responsabilidad social empresarial.

#### Recuadro 5.17: VISIT – Una familia de ecoetiquetas europeas

La iniciativa VISIT, financiada por la Unión Europea, vincula a 12 programas de ecoetiquetas diferentes para empresas turísticas de Austria, Dinamarca, Francia, Italia, Letonia, Luxemburgo, Países Bajos, España, Suiza y los países nórdicos. El objeto de la iniciativa es mejorar la sostenibilidad del turismo europeo mejorando el perfil y la calidad de las etiquetas, y fomentar la sensibilización sobre productos certificados.

Todas las etiquetas se centran en la incidencia medioambiental de los establecimientos (principalmente de alojamiento). Se ha acordado una norma común para todas las etiquetas. Esta incluye: verificación externa, por lo menos una vez cada tres años; un requisito para que todas las empresas cumplan la legislación nacional; la inclusión de un conjunto de requisitos básicos de ejecución; un requisito para que las empresas verifiquen con regularidad el consumo de energía y de agua y la producción de basuras por huésped y pernoctación; criterios comunes de gestión, incluida la formación del personal más importante; y asuntos relativos a la transparencia y a la promoción de los programas.

La actividad promocional incluye la creación de una guía de vacaciones VISIT, en papel y en Internet, que presenta las etiquetas que participan, y cada uno de los productos certificados. También se han establecido vínculos con los tour operadores, animándoles a que presenten los productos.

Se ha establecido una Asociación VISIT para promocionar el interés de los miembros y buscar nuevos participantes. Los servicios incluirán la investigación de mercado y el análisis comparativo de los resultados entre las etiquetas.

Aunque se trata fundamentalmente de una cuestión para respuestas individuales y del sector privado, los gobiernos pueden tener un papel válido al promocionar y permitir la aportación de contribuciones voluntarias:

- Estableciendo, apoyando y promocionando programas importantes. Esto puede implicar coordinar las actividades de empresas y turistas, como en el ejemplo de Lake District del recuadro 5.19.
- Aportando ayudas financieras, como los créditos fiscales, a las empresas que aporten contribuciones.

Las contribuciones y actuaciones voluntarias pueden consistir en una ayuda económica o en especies. Las contribuciones voluntarias tienen la ventaja de estar basadas en la buena voluntad, en el compromiso y en la participación activa, aunque es poco probable que obtengan tantos ingresos como las tasas obligatorias.

#### **Recuadro 5.18: Certificación para playas y puertos deportivos**

El premio Bandera Azul para playas y puertos deportivos, que lleva a cabo la Fundación para la Educación Medioambiental, está en práctica desde 1985. En 2004, se adjudicó la Bandera Azul a 2.938 playas y puertos deportivos de 29 países en toda Europa, el Caribe y Sudáfrica. Los criterios incluyen:

- La calidad del agua, incluidas las normas para el agua para bañarse.
- La educación e información medioambiental, incluidos los procedimientos de notificación a los usuarios sobre la calidad del agua y la interpretación medioambiental.
- La gestión medioambiental, incluido un plan para el uso del suelo y el desarrollo urbanístico de la zona costera, así como la limpieza de las playas y los procesos de gestión.
- La seguridad y los servicios, incluidos los vigilantes o el equipo correspondiente, el acceso telefónico, etc.

El programa se ha ampliado con éxito a lo largo de los años y ha ido mejorando el suministro de instalaciones y procedimientos adecuados. Los puntos fuertes del programa son: requisitos útiles y prácticos claramente relacionados no solo con el medio ambiente sino también con la calidad de la experiencia de los visitantes y su seguridad; una marca fuerte (la propia Bandera Azul); una combinación de requisitos de gestión y de información/educación, requisitos para un fuerte compromiso real de las autoridades y comunidades locales; y su integración con la gestión costera.

Los destinos han sido capaces de reconocer las ventajas tanto en términos de servicios mejorados como de la respuesta del visitante, y muchos han utilizado activamente el premio para promocionar una imagen medioambiental fuerte. La Bandera se vuelve a conceder cada temporada, tras de una evaluación anual.

La función del gobierno (en particular de las autoridades locales en los destinos) respaldando y promocionando el programa ha sido muy importante para su éxito.

Ejemplos de programas que implican directamente a los turistas:

- Se invita a los turistas a hacer donativos en metálico para proyectos locales, que pueden oscilar entre pequeñas sumas y cantidades sustanciales.
- Una pequeña cantidad añadida por los tour operadores o proveedores de servicio rutinariamente a las facturas, que los turistas pueden cambiar si no desean pagar. Tiene la ventaja de la sencillez y normalmente da lugar a muy pocos rechazos.
- Turistas aportando ayudas en especies. Un ejemplo puede ser el creciente número de ofertas de viajes de vacaciones y educativos que implican la participación en programas de conservación o de comunidad.
- Contribuciones de los turistas a programas de captura de carbono (por ejemplo, repoblación de árboles) como forma de compensar el efecto de las emisiones de gases de efecto invernadero que se producen por su viaje.

Las empresas turísticas pueden aportar financiación o colaborar con especies en los proyectos sociales y de conservación local. Existen muchos ejemplos en los que se ha dado apoyo a proyectos, tales como una reserva natural local, un grupo de comunidad, un servicio de salud o una escuela. Además de aportar un beneficio considerable a los receptores, las empresas a menudo pueden beneficiarse de la buena disposición que produce en sus clientes. La asistencia se puede proporcionar mediante una implicación

#### **Recuadro 5.19: Un programa estructurado para obtener contribuciones voluntarias**

En el Lake District Nacional Park, en Inglaterra, una asociación pública/privada que incluye a National Trust (una ONG), la autoridad de parques nacionales y la Junta Nacional de Turismo se ha constituido como vehículo para obtener contribuciones voluntarias. La asociación para el turismo y la conservación en el distrito de los lagos incluye cerca de 180 empresas turísticas entre sus miembros. Los miembros aportan dinero para la conservación (por ejemplo, mantenimiento de los caminos y de las características paisajísticas) solicitando contribuciones voluntarias a sus huéspedes. Lo pueden hacer mediante complementos pequeños y opcionales en las facturas, o sencillamente solicitando donaciones. Los proyectos que se benefician a menudo son específicos de cada miembro, fortaleciendo así el compromiso individual con ellos. Los ingresos anuales obtenidos son de alrededor de 300.000 dólares de los Estados Unidos.

directa o estableciendo o contribuyendo a un fondo de custodia. Puede resultar particularmente beneficioso si las empresas turísticas son capaces de establecer una relación solidaria con las comunidades vecinas que se pueda mantener a lo largo del tiempo.

## 5.5 Instrumentos de apoyo

### 5.5.1 Dotación y gestión de infraestructuras

Aunque la mayoría de los instrumentos disponibles a los gobiernos pretenden promover las actuaciones del sector privado, también debería considerarse como un instrumento para lograr un turismo más sostenible la aportación directa de los gobiernos (o de sus agentes, socios o contratistas) de diversas infraestructuras y utilidades y servicios públicos.

Cuando se requieran inversiones para una nueva infraestructura, puede ser adecuado compartir los costes entre los sectores público y privado, basándose en la evaluación de la importancia relativa de los bienes públicos y de las ganancias privadas.

### ***Asuntos generales de sostenibilidad relativos a infraestructuras y servicios***

La disponibilidad de medios de transporte, agua, energía, alcantarillado y recogida de basuras, telecomunicaciones y servicios básicos de salud y seguridad es de importancia fundamental para el funcionamiento adecuado del sector turístico y su suministro es crucial para la sostenibilidad económica del turismo. El nivel y calidad del suministro también es crucial para asuntos de sostenibilidad social y medioambiental. El suministro de estos servicios también constituye parte fundamental del entorno permisivo creado por el gobierno para una industria turística más sostenible.

Las infraestructuras y los servicios públicos deben dotarse de forma que:

- Beneficien a la comunidad local, a las empresas turísticas y a los turistas, con un suministro adecuado que satisfaga las necesidades de todos.
- Su suministro sea rentable y sostenible.
- Se utilicen las mejores prácticas y tecnologías, reduciendo al mínimo el consumo de recursos y garantizando un tratamiento eficiente y eficaz de los residuos.

Es necesaria una planificación y gestión cuidadosas y globales de las infraestructuras y servicios, que tenga muy en cuenta la demanda existente y la demanda previsible del turismo, de las comunidades locales y de otros sectores en el futuro. Un principio y prioridad fundamental es tender a reducir al mínimo en el sector turístico el consumo que genere residuos. Además de la dotación de infraestructuras y servicios, hay que fomentar la colaboración con la industria en su gestión medioambiental, utilizando los instrumentos pertinentes.

La necesidad de una verificación cuidadosa de los niveles de utilización por el sector turístico es de importancia fundamental para la futura planificación y para evitar la sobre explotación. Se deben considerar mecanismos para la verificación, tales como medidores y contadores, en el diseño de las nuevas infraestructuras y equipamientos, y los indicadores y procedimientos de verificación deberían estar incluidos en todos los acuerdos de servicio con suministradores y proveedores.

### ***Dotación de medios de transporte***

El transporte es un área de política estratégica importante para el turismo sostenible. El turismo se debería tener siempre en cuenta en todos los planes de transporte, basándose en los patrones y previsiones de los flujos de visitantes actuales. Ya se ha destacado el posible conflicto entre mejorar la accesibilidad a los destinos turísticos por razones económicas y reducir las emisiones del transporte aéreo y terrestre. Una línea política general consiste en mejorar la accesibilidad hacia y dentro de los destinos utilizando medios de transporte menos contaminantes y gestionar el tráfico de turistas de forma que se reduzcan al mínimo la congestión y los efectos adversos en las comunidades y el medio ambiente locales.

Muchos de los restantes instrumentos considerados en este documento se pueden utilizar para la gestión del transporte, en particular los instrumentos económicos y de marketing y la entrega

de información (sección 5.5.3). Sin embargo, la dotación real de infraestructuras de transporte y servicios públicos de transporte es en sí misma una parte importante de la actuación.

Son ejemplos de medidas para infraestructuras reales:

- Mejorar el acceso a las comunidades cuando es necesario para garantizar la viabilidad de la actividad turística.
- Evaluar cuidadosamente el impacto medioambiental, social y económico de cualquier nueva propuesta de infraestructura de transporte, en particular nuevas carreteras o la construcción o ampliación de puertos y aeropuertos.
- Estar preparados para limitar la capacidad de las carreteras y de los aparcamientos para automóviles como medida de control para desanimar la utilización excesiva del coche privado.
- Desarrollar programas de parques y paseos en zonas turísticas populares.
- Desarrollar pistas especiales para caminantes y ciclistas para el uso de los turistas.
- Ampliar las zonas peatonales en pueblos y ciudades.
- Introducir medidas de reducción del tráfico y sistemas de carriles que favorezcan el transporte público.

#### **Recuadro 5.20: Desarrollo integrado de ofertas de transporte público**

La combinación del elevado tráfico de vacaciones y de tránsito produce importantes atascos y contaminación en estrechos valles de montaña en los Alpes. En 1997 los ministerios de turismo, transporte y de medio ambiente de Austria pusieron en práctica el proyecto “movilidad sostenible, turismo sin coches”, con fondos de la Unión Europea, basado en dos comunidades piloto de complejos alpinos. El proyecto se amplió posteriormente como proyecto transnacional de movilidad en los Alpes con el objeto de demostrar la capacidad de promocionar vacaciones en los Alpes basadas en opciones de transporte benignas desde el punto de vista medioambiental.

Las comunidades implicadas en el proyecto han emprendido diferentes iniciativas, que implican un considerable trabajo conjunto entre organismos del sector público, operadores de transporte, tour operadores y otras partes interesadas. La mayor parte del proyecto ha tratado de ofrecer información coordinada y marketing y paquetes creativos para el acceso al transporte público hacia y dentro de la región. No obstante, el proyecto también ha demostrado la importancia de las infraestructuras y servicios de transporte mejorados. Por ejemplo:

- Dotación y alquiler de coches eléctricos y motocicletas no contaminantes, junto con estaciones de recarga de energía solar.
- Dotación y coordinación de rutas de autobús con una visibilidad y diseño mejorados de las paradas de autobús y de los paneles de información asociados.
- Establecimiento de sistemas de reserva y de servicios de transferencia de equipajes.
- Ampliación de zonas peatonales y de zonas sin coches.

La comunidad de Werfenweng, una de las comunidades piloto iniciales, ha visto la proporción de turistas que llegan por tren crecer del 9 al 25%. También ha observado una reducción estimada de 375 toneladas de emisiones de CO<sub>2</sub> en la estación invernal, lo que supone una reducción del 15%.

- Tomar medidas para reducir la contaminación acústica de las carreteras, aeropuertos, etc.
- Planificar cuidadosamente la señalización como un instrumento eficaz para la gestión de tráfico y de los visitantes, evitando a su vez las señales invisibles o confusas.

El recuadro 5.20 ofrece un ejemplo de desarrollo integrado de transporte.

El transporte público se puede hacer más atractivo para el uso de los turistas de diversas formas, por ejemplo:

- Integrando los horarios y billetes entre los diferentes medios de transporte.
- Adaptando los horarios para tener en cuenta los movimientos de los visitantes.
- Planificando los itinerarios para tener en cuenta la ubicación de los alojamientos y las atracciones de los visitantes.
- Estableciendo servicios de manipulación de equipajes.
- Con programas eficaces para compartir coches y taxis.
- Ampliando y apoyando los servicios de transporte público en ciertas rutas importantes para los turistas.
- Con una mayor disponibilidad de información y distribución de billetes.
- Con más calidad y seguridad contra la delincuencia en los servicios de transporte.

El transporte turístico se puede hacer más sostenible introduciendo una tecnología mejorada. Los gobiernos pueden colaborar a esto apoyando una investigación y desarrollo adecuado e invirtiendo en, y suministrando, sistemas modernos de transporte que utilicen esas tecnologías.

### **Utilidades y servicios públicos**

La dotación de utilidades públicas requiere una planificación cuidadosa en los destinos turísticos, en particular donde determinados recursos naturales son escasos.

- Agua: el suministro y gestión del agua es un asunto fundamental en muchos destinos turísticos, tanto en términos de su cantidad como de su calidad. Aumentar el suministro o introducir nuevas fuentes (por ejemplo, con plantas desalinizadoras) puede resultar a menudo costoso y tener consecuencias medioambientales. Una gestión equitativa del agua es fundamental, si se raciona el agua, no se debería favorecer a los intereses de las empresas turísticas frente a los de las comunidades locales.
- Energía: en algunos destinos se puede suministrar la energía (electricidad y calefacción) a partir de fuentes locales. Se debería favorecer las fuentes de energía renovables, teniendo cuidado al mismo tiempo del efecto de sus infraestructuras en el entorno (por ejemplo, emplazamiento de generadores eólicos, pilones y sistemas hidráulicos).
- Residuos sólidos: las infraestructuras y los sistemas de recogida y gestión deberían ser capaces de separar los residuos y reciclarlos. En algunos países, las empresas turísticas están preparadas para reciclar los residuos aunque los ayuntamientos no faciliten el acceso a los sistemas de recogida y de tratamiento. También se debería prestar atención a la recogida de basuras y a la limpieza y mantenimiento de los espacios públicos abiertos, tales como parques y playas (véase el recuadro 5.21 en la página 120).
- Alcantarillado: siempre que sea posible, las empresas turísticas se conectarán a sistemas eficaces de alcantarillado que tengan suficiente capacidad para manejar el caudal de la temporada turística alta. Los vertederos deben estar adecuadamente situados con respecto a las playas y otras zonas sensibles. Los gobiernos también

*El programa innovador de tratamiento de basuras en Kaikoura, Nueva Zelanda, llevado a cabo por la autoridad local en asociación con un organismo comunitario, constituye un buen ejemplo de dotación de un servicio de tratamiento de basuras que se preocupa de la conservación y de la reutilización creativa de las basuras (véase el estudio de caso de la página 169).*



deben proponer soluciones para el tratamiento de basuras en instalaciones turísticas que no se pueden conectar al sistema público de alcantarillado.

- Telecomunicaciones: unas telecomunicaciones eficaces, que incluyan las nuevas tecnologías de la información, son muy importantes para el acceso al mercado y la viabilidad económica. Las infraestructuras asociadas deberían ubicarse con cuidado para reducir al mínimo los efectos perjudiciales en los entornos sensibles.

### ***Servicios de seguridad y emergencia***

La seguridad de bienes y personas es un asunto cada vez más importante para la imagen y el rendimiento de los destinos. Se debe prestar atención a la presencia policial y a la dotación de otros servicios de emergencia, tales como servicios sanitarios y de extinción de incendios. Los suministradores de estos servicios deberían estar en contacto permanente con los gestores turísticos y los órganos del sector. Un asunto fundamental es su capacidad de responder a las necesidades de los visitantes. Algunos destinos tienen programas personalizados de asistencia al turista y líneas de ayuda. En algunos países se han establecido unidades específicas de policía turística.

Los sistemas para tratar con situaciones de emergencia, tales como alertas sanitarias, terrorismo y desastres naturales e industriales, incluida la respuesta a alertas inmediatas, deberían estar bien establecidos. Esto incluye la disposición de planes de evacuación cuando sea necesario.

### **5.5.2 Fomento de capacidades técnicas**

El fomento de capacidades técnicas trata de desarrollar las posibilidades y capacidades de las partes interesadas para tomar y poner en práctica decisiones que conduzcan a un turismo más sostenible, mejorando su comprensión, conocimiento, confianza y habilidades.

#### **Recuadro 5.21: Trabajar juntos con los residuos**

En el complejo costero de Side, Turquía, un taller organizado por la Iniciativa de los Tour Operadores, que implica a representantes del gobierno local, de ONG y del sector privado, identificó la gestión de los residuos como una prioridad urgente para la sostenibilidad del turismo en la zona.

Las actividades llevadas a cabo por el ayuntamiento en colaboración con la asociación turística, ayudada por el PNUMA y otros, incluían la introducción de:

- Un programa de separación de residuos, que implicaba la recogida en hoteles y otras compañías.
- Un programa de recogida para pilas usadas
- Contenedores para la separación de los residuos en la ciudad para su uso por los turistas y residentes.
- Sesiones de formación sobre la gestión de residuos sólidos para el personal de hoteles y restaurantes y para los funcionarios municipales.
- Un nuevo vertedero bien situado.

Más de 100 hoteles y todas las tiendas y restaurantes locales participaron en el programa de separación de residuos.

### ***Ventajas y función del fomento de capacidades técnicas***

Existen muchas ventajas cuando se utiliza el fomento de capacidades técnicas como un instrumento para reforzar la sostenibilidad del turismo. El fomento de capacidades técnicas es directo y preciso y se puede dirigir a las partes interesadas o a las situaciones cuando se precisen cambios o cuando se considere que se puede lograr un determinado éxito. Tiene la ventaja de ser un proceso que es probable que difunda el compromiso hacia la sostenibilidad dentro del sector turístico garantizando así un beneficio a largo plazo. También es un instrumento flexible que se puede alterar en cualquier momento. El fomento de capacidades técnicas puede, no obstante, necesitar tiempo y requerir personal cualificado para llevarlo a cabo. Uno de sus retos es garantizar la participación de las empresas turísticas en el proceso.

El fomento de capacidades técnicas es particularmente importante en el reforzamiento de la eficacia de los demás instrumentos presentados en este documento, tales como los instrumentos económicos o los reglamentos de certificación y planificación, al alertar sobre ellos a las personas y colaborar a su cumplimiento.

El fomento de capacidades técnicas para un turismo más sostenible se destina generalmente a:

- Empresas turísticas: en particular las PYMES puesto que es más probable que tengan una menor capacidad profesional que las empresas grandes y es más probable que necesiten ayuda.
- Comunidades locales o grupos más específicos de agentes interesados locales.
- Organizaciones e instituciones, incluidos órganos de gobierno y/o ONG.

En el pasado el fomento de capacidades técnicas para el turismo ha tendido a concentrarse en los problemas de rendimiento del negocio, su competitividad y calidad. Un planteamiento de turismo sostenible mantiene estas prioridades aunque añadiría otras tales como la gestión de recursos humanos, cadenas de suministro y el medio ambiente. En términos de procesos, otorgaría más importancia a un planteamiento integrado que anime a empresas y comunidades a trabajar juntas.

### ***El papel del gobierno en el fomento de capacidades técnicas***

Los gobiernos, tanto nacionales como locales, pueden representar un papel directo en la puesta en práctica de la actividad de capacitación o pueden proporcionar asistencia técnica, financiera o política a otros que lo hagan. El fomento de capacidades técnicas a menudo es una parte fundamental de los proyectos de ayuda para el desarrollo sostenible, que puede implicar a diversas agencias, incluido al gobierno. El apoyo no necesariamente tiene que ser financiero, los gobiernos están a menudo bien situados para ponerlo en práctica.

Los gobiernos tienen un papel particularmente importante en el inicio y apoyo de los programas de investigación, cuyos resultados se pueden utilizar en el fomento de capacidades técnicas, en la difusión de las buenas prácticas y en el establecimiento de redes de partes interesadas.

En muchos países, los gobiernos pueden proporcionar o financiar instituciones que son básicas para el fomento de capacidades técnicas, tales como organismos de investigación, servicios de asesoría y establecimientos de educación y formación (véase el recuadro 5.22 de la página 122).

### **Fomento de capacidades técnicas en las empresas**

Una parte importante del proceso de fomento de capacidades técnicas implica ayudar a empresas individuales para que hagan sus operaciones de forma más sostenible. Se utilizan las técnicas siguientes:

- Proporcionar asesoría directa: algunos gobiernos aportan servicios de asesoramiento a pequeñas empresas que también pueden ser asistidas por donantes. Proporcionar ayuda técnica sobre gestión medio ambiental y otros asuntos de sostenibilidad ha demostrado ser una de las mejores maneras para lograr un cambio efectivo. También se puede integrar el asesoramiento con el proceso de certificación indicado anteriormente. Resulta a menudo un desafío hacer que las empresas busquen asesoramiento sobre sostenibilidad en primer lugar. Por esta razón, se puede alcanzar una audiencia más amplia integrando la sostenibilidad en un asesoramiento más básico de empresas y marketing.

#### **Recuadro 5.22: Una agencia del gobierno que desarrolla habilidades para el turismo sostenible**

En Francia, los servicios técnicos relativos al turismo los proporciona Observation, Développement et Ingénierie Touristique (ODIT, Francia), una estructura del sector público dependiente del Ministerio de Turismo. Entre las organizaciones miembros del ODIT se encuentran otros ministerios, cámaras de comercio, organizaciones representantes del sector privado, oficinas regionales y locales de turismo y otros muchos organismos implicados en el turismo.

Las funciones de ODIT Francia consisten en mejorar el rendimiento del turismo en Francia, incluidas su competitividad, accesibilidad y la sostenibilidad de su desarrollo. Una función básica es el fomento de capacidades técnicas y el desarrollo e intercambio de conocimientos y de capacidades técnicas.

Más que imponer soluciones desde el centro, ODIT Francia trabaja con los destinos y redes de empresas a nivel local, introduciendo experiencia técnica, desarrollando y experimentando con ideas a través de consultas y observación, y difundiendo después los resultados. Ha trabajado de esta forma con un determinado grupo de destinos que han adoptado un planteamiento para el turismo sostenible que incluye el desarrollo de una gama de indicadores de sostenibilidad.

ODIT Francia ha editado guías de buenas prácticas y publicaciones de asesoramiento sobre el transporte sostenible, la gestión de los sitios naturales y el ecoturismo entre otros. También ha actuado para ayudar a destinos y a tipos específicos de empresas que desean desarrollar un planteamiento sostenible, establecer vínculos, aprender unos de otros y comprometerse en una promoción conjunta sobre diversos asuntos, entre ellos sitios importantes del patrimonio, alojamientos rurales con autoabastecimiento y tour operadores externos.

ODIT Francia se creó en enero de 2005 mediante la fusión de AFIT (Agence Française de l'Ingénierie Touristique) con dos otros órganos de apoyo al turismo: ONT (Observatoire National du Tourisme) y SEATM (Service d'Etudes et d'Aménagement Touristique de la Montagne).

- Llevar a cabo cursos de formación y talleres: esto puede incluir aspectos importantes de los negocios y de la gestión medioambiental. Las sesiones de formación, incluidas excursiones de familiarización, también se pueden utilizar eficazmente para mejorar la sensibilización de las empresas sobre las especiales calidades y sensibilidades del patrimonio local, natural y cultural, que puede trasladarse a los huéspedes.
- Utilizar manuales de evaluación: algunos países y proyectos han redactado manuales sobre sostenibilidad, escritos para empresas, que también incluyen puntos de contacto para una información más detallada (véase el recuadro 5.23). Estos constituyen una buena forma de alcanzar a una audiencia relativamente amplia pero pueden ser más eficaces si se combinan con una formación directa y otros instrumentos.

También se podría considerar parte del proceso de fomento de capacidades técnicas la mejora de la sensibilización y de las habilidades del personal, en particular de grandes establecimientos. Esto resulta importante en muchos aspectos del programa de sostenibilidad que incluye la calidad de los empleos y los niveles globales de los resultados. Algunos asuntos específicos son:

- La necesidad de asegurar que la formación está diseñada para ser accesible a todos, independientemente de su nivel de educación.
- La capacidad de formar a personal específico en aspectos de gestión de la sostenibilidad.

### **Redes en desarrollo y áreas de aprendizaje**

Una de las mejores maneras de garantizar una mayor participación en los procesos de fomento de capacidades técnicas, y de aumentar las posibilidades de una implantación

#### **Recuadro 5.23: Instrumentos de fomento de capacidades técnicas vinculados al interés de las empresas**

En Inglaterra, las agencias gubernamentales responsables del medio ambiente rural y del turismo se unieron para redactar un “kit de auditoria verde” para las empresas turísticas. Se trata de un manual práctico de asesoramiento sobre gestión medioambiental que ofrece ayuda técnica así como pretende estimular una respuesta de las empresas mediante la obtención de beneficios específicos (por ejemplo, ahorro de costes) y relacionar las acciones con funciones y objetivos más amplios tales como el marketing y la calidad de la experiencia del consumidor. El kit se distribuyó bajo demanda, por lo que la difusión fue su punto débil. El efecto sobre los que lo recibieron fue no obstante extremadamente positivo. El 66% reaccionó a consecuencia de él.

Se encontró que este manual de asesoramiento no era suficiente en sí mismo. Para respaldar el kit, las juntas de turismo establecieron “The Green Advantage”, un curso de formación de un día para empresas, que otorgaba un certificado. Se ofrece como parte de una formación temática bajo la marca “Welcome Host” que incluye el cuidado al cliente. Actualmente las empresas que han trabajado con el kit están presionando para recibir reconocimiento mediante un certificado, lo que todavía está por desarrollar en Inglaterra. Muchas de las empresas también consideran que sus autoridades locales no ofrecen suficiente respaldo en forma de programas de reciclaje.

1. Primer programa Business



*Ready de Australia para el turismo indígena para ayudar a las empresas de turismo indígenas a desarrollar capacidades para establecer y llevar a cabo operaciones turísticas viables comercialmente (véase el estudio de caso de la página 130).*

2. *El desarrollo y marketing de las empresas de ecoturismo es un elemento fundamental de la estrategia nacional sobre ecoturismo de Bulgaria (véase el estudio de caso de la página 135).*

3. *En Sudáfrica, destaca el desarrollo de capacidades. Se ha establecido un marco nacional de calificaciones que pretende fomentar mayores inversiones de los empresarios en la formación (véase el estudio de caso de la página 174).*

En Sudáfrica, se han establecido programas para beneficio del personal que no dispone de educación formal, mediante formación práctica en el trabajo y evaluación con calificaciones, en lugar de una formación profesional basada en exámenes escritos (véase el estudio de caso de la página 174).



En Egipto, se han creado plazas de funcionarios medioambientales para hoteles que reciben formación y certificación (véase el estudio de caso de la página 156).



de las buenas prácticas a lo largo del tiempo, consiste en animar y ayudar a las empresas para que trabajen juntas en grupos o redes. Las redes pueden por sí mismas fortalecer la capacidad de las empresas para resolver los problemas de sostenibilidad. Las redes pueden estar formadas por afinidad geográfica o temática, y pueden estar relacionadas con estructuras establecidas como las asociaciones turísticas. Tienen la ventaja de fomentar unas normas comunes, el apoyo mutuo y una presión similar entre sus miembros (véase el recuadro 5.24 de la página 116).

La evolución del concepto de red lleva a la noción de “zona de aprendizaje”. Tradicionalmente, la formación turística se ha considerado como un proceso en un único sentido en el que individuos o empresas recibían instrucción de órganos formativos. Los nuevos planteamientos apuntan a procesos bidireccionales más dinámicos, que evolucionan, basados en el concepto de la formación continua. Una “zona de aprendizaje de turismo” vincula partes interesadas en un destino (o en una zona temática) de forma que pueden trabajar juntos para mejorar sus rendimientos individuales y la calidad y sostenibilidad del turismo en la zona, a través del desarrollo e intercambio de sus capacidades, conocimientos y experiencias. Todos los órganos públicos y empresas privadas pertinentes se considerarían parte de la zona de aprendizaje, incluidos tanto los receptores como los realizadores de la formación. El concepto de zona de aprendizaje pretende garantizar que el proceso de fomento de capacidades técnicas se desarrolla en las propias empresas y está adecuadamente adaptado a sus necesidades, fomentando al mismo tiempo la cooperación y reduciendo

**Recuadro 5.24: Fomento de capacidades técnicas  
conducente a una respuesta privada y pública**

En Jamaica, el proyecto de Auditorías Medioambientales para el Turismo Sostenible (Environmental Audits for Sustainable Tourism, EAST), financiado por USAID, tiene a la asociación Jamaica Hotel and Tourist Association (JHTA) como su principal socio y está apoyado por el Ministerio de Industria y Turismo. El proyecto se centra en mejorar la gestión medioambiental de los hoteles mediante una asesoría directa y una formación conducente a auditorías sobre el uso de la energía, el agua y el uso de los productos químicos, la producción y vertido de aguas residuales y de residuos sólidos y la gestión y prácticas de recursos humanos. Los hoteles participantes han logrado unos ahorros económicos y unos beneficios medioambientales considerables. Se ha diseñado un protocolo de evaluación medioambiental especial para satisfacer las necesidades de los pequeños hoteles.

Ha sido muy importante trabajar con la JHTA, que ha promocionado el programa y los resultados a sus miembros para extender el interés en la gestión medioambiental a todo el sector privado. El programa también ha influido en el gobierno que ha introducido una política de sistemas de gestión medioambiental nacional para alentar a todas las empresas a que implanten programas medioambientales.

Como ejemplo de una integración adicional de las lecciones aprendidas del proyecto, el EAST ha trabajado con la compañía para el desarrollo de productos turísticos del gobierno para incorporar prácticas medioambientales en las normas de alojamiento y en los procesos de inspección. También ha trabajado con instituciones educativas al incluir las prácticas más idóneas para la gestión medioambiental en los currícula de formación hotelera y de acogida.

la duplicación entre proveedores de formación. Un portal de Internet jugaría un papel fundamental en la definición de la zona de aprendizaje y en la comunicación dentro de ella.

### ***Fomento de capacidades técnicas en comunidades locales***

El fomento de capacidades técnicas en comunidades locales es un componente importante del desarrollo del turismo sostenible en lo que respecta a la participación de las comunidades y a otros objetivos fundamentales. El proceso necesita tiempo, debería

#### **Recuadro 5.25: Utilización de procesos de participación con comunidades**

En Nepal, el programa de turismo para la reducción de la pobreza rural (Tourism for Rural Poverty Alleviation, TRPAP) es un programa gubernamental, financiado por algunas agencias internacionales e implantado en colaboración con el Ministerio para la Conservación de los Parques Nacionales y la Fauna y la Junta de Turismo de Nepal. Los objetivos del programa incluyen modelos de demostración y mecanismos institucionales para el desarrollo del turismo sostenible. Se ha centrado en seis distritos que necesitan reducir la pobreza y que tienen también posibilidades turísticas.

Un componente fundamental del programa ha sido el fomento de capacidades técnicas, trabajando al nivel más bajo dentro de cada comunidad. Programas iniciales sobre turismo y sensibilización medioambiental han colaborado a orientar a los miembros de la comunidad, incluidos grupos de adultos y escolares, hacia los asuntos de un turismo sostenible y han dado como resultado algunas actividades sencillas tales como la limpieza medioambiental. A partir de ahí, se llevó a cabo un proceso completo de evaluación y planificación con cada comunidad utilizando diversas técnicas para la participación de la comunidad, tales como la planificación y acción participativa. La participación se realiza en cinco fases.

- Descubrir de lo que uno está orgulloso y apreciar lo que se tiene.
- Soñar sobre lo que se podría ser y crear una imagen positiva del futuro escogido.
- Dirección – llevar el sueño hasta proporciones realizables.
- Diseño – transformar el sueño en planes reales de acción.
- Realizar el sueño y mantener el futuro.

Esto ha llevado a un fuerte sentimiento local de propiedad de las actividades emprendidas.

También se ha realizado una formación específica de oficios, por ejemplo para guías y cocineros y para la producción de diferentes tipos de artesanía.

El programa encontró que era necesario desarrollar estructuras para llevar adelante el turismo sostenible en las comunidades e instituciones existentes. Esto implicaba establecer comités para el desarrollo del turismo sostenible en el ámbito de los pueblos, secciones para el desarrollo del turismo sostenible en el seno de las autoridades de distrito y una unidad para el desarrollo del turismo sostenible en la Junta de Turismo de Nepal.



*En Australia, un programa gubernamental está apoyando el desarrollo turístico en comunidades indígenas, en el que se incluye la ayuda mediante alianzas con la industria turística principal (véase el estudio de caso de la página 140).*



*En Ghana, agencias internacionales y órganos nacionales gubernamentales se han implicado en el fomento de capacidades técnicas con comunidades individuales, ayudándolas a decidir sobre la posible viabilidad de programas turísticos comunales basados en recursos del patrimonio natural y cultural y en las formas en las que se pueden distribuir los beneficios (véase el estudio de caso de la página 161).*

ejecutarse con cuidado y estar basado en el principio de ayuda a las comunidades locales en lugar de ser preceptivo. En algunas áreas se ha logrado un gran éxito mediante acuerdos de asociación entre empresas privadas y las comunidades locales.

Una primera fase implica la colaboración en la definición de objetivos y la asistencia con una evaluación realista de las oportunidades e incidencias. El asunto de la actividad y propiedad comunal, distinta de la individual, (que puede variar mucho entre diferentes tipos de sociedades) también debe ser considerado en un primer momento como lo deberían ser los asuntos de equidad social como la igualdad de género. Existen muchos proyectos en el mundo que tienen experiencia de trabajo con comunidades locales sobre fomento de capacidades técnicas para el turismo sostenible (véase el recuadro 5.25, página 125).

Una segunda fase en el fomento de capacidades técnicas con comunidades implica asistencia para la adquisición de conocimientos y de habilidades. Normalmente, se incluye: atención al cliente, marketing, gestión medioambiental, servicios de guía, capacidades empresariales, trabajo y negocios con operadores comerciales, desarrollo de cadenas de suministro locales, formación básica de lenguas e incidencias y resultados de la supervisión.

### **Fortalecimiento institucional**

El fomento de capacidades técnicas para un turismo más sostenible debería también estar dirigido a los ministerios del gobierno y a sus agencias en todos sus niveles. En el Capítulo 3 se considera el fortalecimiento institucional en términos de sus estructuras y relaciones. No obstante, en muchos países también existe la necesidad de reforzar la sensibilización y el conocimiento de los asuntos de sostenibilidad en el turismo. Las diferentes necesidades y planteamientos son:

#### **Recuadro 5.26: Asistencia regional en el fomento de capacidades técnicas**

En América Latina, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha apoyado un programa denominado REDTURS para ayudar a empresas turísticas pequeñas y centradas en las comunidades a prosperar y crecer. Se centró inicialmente en Bolivia, Ecuador y Perú, pero se ha ampliado a otros países de la región. En el ámbito de las microempresas se ha dedicado a desarrollar e implantar servicios de desarrollo empresarial. A un nivel intermedio, se ofrecen servicios a grupos de comunidades y municipios rurales. La asistencia se apoya en el desarrollo de grupos y redes de empresas turísticas y se han fomentado las capacidades técnicas del gobierno local. A nivel macro, se refuerzan organizaciones indígenas para mejorar su función de representación, negociación y defensa en instituciones estatales y con otras partes interesadas.

En este trabajo se han utilizado en gran medida las tecnologías de la información, junto con la formación, que son vitales para la difusión de gran cantidad de información y de ejemplos de buenas prácticas. También es fundamental para la otra parte del programa que consiste en desarrollar instrumentos para marketing.

- Desarrollar una capacidad básica (en términos de sensibilización, competencia y recursos) en todos los ámbitos.
- Garantizar la sensibilización y el apoyo políticos.
- Introducir competencias técnicas en las instituciones.

El fortalecimiento institucional también puede resultar importante para otros organismos. Por ejemplo, las ONG que trabajan en los ámbitos de la gestión medioambiental o del desarrollo de comunidades pueden jugar un papel muy importante al centrar el turismo en objetivos para el desarrollo sostenible, aunque les pueden faltar conocimientos prácticos sobre el turismo (véase el recuadro 5.26).

### **Ampliar y compartir el conocimiento y las buenas prácticas**

Con el fin de impulsar el proceso de fomento de capacidades técnicas, los gobiernos deberían apoyar la educación y la investigación del turismo sostenible y la difusión de las buenas prácticas, lo que podría implicar:

- Incluir asuntos de sostenibilidad en la formación turística. Los cursos académicos y profesionales sobre turismo para estudiantes jóvenes y mayores deberían incluir temas de sostenibilidad en sus planes de estudio. Los cursos de ámbitos relacionados, tales como la gestión medioambiental y el desarrollo sostenible, deberían incluir el papel del turismo.

#### **Recuadro 5.27: Promoción de redes de turismo centradas en la comunidad**

Algunos países en desarrollo, incluidos Kirguistán, Namibia, Tanzania y Uganda entre otros, han establecido redes de proyectos turísticos centradas en las comunidades para colaborar al apoyo mutuo y al fomento de capacidades técnicas y, en parte, para la promoción conjunta de una marca común. El compromiso de calidad, la experiencia del visitante y la adhesión a los principios de sostenibilidad son importantes para mantener los valores de la marca y depende de los miembros y de los coordinadores de la red tenerlo en cuenta.

La mayoría de las redes ofrecen una gama de alojamientos básicos, tales como lugares de acampada o estancias en casas privadas, visitas a pueblos, programas culturales, paseos guiados y comida y artesanía locales. Por lo menos parte de los ingresos se dedican a la comunidad en su conjunto y los proyectos pueden estar requerir diversos grados de participación de la comunidad.

Muchas de las redes se han establecido con la asistencia de agencias para el desarrollo. Aunque cada vez son más autosuficientes, el apoyo de marketing del gobierno puede ser muy útil para ellos.

En Tanzania, el Programa de Turismo Cultural, que ofrece visitas a pueblos tribales, fue establecido por la Organización para el Desarrollo de los Países Bajos SNV, aunque el día a día ha pasado a ser responsabilidad de la Junta de Turismo de Tanzania, que estaba asociada al programa desde el principio. La Junta aporta asistencia de marketing y publicidad, y también alberga la instalación de información y reservas en el centro de información turística en Arusha, para servir de nexo de unión con las comunidades.

*En Ghana quedó claro que el éxito depende de alertar a todos los ministerios sobre las oportunidades y problemas del turismo sostenible, reforzando la capacidad de agencias clave tales como la junta de turismo para aportar apoyo, e incluir a las administraciones de los distritos (véase el estudio de caso de la página 161).*



*En Calviá, el requisito principal no era tanto una cuestión de capacidad técnica como de necesidad de garantizar el respaldo político y educar a los políticos en el proceso de Agenda Local 21 (véase el estudio de caso de la página 179).*



*En Egipto, se estableció una unidad medioambiental en la Autoridad para el Desarrollo del Turismo (véase el estudio de caso de la página 156).*





*El Foro Escocés sobre Turismo y Medio*

*Ambiente tiene un boletín muy práctico y un sitio web que son buenos ejemplos de comunicación atractiva e informativa (véase el estudio de caso de la página 184).*



*Las giras de estudio y las conferencias*

*internacionales organizadas por la iniciativa egipcia del Mar Rojo fueron muy importantes para influir en la nueva dirección del país (véase el estudio de caso de la página 156).*

- Apoyar y difundir la investigación e información pertinentes. La obtención y acceso a información para dirigir el desarrollo sostenible puede resultar costoso para empresas, proyectos o comunidades individuales. Se debe ofrecer apoyo a la investigación que después se puede compartir. Esto incluye tener información sobre la investigación y el conocimiento internacionales. Son asuntos particularmente importantes la investigación de mercados, los procesos de gestión y la aplicación de tecnologías.
- Reconocer y difundir las buenas prácticas. Algunos países y organismos internacionales utilizan programas de concesión de premios para el turismo sostenible como forma de destacar las buenas prácticas. Se pueden emplear diferentes técnicas para su difusión.
- Fomentar las giras de estudio y otros intercambios. A menudo se destaca el valor añadido del aprendizaje de la experiencia de destinos o iniciativas similares dentro del mismo país o en el exterior.

### 5.5.3 Servicios de marketing y de información

El marketing de países o destinos y la oferta de información al visitante son funciones tradicionales de los gobiernos en el ámbito nacional y local, realizados en su mayoría por una junta de turismo nacional o regional o por una autoridad local.

En los últimos años muchos países han tendido hacia una asociación entre el sector público y el privado para cumplir su cometido, quizás utilizando una organización independiente financiada por ambos sectores. Aunque los gobiernos no estén directamente implicados en la actividad de marketing de destinos o en el suministro de servicios de información, a menudo son capaces de influir en ellos.

#### ***El papel del marketing y de los servicios de información para influir en la sostenibilidad***

El marketing y los servicios de información son instrumentos directos, poderosos y flexibles que se pueden utilizar para influir en los resultados de diferentes tipos de empresas turísticas y en el comportamiento de los turistas, proporcionando un vínculo de comunicación fundamental entre los destinos, los productos y los visitantes<sup>7</sup>.

Estos instrumentos se pueden utilizar por sí mismos. No obstante, también son muy útiles, y a menudo fundamentales, para respaldar otros instrumentos, tales como los instrumentos económicos, las directrices y la certificación.

Las funciones principales de estos instrumentos para lograr un turismo más sostenible son:

- Facilitar el acceso al mercado: la importancia vital del acceso al mercado para la sostenibilidad económica concierne a todos los tipos de turismo, aunque es posible que los gobiernos tengan que dedicar una atención particular a las empresas pequeñas o a las iniciativas turísticas centradas en las comunidades, debido a sus recursos limitados para el marketing.
- Promocionar determinadas formas de turismo o productos que sean más sostenibles que otros. Esto puede mejorar la sostenibilidad de dos formas:
  - Mejorando el perfil y los resultados de estos productos y fomentando su uso;
  - Proporcionando un incentivo práctico. La restricción de ciertas oportunidades de promoción a empresas que cumplen ciertos criterios se puede utilizar como un poderoso incentivo para que todas las empresas sean más sostenibles.

- Influir en el comportamiento de los visitantes, informándoles sobre los problemas de la sostenibilidad, aconsejando ciertos tipos de actividades y desaconsejando otros.

### ***Marketing estratégico vinculado a objetivos de sostenibilidad***

El alcance y la forma de la actividad de marketing deberían reflejar decisiones estratégicas sobre la cantidad y el tipo de turismo necesario, y su ubicación. Las siguientes prioridades son estratégicas y comunes a muchos destinos, y se pueden considerar directamente mediante el marketing y la información:

- Promocionar mercados objetivo seleccionados en función de los objetivos de sostenibilidad.
- Reducir la estacionalidad, promocionando imágenes y oportunidades fuera de temporada.
- Promocionar destinos alternativos, distribuyendo beneficios y gastos.
- Maximizar el valor retenido localmente, aumentando los gastos por turista y la duración de su estancia.
- Promocionar el uso de un transporte más sostenible.

Las implicaciones de la sostenibilidad para el marketing táctico y la información se identifican a continuación.

### ***Transmitir imágenes e información precisas***

El éxito del marketing de destinos depende en parte del desarrollo y promoción de una marca clara basada en los valores fundamentales del destino. En el interés de la sostenibilidad, la marca y las imágenes asociadas (incluidas fotografías y texto) deberían:

- Ser suficientemente fuertes como para atraer con éxito la atención y generar más interés.
- Ser suficientemente distintas como para diferenciar ese destino de otros.
- Representar los valores de mercado objetivo del destino.
- Ser auténticas, es decir, deben indicar lo que los visitantes encontrarán realmente.
- Evitar estereotipos e imágenes que puedan menospreciar a las comunidades locales y a sus valores.

El recuadro 5.27 ofrece un ejemplo de cómo algunas redes turísticas centradas en las comunidades están promoviendo conjuntamente una marca común.

Algunos destinos buscan transmitir conceptos de sostenibilidad (tales como entornos limpios y comunidades comprometidas) en su imagen de marca fundamental. Esto puede resultar útil para atraer desde el principio la atención del visitante hacia estos asuntos, pero solo si se cumplen las condiciones anteriores. Utilizar imágenes de “sostenibilidad” de una forma artificial puede ser perjudicial.

Independientemente de las marcas e imágenes, todos los destinos deberían garantizar a los visitantes una información precisa y suficientemente detallada, antes y durante su viaje, para permitirles tomar decisiones fundadas y fomentar un comportamiento responsable. Esto debería concernir al destino en su conjunto y a ubicaciones individuales, comunidades y sitios. Debería considerar:

- El entorno natural, incluidas las cualidades y sensibilidades particulares hacia ciertas actividades.
- La historia, el patrimonio cultural y las tradiciones del lugar, incluidas sus implicaciones tanto en términos del interés del visitante como de su comportamiento.
- Las condiciones económicas y sociales actuales y sus implicaciones sobre cómo deberían ser tratadas las personas.
- La información pertinente para la salud y la seguridad del visitante.

En algunos casos, puede resultar adecuado promulgar y promover directrices o códigos específicos para los visitantes.

Las juntas de turismo y las autoridades locales pueden ejercer una influencia importante con su propia promoción, información impresa y sitios web. No obstante, para ser eficaces, deberían también trabajar con tour operadores nuevos e internacionales y con el sector de los viajes (en particular editoriales de guías) para difundir esa información.

### ***Promocionar productos y experiencias propios***

Las actividades de promoción y los servicios de información pueden pretender ofrecer una imagen determinada de una gama de productos y servicios que estén directamente relacionados con los objetivos de sostenibilidad. Estos pueden incluir, por ejemplo, empresas que persiguen las buenas prácticas (identificadas probablemente mediante la certificación), formas especiales de turismo tales como el ciclismo o la marcha que son benignos desde el punto de vista medioambiental o proyectos de turismo centrados en la comunidad que se han desarrollado específicamente pensando en la reducción de la pobreza. Tres planteamientos importantes, que no son mutuamente excluyentes, son:

- Identificación en la promoción principal. Un principio fundamental es que los mensajes de marketing relativos a la sostenibilidad y los productos asociados no se deberían tratar como un componente separado del marketing de destinos sino que deberían tener un perfil alto dentro de las promociones principales. Esto implica integrar información importante, incluidas las características sobre tipos particulares de productos o alternativas de transporte, en la principal guía de destinos y en el sitio web. Un ejemplo particular es la presentación de ecoetiquetas en las listas de alojamientos oficiales.
- Desarrollar campañas de marketing específicas. Junto con la promoción principal, algunos tipos de productos más sostenibles se pueden aprovechar de una actividad de marketing separada. Por ejemplo, muchos destinos ofrecen vacaciones a pie o en bicicleta, cuya promoción puede estar coordinada mediante impresos o campañas mediáticas separados. Dar prioridad a eventos y productos disponibles durante la temporada baja puede también beneficiar a la sostenibilidad.
- Apoyar el marketing de colaboración en redes. Las iniciativas conjuntas de marketing han demostrado ser una forma útil de facilitar el acceso al mercado a PYMES individuales o a iniciativas turísticas centradas en la comunidad que pueden resultar demasiado pequeñas para lograr por sí mismas una penetración eficaz en el mercado. Esto puede vincularse a servicios adicionales, tales como reservas en centrales, así como al fomento de capacidades técnicas. La asistencia de marketing puede incluir la búsqueda de mercados, el establecimiento de contactos con operadores, facilitar la presencia en ferias, colaborar con publicidad y la presentación en impresos de destinos y en sitios web.

*En Escocia, la pertenencia al Programa de Empresas Turísticas Verdes se indica en los títulos en la guía oficial de alojamiento y los interesados pueden pulsar en el sitio web oficial para obtener una lista de propiedades certificadas (véase el estudio de caso de la página 184).*



### ***Garantizar una entrega e interpretación eficaz de la información local***

La disponibilidad de información de buena calidad para los visitantes cuando llegan y durante su estancia puede ser un instrumento muy útil para lograr un turismo más sostenible. La información que destaca las cualidades, particularidades e interés de la zona local inmediata pueden ayudar a fomentar mayores ingresos para la comunidad.

La distribución de la información local también puede combinarse con un elemento de interpretación, logrando que los visitantes comprendan mejor los problemas medioambientales locales y las necesidades de las comunidades.

Los lugares fundamentales de distribución son:

- Centros de información turística (CIT): la entrega de información en mano puede ser particularmente eficaz para presentar los mensajes adecuados a los visitantes. Los CIT están a menudo apoyados por el gobierno, aunque su sostenibilidad económica a largo plazo con frecuencia constituye un reto.
- Centros de visitantes: pueden combinar información para el visitante y presentaciones interpretativas.
- Carteles y señales que ofrezcan información e interpretación: deben ser robustos, estar bien diseñados, con una redacción sencilla y situados estratégicamente pero sin producir molestias.
- Representantes de empresas de vacaciones: la información introductoria aportada a los visitantes por los representantes, que sirve para orientarles en el complejo y alrededor de la zona, puede tener una gran influencia.
- Anfitriones de alojamientos: propietarios y personal de recepción suponen un punto de contacto durante toda la visita. La información que ofrecen (personalmente o mediante notas) puede estar relacionada con la zona local o con el comportamiento

#### **Recuadro 5.28: Instruir a los visitantes sobre las buenas prácticas**

En los Estados Unidos de América, Leave No Trace es un programa nacional gestionado por una organización sin ánimo de lucro que está apoyada por algunas agencias federales y por organismos de ocio externos y compañías comerciales. Originalmente fue establecido por el Servicio Forestal de los Estados Unidos y más tarde se incorporaron el Servicio de Parques Nacionales y otros.

El programa instruye a la gente sobre cómo comportarse responsablemente en el exterior, destacando el impacto medioambiental centrado en un código de 7 puntos. Planifica con antelación y prepara; viaja y acampa sobre superficies duraderas; deposita las basuras adecuadamente; deja lo que encuentres; reduce al mínimo los efectos de los fuegos de campamento; respeta la vida natural y sé considerado con otros visitantes. Se muestra mediante diversos cursos de formación, sesiones de talleres con grupos (como grupos de jóvenes) y el contacto público en centros de visitantes y en otros lugares. Los cursos y mucho material informativo se basan en la investigación científica y en la experiencia práctica obtenida durante algunos años.

dentro del propio establecimiento, por ejemplo, cómo utilizar el agua o apagar las luces.

- Guías: los guías de giras y los guías locales pueden desempeñar un papel fundamental para influir en el comportamiento del visitante así como para la interpretación.

Todos ellos deberían conocer los problemas de sostenibilidad en la zona, mediante visitas de familiarización y formación.

### *Utilizar programas educativos*

Se puede lograr un comportamiento más sostenible de los visitantes mediante actividades educativas, ya sea in situ o en el domicilio de los visitantes, en la escuela o en el entorno social. Los gobiernos deberían promocionar la instrucción y formación sobre viajes y ocio responsables. Un ejemplo es el programa Leave No Trace descrito en el recuadro 5.28, desarrollado en los Estados Unidos de América, actualmente se está estableciendo en algunos países de América Latina y en otros lugares.

Las campañas locales de promoción y la oferta de información no se deben contemplar únicamente como instrumentos destinados a los visitantes.

*En Calviá se han realizado varias campañas de sensibilización sobre asuntos tan variados como el comportamiento hacia los visitantes o el uso del agua (véase el estudio de caso de la página 179).*



### **Recuadro 5.29: Ayudar a los ciudadanos a ser viajeros responsables**

En el Reino Unido el gobierno ha tomado una serie de medidas para incidir en los efectos del turismo emisor:

- La Iniciativa de Turismo Sostenible, una asociación con múltiples partes asociadas, patrocinada por el Primer Ministro, pretende introducir la práctica del turismo sostenible en la industria turística emisora del Reino Unido. Esto llevó al establecimiento de The Travel Foundation, una institución benéfica que apoya programas medioambientales y sociales en los países de destino, financiada en parte con dinero proveniente de los viajeros, obtenido por un grupo de importantes tour operadores.
- Adaptación de los comunicados sobre viajes. En 2004, el gobierno anunció que sería más cauto en sus comunicados sobre viajes, advirtiendo a sus ciudadanos que dejen de viajar únicamente en situaciones de peligro extremo e inminente.
- Una guía para el viaje sostenible. En 2004 el gobierno se unió a una editorial de guías muy conocida para editar 2 millones de copias gratuitas de Rough Guide to a Better World, una guía para el público de cómo apoyar la acción hacia los objetivos de desarrollo del milenio, que incluía una sección sobre ética en los viajes.

### ***Influencia de los gobiernos en los mercados emisores***

Los gobiernos pueden influir más en la sostenibilidad del turismo utilizando el marketing y la información para influir sobre el comportamiento de sus propios ciudadanos como viajeros internacionales. En el pasado el único motivo para ello era la preocupación por la seguridad del viajero, aunque algunos gobiernos de países desarrollados (véase el recuadro 5.29) se han interesado recientemente en las repercusiones de los viajes iniciados en sus países sobre el desarrollo sostenible de los países receptores. Esto puede implicar:

- Ser conscientes de las consecuencias de las advertencias oficiales sobre los viajes a ciertos países en el bienestar de la industria turística local. Las declaraciones tienen que estar adecuadamente redactadas, ser específicas y precisas y estar actualizadas.
- Alentar e influir a los tour operadores y a los agentes de viajes para que apoyen el desarrollo sostenible y la información que ofrecen a los turistas.

### **Notas**

- 1 *Indicadores de Desarrollo Sostenible para los Destinos Turísticos. Una Guía*, OMT, 2004.
- 2 El Programa mundial de acción del PNUMA para la protección del entorno marino ha editado directrices para el desarrollo turístico en zonas costeras, *Key Principles for Tourism Development*, disponible en <http://www.gpa.unep.org>.
- 3 Las Directrices de CBD están disponibles en el sitio web del Convenio sobre Diversidad Biológica en <http://www.biodiv.org>.
- 4 El Código Mundial de Ética en el Turismo es un conjunto completo de principios cuyo objeto es guiar a las partes implicadas en el desarrollo turístico: gobiernos central y local, comunidades locales, industria turística y sus profesionales, así como los visitantes, tanto internacionales como nacionales. Aunque no es un documento vinculante desde el punto de vista legal, su Artículo 10 incluye un mecanismo de implantación voluntario mediante el reconocimiento de la función del Comité Mundial para la Ética en el Turismo ([http://www.unwto.org/code\\_ethics/eng.html](http://www.unwto.org/code_ethics/eng.html)).
- 5 La OMT ha preparado un conjunto de *Recomendaciones a los gobiernos para apoyar y/o establecer sistemas de certificación nacional para el turismo sostenible*. El documento destaca el papel de los gobiernos en el establecimiento y coordinación de procesos de múltiples partes interesadas para sistemas de certificación y ofrece orientación para establecer criterios de certificación y para aspectos cooperativos (<http://www.unwto.org/sustainable/doc/certification-gov-recomm.pdf>).
- 6 *Iniciativas voluntarias para el turismo sostenible: Compendio mundial y análisis comparativo de 104 ecoetiquetas, premios y autocompromisos* (OMT, 2002).
- 7 Para una visión global de los instrumentos y canales para el marketing del turismo sostenible, véase el informe del PNUMA / Regione Toscana sobre *Marketing y productos de turismo sostenible* (2005).

# 5

---

# *Conclusiones: cómo proseguir*

---

Esta Guía ha presentado y analizado una amplia gama de temas y de retos significativos dedicados a lograr un turismo más sostenible. Se han tratado e ilustrado las estructuras y planteamientos estratégicos más eficaces para el establecimiento de políticas y los instrumentos de implantación pertinentes.

---

## ¿Cómo pueden responder los gobiernos?

---

Teniendo en cuenta las pruebas y las recomendaciones presentadas en este documento, los gobiernos deberían considerar si están prestando suficiente atención al turismo en el ámbito del desarrollo sostenible y si sus políticas y actuaciones sobre turismo abarcan adecuadamente los problemas de la sostenibilidad.

Se deberían establecer las estructuras de participación con las que los gobiernos puedan trabajar con otras partes interesadas para planificar, desarrollar y gestionar el turismo de una forma sostenible. Se deberían desarrollar e implantar políticas de turismo dentro de una estrategia consensuada que se centre en los principios y objetivos de la sostenibilidad. Esta Guía está destinada a apoyar y dirigir esos procesos.

Hay que reconocer que muchos países ya tienen estrategias y políticas sobre turismo. Donde esto ocurra, fortalecer la integración de la sostenibilidad en ellos debería formar parte del proceso de su revisión y análisis. Se deberían identificar y corregir los fallos y deficiencias. Se anima a otros países a desarrollar políticas de turismo por primera vez y a que persigan los objetivos y planteamientos identificados aquí desde el principio.

Una clave para un turismo más sostenible consiste en trabajar en asociaciones eficaces en los destinos locales. Es en el ámbito local en el que la mayor parte de la planificación, organización, fomento de capacidades técnicas y distribución de información necesarias se produce, y donde el turismo necesita ser integrado eficazmente en el desarrollo sostenible local. Por lo tanto es importante que el material de esta Guía se difunda a las autoridades locales y que la utilicen para analizar, desarrollar e implantar sus propias políticas turísticas junto con los agentes locales. Los gobiernos nacionales están bien situados para impulsar y facilitar este proceso.

A todos los niveles de gobierno, se necesitará apoyo político a largo plazo, competencia técnica y una asignación adecuada de recursos para garantizar que las políticas se implantan eficazmente.

## ¿Cómo pueden responder otras partes interesadas?

---

Se ha identificado un interés creciente por los asuntos de sostenibilidad en el mercado y el sector privado del turismo. Esto debería resaltar su importancia y valor a los gobiernos para que respondan a los problemas de sostenibilidad.

Aunque esta Guía no está dirigida al sector privado, las empresas turísticas deberían tomar nota de su contenido. Deben tender a mejorar su propio rendimiento y

actuaciones de acuerdo con los objetivos y principios articulados aquí y trabajar juntos para fortalecer su respuesta colectiva. Las empresas del sector privado también están mejor situadas para influir en la sensibilización y actuaciones de los visitantes. Es más, tienen un papel muy importante que jugar al presionar para que los gobiernos tomen las medidas adecuadas y trabajen con ellos con ese objetivo. El turismo no llegará a ser más sostenible sin su compromiso activo y la respuesta a las políticas e instrumentos que se destacan en este documento.

Los mensajes incluidos en la Guía también son importantes para otro tipo de organizaciones e instituciones, incluidas las diversas agencias gubernamentales, órganos semi gubernamentales y ONG que trabajan en el ámbito del desarrollo sostenible del medio ambiente y del turismo. Estas organizaciones resultan particularmente importantes para construir puentes entre el gobierno, el sector privado y las comunidades locales. Además de participar en la formulación de las políticas, tienen un papel muy útil que desempeñar en el desarrollo y ejecución de muchos de los instrumentos identificados aquí, tales como la certificación y el fomento de capacidades técnicas.

Los países no deberían trabajar aislados para lograr un turismo más sostenible. Muchos problemas de sostenibilidad tienen implicaciones transfronterizas, regionales y mundiales. Los órganos interregionales deberían tomar nota de la Guía y facilitar planteamientos conjuntos entre gobiernos cuando proceda. El documento tiene también muchas implicaciones para las agencias de colaboración al desarrollo multinacional y bilateral y para la forma en que apoyan las políticas y proyectos turísticos.

## Un proceso de comunicación continuado

Un planteamiento sostenible para el desarrollo y la gestión del turismo trata básicamente de planificar a largo plazo, trabajar juntos, comprobar los resultados y adaptarse a los cambios. Una comunicación efectiva es fundamental para ello. Las políticas y los instrumentos no funcionarán a menos que se establezcan de la forma correcta.

Los gobiernos deberían asegurarse de que todas las partes interesadas relevantes saben lo que se espera de ellas. Las estrategias y políticas de turismo sostenible deben difundirse con claridad. Muchos de los instrumentos destacados en este documento requieren una comunicación eficaz aunque otros pueden facilitarla, como es el caso de unos informes periódicos del gobierno sobre sus propias acciones y el establecimiento de directrices sencillas basadas en las políticas acordadas. Se debería extender un compromiso para una supervisión y análisis periódicos y para comunicar los resultados entre todas las partes interesadas.

Los avances hacia un turismo más sostenible deberían difundirse y celebrarse ampliamente entre los turistas, las comunidades anfitrionas y los participantes del sector. Aunque, haciendo esto, el compromiso para cambiar y mejorar debe ser genuino y estar basado en políticas y actuaciones bien establecidas que se puedan realizar.



---

# *Estudios de casos*

---



1. Australia: Estrategias conducentes a instrumentos prácticos
  2. Bulgaria: Estrategia y plan de acción nacional de ecoturismo
  3. Costa Rica: Compromiso apoyado mediante certificación
  4. Egipto: Iniciativa de turismo sostenible en el Mar Rojo
  5. Ghana: Iniciativa de turismo centrado en la comunidad
  6. México: Agenda 21 para el turismo en México
  7. Kaikoura (Nueva Zelanda): Sostenibilidad de una pequeña comunidad
  8. Sudáfrica: Libro Blanco sobre turismo e iniciativas subsiguientes
  9. Calviá (España): Agenda 21 local y rejuvenecimiento de complejos
  10. Escocia (Reino Unido): Foro sobre turismo y medio ambiente y sistema de empresas turísticas verdes
-

## Australia:

### Estrategias conducentes a instrumentos prácticos

*Trabajo pionero en el desarrollo del ecoturismo y la sostenibilidad, que se centra en la calidad y se basa en el desarrollo de estrategias y en un mecanismo práctico para vincular el turismo y la conservación.*

El turismo es un gran negocio en Australia que ocupa a cerca del 7% del empleo. Como destino de larga distancia, no se puede basar en estrategias de precios o de conveniencia para hacer crecer sus mercados, sino más bien en ofrecer experiencias de calidad auténticas y enriquecedoras, referidas normalmente como “Platinum Plus”. El patrimonio natural y cultural del país es una parte esencial de esa experiencia.

Este estudio de caso describe algunas de las políticas que se han utilizado a lo largo del tiempo para desarrollar un turismo basado en esos recursos y para fomentar su sostenibilidad. Considera inicialmente la estrategia ecoturística pionera a nivel federal y algunas de las actuaciones que surgieron de ella, y posteriormente toma Queensland como ejemplo de desarrollo práctico de políticas y acciones dentro de un estado.

#### ***Planteamiento inicial de planificación para el ecoturismo y la sostenibilidad***

En 1992, la estrategia nacional de turismo en Australia mostró la necesidad para el desarrollo turístico sostenible y para un planteamiento más equilibrado de los problemas económicos, sociales y medioambientales. En aquella época, el gobierno consideró que un marco político global para el desarrollo del ecoturismo contribuiría significativamente a lograr un turismo sostenible en zonas naturales. La estrategia de ecoturismo nacional que siguió (1994) proporciona uno de los primeros y más satisfactorios ejemplos de desarrollo planificado y subvencionado del ecoturismo, que posteriormente se ha reproducido en otros lugares.

La estrategia se generó después de un proceso de consultas que duró un año y sensibilizó sobre muchos temas relativos a la sostenibilidad. La primera fase fue la redacción de un documento sobre estas cuestiones, que se utilizó para estimular la discusión en una serie de talleres que se celebraron en todo el país con mucha publicidad. También se realizó un llamamiento para aportaciones públicas mediante anuncios en los principales periódicos. Los resultados de los talleres y 149 contribuciones escritas ayudaron a redactar el proyecto de estrategia sobre ecoturismo, que se distribuyó a todos los participantes durante el proceso. Otras 103 respuestas posteriores se utilizaron para corregir el documento junto con más consultas, con agencias gubernamentales importantes, tanto en el ámbito estatal como federal.

La estrategia defendía y apoyaba la promoción de un ecoturismo económicamente viable y sostenible mediante el uso de instrumentos integrados de planificación regional y de gestión de recursos naturales. Se destacaron las infraestructuras sostenibles, una supervisión efectiva y una educación relevante. Se hizo un amplio llamamiento para un marketing más ético y responsable, normas profesionales rigurosas y la implicación de los australianos indígenas en todos los aspectos del desarrollo y de su puesta en funcionamiento.

Una clave para su éxito fue la asignación de financiación propia (10 millones de dólares australianos), disponible en gran medida mediante concesiones competitivas, garantizando así la acción.

Las concesiones se centraron fundamentalmente en:

- El desarrollo de infraestructuras (diseño y tecnologías innovadoras y mejora de los sitios mediante señalización, pasarelas y plataformas para observar la fauna).
- Estudios básicos, supervisión y planificación regional del ecoturismo.
- Cuatro temas centrales de investigación y educación – energía y reducción de los residuos, formación sobre ecoturismo, desarrollo de empresas e investigación de mercado

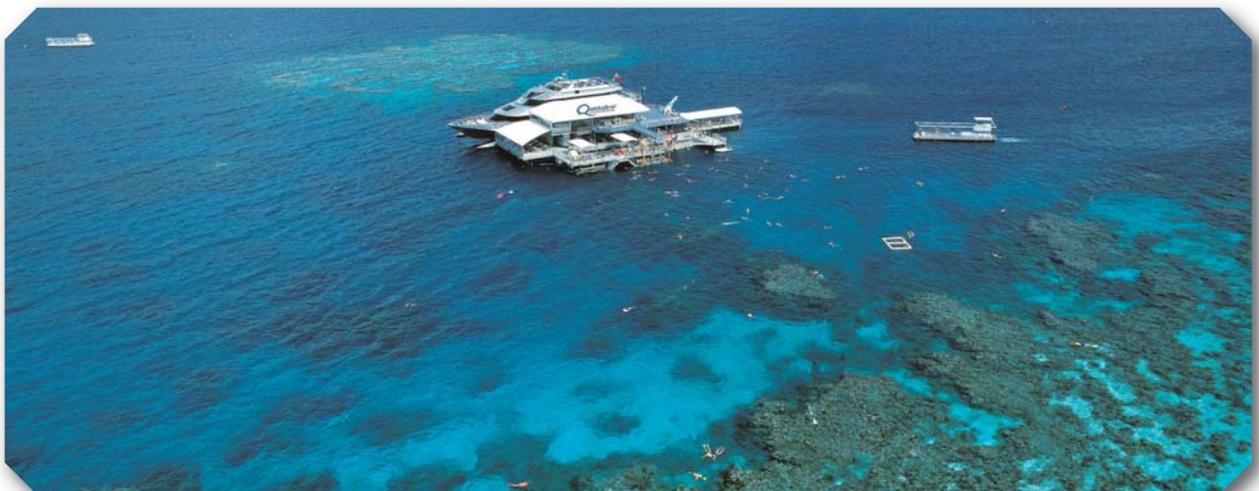
Destacan entre los resultados tangibles de esta financiación: un programa de certificación de ecoturismo (descrito a continuación); publicaciones de investigación en secciones de ecoturismo; un directorio de oportunidades educativas del ecoturismo australiano; videos de sensibilización del visitante para su proyección en vuelos entrantes; una guía de planificación ecoturística para la comunidad; diversas publicaciones sobre prácticas de gestión de las basuras y de la energía por el sector privado y conferencias y talleres sobre planificación regional integrada y desarrollo empresarial.

La estrategia junto con estas concesiones fortalecieron las redes de colaboración establecidas y un sector ecoturístico complejo que sigue situando a Australia como uno de los suministradores de ecoturismo líder del mundo. Con una amplia mayoría de los parques bajo la jurisdicción de los gobiernos estatales, la estrategia nacional animó activamente a los estados a desarrollar sus propios planes y políticas específicos (véase el ejemplo de Queensland siguiente).

El Libro Blanco sobre Turismo, con un coste de 235 millones de dólares australianos, redactado en diciembre de 2003, vuelve a confirmar la importancia del desarrollo sostenible para la prosperidad del sector turístico, aunque lo sitúa más en el contexto de procesos y apoyos para un desarrollo regional y rural más amplio. En términos de sostenibilidad se otorga mayor importancia a: reforzar la calidad y la capacidad mediante la acreditación nacional y la consolidación de los programas de certificación

Las operaciones turísticas en la gran barrera de coral precisan una gestión cuidadosa.

*Foto: Turismo en Queensland*



turística; desarrollar mercados y productos de nicho; apoyar el desarrollo turístico en las comunidades indígenas; y crear asociaciones entre empresas turísticas y zonas protegidas. El Libro Blanco se basó en una amplia consulta, en la que se utilizó Internet y el correo electrónico de forma creativa para obtener respuestas.

### ***Planteamientos hacia la certificación***

Tras la estrategia nacional de ecoturismo se proporcionaron fondos para un programa de certificación de empresas (el NEAP, National Ecotourism Accreditation Programme), un sistema que ha sido dirigido y desarrollado por la industria. En lugar de considerar todos los tipos de turismo se limita al ecoturismo, puesto que se pensó que era particularmente necesario garantizar que el turismo en entornos naturales y culturales frágiles fuera definitivamente sostenible y que el ecoturismo podía ser un ejemplo de sostenibilidad que podía actuar como dinamizador del resto del sector turístico. Los criterios incluyen elementos esenciales para la sostenibilidad tales como: el impacto medioambiental, la contribución con la conservación, el trabajo con comunidades locales, la sensibilidad cultural y los beneficios para las comunidades locales.

Algunos puntos importantes sobre el NEAP (denominado actualmente Programa de Ecocertificación), que está administrado por Ecotourism Australia, son:

- Premios, otorgados a productos individuales, tales como programas de giras o unidades de alojamiento, en lugar de a empresas. En 2004 el programa incluía 414 productos certificados pertenecientes a 179 operadores.
- Pruebas subjetivas sin investigación demostrada de que los participantes han reforzado su gestión medioambiental y social debido a este programa.
- El documento de adhesión ofrece recomendaciones prácticas, contactos y detalles sobre cursos. El proceso de evaluación implica a menudo a asesores o a miembros de paneles del NEAP para formación informal y asesoría.
- Puesto que algunas empresas no deseaban pagar por un programa sin experiencia, se tuvieron que mantener los costes bajos, de forma que en gran medida se basó en la autocomprobación con auditorías limitadas in situ. Al crecer el programa y tener éxito, está demandando un mayor grado de rigor con la introducción de auditorías in situ más frecuentes.
- El programa es ampliamente autosuficiente en términos del día a día, aunque se ha basado fuertemente en financiación y apoyo externos para el marketing, la promoción de empresas y los procesos de auditoría y evaluación, en particular proveniente de los gobiernos estatales (en particular en Queensland).
- La aceptación del programa se ha reforzado considerablemente al llegar a ser la certificación una condición para que las empresas logren, o sean favorecidas para, obtener otros beneficios, en particular el acceso preferente o una mayor posibilidad de operar en áreas protegidas (por ejemplo, impuesto por Western Australia).

Debido al énfasis del Libro Blanco sobre la realización de experiencias de calidad, Australia está dando una importancia considerable a los programas de certificación voluntaria en la industria turística como forma de reforzar la calidad. Se insiste no solo en el cumplimiento de ciertas normas para las instalaciones, sino en la bondad del negocio y la sostenibilidad económica, como la aplicación de la legislación, la

planificación empresarial básica, los planes de marketing, la gestión de recursos humanos, buenos sistemas de gestión operativa y las estrategias de gestión de riesgos.

El Programa de Ecocertificación se ha modificado para tener en cuenta estos criterios más amplios. Otros programas de certificación medioambiental, tales como el Globo Verde 21, también están activos en Australia. Globo Verde 21 ha llevado a cabo iniciativas para coordinar normas medioambientales con los programas de calidad de “estrellas” en colaboración con la Asociación Automovilística Australiana. La mayoría de los programas de certificación turística principales y propios del sector incluyen actualmente criterios básicos medioambientales y de sostenibilidad.

### ***Fomentar el turismo en zonas protegidas y en comunidades indígenas***

Con gran parte del sector turístico dependiente del singular patrimonio natural y cultural de Australia, las mayores inquietudes sobre turismo sostenible en los documentos de política federal se han centrado en la relación entre los intereses turísticos y la gestión de las áreas protegidas y del patrimonio.

*El informe del gobierno australiano, En busca de objetivos comunes: Oportunidades para el turismo y la conservación*, publicado en julio de 2003, examina la relación entre el turismo y la gestión de áreas protegidas y concluye que existe un gran potencial para desarrollar asociaciones que hagan crecer el turismo y a la vez mejoren la protección medioambiental.

El informe En busca de objetivos comunes identificaba, a través de estudios de casos y debates con las partes interesadas, que hay escasez de capacidades para pequeños negocios en las comunidades indígenas, así como un desarrollo limitado de productos y pocos vínculos con los sistemas turísticos existentes. El informe indica que los productos y negocios de turismo indígena están subdesarrollados y que, incluso donde la cultura indígena es una razón fundamental para la existencia de una zona protegida y donde el turismo parece que está desarrollado, se podrían añadir más experiencia indígena.

El programa Business Ready Programme para el turismo indígena es una iniciativa del Libro Blanco sobre turismo, destinada a ayudar a las empresas de turismo indígenas existentes o que están empezando a desarrollar las capacidades de negocio y el conocimiento necesarios para establecer y llevar a cabo una operación turística rentable. La iniciativa de turismo y conservación también es un elemento fundamental del Libro Blanco sobre turismo destinada a facilitar el desarrollo de atracciones turísticas centradas en la naturaleza y al mismo tiempo incrementar la capacidad de Australia para proteger y conservar el medio ambiente.

La iniciativa de turismo y conservación está destinada a fomentar un planteamiento integrado para planificar los desarrollos turísticos y de conservación y mejorar el alcance y



Skyrail – una atracción ecocertificada.  
Foto: Turismo en Queensland

el ámbito de centros turísticos innovadores que mejoren significativamente la protección y la presentación de los ecosistemas.

Durante tres años se dispondrá de una financiación de 4,6 millones de dólares australianos para:

- Apoyar asociaciones de turismo y conservación que estimulen el turismo y la conservación centrados en la naturaleza que sean relevantes regionalmente.
- Llevar a cabo investigaciones destinadas al desarrollo de productos y a la evaluación económica del turismo de parques.
- Mejorar los sistemas y reglamentación de los parques para crear asociaciones entre gestores de áreas protegidas y operadores turísticos.
- Desarrollar un programa de turismo y conservación.
- Planificar la gestión integrada en el ámbito local.

### ***Planteamiento de Queensland para un reparto práctico***

Queensland es un estado que ha sido particularmente activo en el desarrollo y gestión del ecoturismo, ampliándolo para tener en cuenta la sostenibilidad del turismo en su conjunto. El gobierno de Queensland ha introducido iniciativas prácticas que apoyan la sostenibilidad, algunas de las cuales se presentan a continuación.

Estructuras políticas y técnicas eficaces. El gobierno del estado ha desarrollado una estrategia de crecimiento del turismo para establecer un “planteamiento de todo el gobierno” para la planificación, política y desarrollo estratégicos del turismo.

La estrategia implica a órganos clave del gobierno en su implantación, con la coordinación a cargo de un Comité de Directores Generales de diversas agencias que identifica los contactos en cada agencia. La industria está implicada a través de un foro de consulta del sector del turismo. A nivel técnico se estableció en Tourism Queensland una unidad especializada para tener en cuenta la sostenibilidad del turismo.

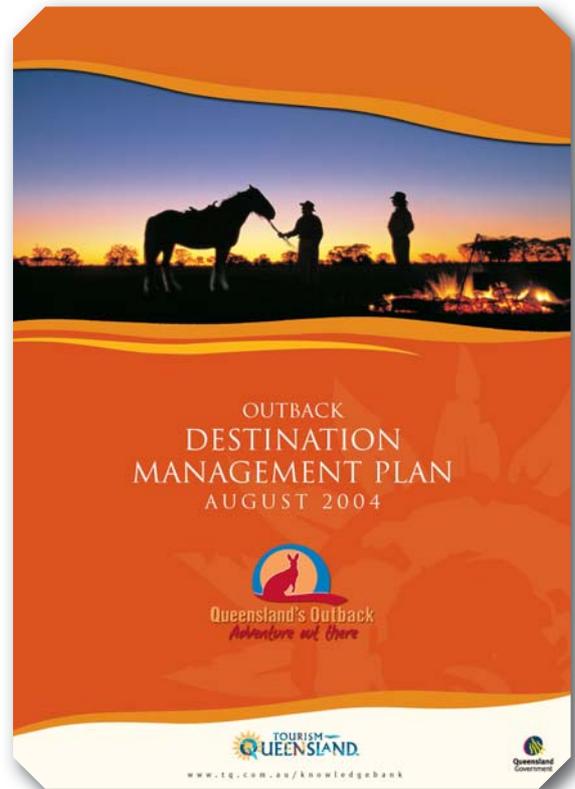
Plan de ecoturismo de Queensland. Este plan estatal, prolongación de la estrategia nacional de ecoturismo, se considera como un plan vivo con frecuentes actualizaciones y ha sido apoyado mediante muchas medidas de implantación prácticas, incluidos talleres de formación y la distribución de diversos manuales de ayuda personal.

Apoyo para la certificación de sostenibilidad. El programa de ecocertificación ha sido fuertemente apoyado por Tourism Queensland a lo largo de los años. Esto se ha realizado mediante pequeñas ayudas para la ejecución del programa, auditorías in situ, etc., y también añadiendo valor a las empresas participantes al vincularlas a los principales beneficios de marketing y al proceso de concesiones de áreas protegidas.

Iniciativa de turismo en áreas protegidas. Para reflejar los asuntos considerados a nivel federal, se ha creado una nueva relación de participación entre los parques de Queensland y el servicio de la fauna y la industria del turismo. La iniciativa ha impulsado el desarrollo de un nuevo y más eficaz, eficiente y justo sistema de gestión del turismo sostenible en las áreas protegidas de Queensland. Los elementos fundamentales del nuevo sistema, que también prevé una mayor aportación de los

propietarios tradicionales, son: planificación conjunta de los sitios, acuerdos a largo plazo, una estructura de tasas basada en el mercado y una gama de otras medidas basadas en el rendimiento que incluyen la acreditación.

Planificación de destinos locales. Reconociendo que el desarrollo y la gestión eficaces del turismo se producen en el ámbito de los destinos locales, Tourism Queensland ha establecido un marco y apoyo para la gestión integrada de los destinos. En cada una de las doce regiones turísticas de todo el estado, se han desarrollado planes de gestión de destinos que proporcionan un marco para mejorar la coordinación de la industria, reforzar las asociaciones, coordinar los intereses de los agentes y proporcionar el liderazgo del sector.



Australia

Planificación integrada de la gestión a escala local

## Bulgaria:

### Estrategia nacional de ecoturismo y plan de acción

*Influir en el pensamiento nacional y local sobre la sostenibilidad del turismo mediante consultas detalladas en un plan de largo alcance, con instrumentos asociados.*

Bulgaria es un pequeño país con un patrimonio natural y cultural considerable. La importancia de la planificación del turismo ecológico se reconoció a partir del desarrollo de una estrategia nacional de conservación de la diversidad biológica, del creciente apoyo político para las áreas protegidas y de la creación de una red ecológica nacional. Existía una clara necesidad de crear oportunidades para el crecimiento económico y para un mayor nivel de vida de las comunidades locales en torno a las áreas protegidas de forma que también fortalecería el apoyo local para la conservación y contribuyera al desarrollo sostenible de las zonas rurales en general.



Debatendo el plan de acción de ecoturismo regional para los Balcanes centrales.

El ecoturismo se ha definido en Bulgaria como el turismo basado en la naturaleza, en la vida rural y en sitios y eventos culturales asociados. Incluye una experiencia de interpretación, beneficia a la conservación y a las comunidades locales (en particular a la población rural) y se basa fundamentalmente en empresas pequeñas con propietarios locales.

En los años 90 se produjeron numerosos intentos para desarrollar el ecoturismo en comunidades locales en toda Bulgaria. La mayoría de estas iniciativas, sin embargo, carecían de relaciones claramente definidas con las instituciones locales y las de las áreas protegidas; no estaban

asociadas con ninguna norma o reglamentación sobre el uso o la incidencia del turismo; estaban a menudo respaldadas por personas con conocimientos, capacidades y recursos insuficientes y no eran rentables debido a la falta de un esfuerzo de marketing coordinado.

#### ***Socios nacionales, internacionales y locales trabajando juntos***

El proceso de desarrollo fue iniciado por tres Ministerios – Medio Ambiente y Agua, Economía (que incluye al turismo) y Agricultura y Bosques. Formalizaron el apoyo conjunto para el ecoturismo firmando un Protocolo de Cooperación que establecía su compromiso para la implantación de la estrategia. El proceso fue apoyado por cuatro agencias de ayuda al desarrollo internacionales – US AID, el PNUMA, el Banco Mundial y la Agencia del gobierno suizo.

El proceso fundamental consistió trabajar tanto en el ámbito local como en el nacional, compartiendo la información, incluidos:

- Iniciativas piloto locales en los parques nacionales de Rila y de los Balcanes centrales basados en ejercicios de planificación participativa que llevaron a la formación de

dos asociaciones ecoturísticas, que incluían parques, autoridades locales y empresas locales. Se trataba de un modelo que también generó un gran interés lo que difundió el plan nacional.

- El establecimiento de un grupo de trabajo nacional sobre ecoturismo que incluía los tres ministerios citados, asociaciones de turismo nacionales, regionales y locales, ONG de conservación y la Fundación para la Reforma del Gobierno Local (FLGR).
- La creación de un foro nacional de ecoturismo manejable que incluía aportaciones de diversos órganos y expertos internacionales.
- El establecimiento de seis grupos de trabajo temáticos a nivel nacional que dedicados a la tecnología de la información, el desarrollo y marketing de productos, los mecanismos de financiación y financieros, la creación de empresas, el desarrollo institucional y el desarrollo tecnológico.
- La división del país en doce regiones de destinos de ecoturismo basadas en tipos de paisajes y grupos de áreas protegidas y de sitios culturales, para trabajar posteriormente en el ámbito local con diversos socios, establecer asociaciones regionales y preparar doce programas de acción de ecoturismo regionales.

El proceso completo, que duró 2 años, se caracterizó por una extensiva participación y consulta de las partes interesadas y la interacción nacional y local. Antes de finalizar se redactaron dos borradores de consulta de la estrategia nacional. La estrategia nacional constituye una base para los programas de acción regionales y las asociaciones regionales, que a su vez, aportaron datos importantes para la creación del plan de acción de ecoturismo nacional resultante. En total, se mantuvieron más de 400 reuniones individuales y en grupo y se implicaron 800 diferentes instituciones y organizaciones, incluidos 140 ayuntamientos.

Algunos elementos importantes del planteamiento fueron:

- Investigación completa del mercado nacional para el ecoturismo, incluidas encuestas cuantitativas para medir el porcentaje de población con un interés potencial en el ecoturismo, grupos especializados para determinar mejor las motivaciones y expectativas y entrevistas con tour operadores.
- Un esfuerzo considerable para estimular el interés y apoyo locales, que incluían carteles, una amplia difusión del resumen del marco estratégico y un folleto de “preguntas y respuestas”.
- Buscar una amplia cobertura mediática en 18 conferencias de prensa regionales y 4 nacionales que generaron 120 artículos en la prensa y en los medios de radiodifusión.

### ***Elementos clave de la estrategia y del plan de acción***

La estrategia nacional de ecoturismo se extiende durante un periodo de 10 años y el plan de acción se ha diseñado para cubrir los primeros 5 años. Tanto la estrategia como el plan de acción son muy completos y por lo tanto constituye un reto su implantación. Si tiene éxito, no obstante, constituirá un hito importante para el turismo en Bulgaria y para la conservación y el desarrollo rural sostenible.



Carteles en color y la publicación en la prensa alentaron la participación y el interés del público.

Dependen de la estrategia y del plan de acción los aspectos siguientes.:

- Desarrollo institucional. Esto incluye reforzar el grupo de trabajo nacional de ecoturismo como un órgano con múltiples partes interesadas responsable de supervisar la implantación del plan y su revisión y actualización anual, así como el desarrollo de una Federación de Asociaciones Regionales de Turismo que garantice que se reflejan los problemas locales en la política nacional, ofrezca apoyo y ayude en la coordinación.
- Grupos y redes. La estrategia da mucha importancia al refuerzo y a la incidencia a través de empresas y al apoyo mutuo entre el turismo y otros sectores en el ámbito local, lo que introduce un concepto de grupos competitivos.
- Desarrollo y marketing empresarial del ecoturismo. Se da mucha importancia a la aportación de apoyo empresarial mediante asesoramiento y formación estructurados, paquetes de ayuda financiera, una promoción bien dirigida, esquemas de aseguramiento de la calidad y el establecimiento de marcas. El plan de acción incluye algunos programas de desarrollo de productos específicos tales como redes de ecoestablecimientos.
- Gestión de la información. Esto incluye el desarrollo de bases de datos de productos, encuestas periódicas a los visitantes y la identificación y difusión de las prácticas más idóneas.

### ***Desarrollo de instrumentos para apoyar la implantación***

Se desarrollaron algunos instrumentos para apoyar la sostenibilidad al mismo tiempo que se preparaban la estrategia y el plan de acción. Estos fueron:

- Un manual rector para el desarrollo de productos de ecoturismo.
- La concesión de premios por buenas prácticas, que también generaron interés y publicidad.
- Un sistema de indicadores para medir el éxito y las consecuencias de los productos de ecoturismo, probados en dos destinos.

El proceso también estimuló dos cambios legislativos importantes para permitir unos mayores ingresos de las empresas y visitantes y apoyar al medio ambiente. Se estableció la posibilidad de conceder contratos a pequeñas operaciones turísticas en áreas protegidas, de forma que pudieran obtener ingresos de los contratos y fortalecer las condiciones de gestión. En segundo lugar, se modificó la ley relativa a los gobiernos locales para que los ingresos de los impuestos turísticos se mantuvieran en el municipio donde se han de utilizar para infraestructuras relacionadas con el turismo.

La estrategia y el programa de acción constituyen un marco fundamental para garantizar más financiación de la Unión Europea y de otras fuentes, así como un presupuesto especial del gobierno. Además, algunos mecanismos de financiación específicos para el desarrollo de empresas de ecoturismo y proyectos asociados incluyen un fondo de custodia (el fondo de custodia nacional y el fondo de áreas protegidas asociado), que atrae dinero de donantes externos y el fondo nacional de empresas medioambientales del Ministerio de Medio Ambiente. Este último obtiene recursos de los impuestos medioambientales sobre el combustible, la contaminación, etc. Una partida (un millón de euros al año) está destinada específicamente para el ecoturismo y la gestión de áreas protegidas.



Otros instrumentos que se deben desarrollar al amparo del plan de acción nacional sobre ecoturismo incluyen:

Paisajes de montañas en el suroeste de Bulgaria

- Estructuras de fomento de capacidades técnicas en el ámbito local, en la forma de centros para el crecimiento de las empresas.
- El establecimiento de directrices sobre límites de cambio aceptable y de uso aceptable para las áreas protegidas y los monumentos culturales.
- Un proceso de alineamiento de la legislación pertinente para reflejar la estrategia.

### ***Puesta en marcha del planteamiento***

Aunque se trata de una estrategia y de un plan de acción para el ecoturismo, está ampliamente asumido que el turismo en Bulgaria tiene que ser más sostenible en general. Cuando lanzó la estrategia de ecoturismo, el Primer Ministro dijo que mostraba el camino hacia una estrategia de turismo sostenible para Bulgaria.

El ecoturismo en Bulgaria no se considera como algo totalmente separado del turismo de masas, sin interés para los más grandes operadores, por el contrario, se considera una forma de diversificar el producto turístico y proporcionar una base para transformar la imagen del turismo en Bulgaria. Los conceptos y planteamientos desarrollados en el sector del ecoturismo se pueden utilizar para el turismo en su conjunto.

Para reforzar los efectos de la estrategia ecoturística sobre el propio turismo y sobre el desarrollo sostenible se han realizado en general las siguientes tareas:

- Ubicar al grupo de trabajo nacional sobre ecoturismo en el Consejo Nacional del Turismo.
- Hacerla depender de los ayuntamientos que tengan en cuenta la estrategia de ecoturismo en la preparación de planes regionales y locales. Esto es particularmente importante para la financiación, puesto que las decisiones sobre los gastos de los futuros fondos de la Unión Europea dependerán de las

prioridades en esos planes locales.

- Integrar el ecoturismo entre las tareas de las Asociaciones Turísticas Regionales.
- Implicar a influyentes y respetadas fundaciones en las reformas de los gobiernos locales durante las fases críticas de formulación de la estrategia y del plan de acción.
- Tender a facilitar el ecoturismo y el turismo sostenible en la amplia región de los Balcanes, con la colaboración del Centro Medioambiental Regional.

## Costa Rica:

### Compromiso mediante certificación

*Un país con un interés duradero por el ecoturismo y la sostenibilidad en su planteamiento para los mercados y productos turísticos, apoyado por uno de los programas de certificación mejor implantados y por otras actividades dirigidas por el gobierno.*

Costa Rica cubre una superficie de 51.000 km<sup>2</sup> pero es uno de los países del mundo con mayor diversidad biológica. Recibe más de un millón de turistas internacionales al año. La Junta de Turismo de Costa Rica describe los puntos fuertes del país como: belleza paisajística impresionante, un sistema consolidado de áreas protegidas, estabilidad social y política, altos niveles de educación y unas infraestructuras y servicios eficaces.

Costa Rica ha tomado la decisión, como sociedad, de apoyar el desarrollo sostenible, en particular en el turismo. Las políticas generales articuladas en el plan nacional para el desarrollo turístico (2002-2012) comienzan con la declaración de que: *“El concepto de sostenibilidad será el eje fundamental de la actividad turística y se considerará como el principal factor que caracterice el producto turístico nacional”*. Es más, el país se promociona mediante un eslogan que resuena con sentimiento ecologista – *“Costa Rica – Sin ingredientes artificiales”*.

#### **La sensibilización hacia el ecoturismo y el mercado llevó al compromiso de sostenibilidad**

El compromiso de Costa Rica con el turismo sostenible se inició en el ámbito del ecoturismo. Ambos siguen un patrón común – iniciación por personas privadas

Macacos rojos – la fauna salvaje es una atracción fundamental de Costa Rica.



seguida por un fuerte apoyo gubernamental una vez que los beneficios para el país están claros.

Las primeras empresas ecoturísticas y reservas naturales y privadas fueron establecidas por biólogos y conservacionistas que estaban estudiando la diversa flora y fauna de Costa Rica. Estas empresas estaban regidas desde su inicio por una fuerte ética de conservación y social, y llegaron a ser los modelos sobre los que se construyó el resto del sector ecoturístico de Costa Rica. Gracias al éxito de los fundadores, las empresas que surgieron posteriormente a menudo siguieron la pauta medioambiental y social de los modelos originales.

Otro factor que estimuló este planteamiento fue el reconocimiento de la oportunidad de mercado. La junta de turismo y los líderes de los negocios tradicionales del sector turístico se dieron cuenta de la importancia del medio ambiente en la definición de la posición de mercado de Costa Rica. Los visitantes del país generalmente emprenden una serie de experiencias, que incluyen el ecoturismo, combinadas con una visita a un volcán y con actividades convencionales de playa y ciudad. Debido a que el principal motivo para visitar Costa Rica es su reputación como un destino natural, los amplios hoteles convencionales y los tour operadores ahora a menudo incluyen buenas prácticas medioambientales y sociales. El ecoturismo y la sostenibilidad de las formas de turismo más diversas han llegado a ser complementarias, lo que ha resultado ser un buen negocio para el país.

Mientras jóvenes generaciones de líderes empresariales desarrollaron la política, los criterios de sostenibilidad llegaron a ser conceptos fundamentales en el gobierno y la industria. No obstante, incluso actualmente los promotores del turismo convencional de masas ejercen influencia política, aunque ellos también se han adaptado a los criterios de sostenibilidad en sus proyectos.

### ***Estrategia turística y planificación***

El plan rector del turismo de Costa Rica para 2002-2012 está basado en su totalidad en la utilización de los principios del desarrollo sostenible para una adecuada expansión de la industria turística del país. En este plan la preservación, conservación, ecoturismo y el ya convencional turismo sostenible para playas y ciudades mantiene su complementariedad actual.

Se han desarrollado actualmente la parcelación subsidiaria y los planes de regulación para varias de las mayores zonas turísticas del país hasta una escala de 1:20.000 basadas en el uso adecuado (o la conservación en otros casos) de los recursos naturales para el turismo y otras actividades. Estos planes se están integrando actualmente en los planes de gestión de ecoturismo para áreas protegidas y se está realizando un esfuerzo para alentar a los gobiernos locales a que conviertan los planes en una reglamentación parcelaria vinculante para el suelo privado.

Es pronto para decir si el plan rector del turismo sostenible para el país se implementará y entrará en vigor en su totalidad. Existe una gran diferencia entre la política establecida y la legislación vinculante. En parte, esto se debe a que la constitución y la legislación de Costa Rica ofrecen mucha libertad a las empresas de cualquier forma legítima. También se reconoce que es fácil legislar, pero difícil



y a menudo poco práctico hacer cumplir las leyes. Finalmente, hay resistencia por parte de los gobiernos locales a la hora de promulgar una legislación que limite las urbanizaciones, quizá debido al alto coste de establecer por primera vez una planificación en grandes zonas, quizá debido a la oposición política para fijar límites sobre los permisos de construcción. Aunque la promoción del turismo sostenible y del ecoturismo es parte de la política del gobierno, existe de hecho poco apoyo gubernamental para las empresas sostenibles frente a las convencionales, debido en la mayoría de los casos a que es ilegal que el gobierno tenga tratamientos preferentes.

Finca Rosa Blanca, un hotel rural de alto rango bajo la certificación CST.

A continuación se describen dos instrumentos importantes mediante los cuales el gobierno puede ejercer influencia en las empresas. Estos pueden combinarse con la demanda de los consumidores de un buen comportamiento medioambiental para que resulte más sencillo a las empresas cumplir la política del gobierno.

### ***Certificación para el Turismo Sostenible (CTS)***

Uno de los pocos instrumentos legales para discriminar entre empresas sostenibles y convencionales es la certificación mediante el programa CTS patrocinado por el gobierno.

El programa CTS fue desarrollado por la Junta de Turismo de Costa Rica en respuesta, en los primeros años 90, al parecer de que cada vez era más necesario distinguir empresas turísticas que realmente conservaban los recursos naturales y protegían su medio cultural de aquellas que pretendían que lo hacían, pero que realmente estaban dañando tanto el medio ambiente como el tejido social de sus comunidades. Las empresas que pretendían ser “verdes”, pero que no lo eran, se consideraron como una amenaza directa a la posición envidiable de mercado de Costa Rica como uno de los



Emblema para la certificación del turismo sostenible.

líderes mundiales en ecoturismo y turismo convencional con sensibilidad hacia el medio ambiente. El programa de certificación fue desarrollado por la Junta de Turismo, en lugar de por la industria privada o las organizaciones medioambientales, porque el gobierno fue de los primeros en sentir el peligro de una erosión en la posición de mercado de Costa Rica y debido al liderazgo destacado y a las capacidades técnicas avanzadas de su personal

El programa CTS se diseñó para premiar a las empresas que fueran responsables tanto desde el punto de vista social como medioambiental, manteniendo a su vez un alto nivel de la satisfacción del consumidor. El instrumento de certificación consta de 153 preguntas que cubren cuatro áreas básicas: entorno biológico y físico, planta física, clientes externos y contexto socioeconómico. Las preguntas están diseñadas para que su intención sea evidente, de forma que el propietario de la empresa pueda hacer su propia evaluación inicial para, posteriormente, mejorar las características de su empresa sin necesidad de consultores externos. La norma de certificación destaca criterios de calidad que se pueden medir fácilmente, en lugar de sistemas de gestión medioambiental, aunque tiene algunos requisitos basados en procesos. Esta estructura permite a una empresa corregirse a sí misma para cumplir rápidamente y sin coste los requisitos, y la auditoria es directa y también rápida.

Una comisión independiente otorga la certificación a aquellas empresas que han demostrado, mediante una auditoria externa, que cumplen ciertos criterios mínimos obligatorios y han obtenido una puntuación superior al 20% en cada uno de los cuatro ámbitos básicos. Un mayor cumplimiento permite a la empresa lograr hasta el nivel cinco del CST, indicado mediante hojas (concepto paralelo al de las cinco estrellas para la calidad). No obstante, el baremo de la empresa se establece a partir del nivel mínimo en cada uno de los cuatro ámbitos, lo que propicia que se preste más atención a los ámbitos más débiles. Para alcanzar el nivel cinco del CST (cinco hojas) una empresa debe alcanzar por lo menos una puntuación del 95% en los cuatro ámbitos. Sólo dos empresas en Costa Rica lo han logrado (de 49 certificadas a mediados de 2004).

El desarrollo y la operación continuada del CST han dependido de la colaboración entre el Instituto de Turismo, la principal escuela empresarial, el Instituto Nacional para la Biodiversidad, la Cámara Nacional de Turismo, instituciones académicas y organizaciones medioambientales.

La CST ha tenido un efecto saludable en la industria turística de Costa Rica, puesto que establece un conjunto de criterios y objetivos creíbles para la sostenibilidad. Aquellas empresas que han sido certificadas y han realizado un esfuerzo para mejorar su categoría han llegado a ser promotores fervientes de las prácticas sostenibles. Puesto que el instrumento de certificación promueve eficazmente prácticas medioambientales y sociales ejemplares, las empresas certificadas han tendido a mejorar su rendimiento en esos ámbitos de una forma notable.

El esquema lo ha establecido el gobierno. Los puntos fuertes, en parte como consecuencia de esto, incluyen:

- El apoyo del gobierno que ha permitido que la certificación sea gratuita para las empresas.
- Buenas normas técnicas y éticas, lo que la hacen una de los mejores del mundo.
- El establecimiento de un órgano de acreditación independiente con amplia representación.

- El reconocimiento y uso oficial en la promoción de Costa Rica.

No obstante, se han certificado menos empresas de las que cabría esperar. Esto podría también repercutir en la implicación del gobierno, en la inercia burocrática, falta de coherencia después de cambios políticos y la débil promoción de las empresas y los turistas.

### ***Trabajo con áreas protegidas y reservas privadas***

Otro mecanismo legal disponible por el gobierno para apoyar a las empresas de turismo sostenible es el pago por los servicios medioambientales que ofrecen las reservas naturales privadas. Más de la mitad de las reservas privadas en Costa Rica ofrecen algún tipo de ecoturismo y estas (junto con las que no lo ofrecen) pueden recibir cantidades anuales para proteger la biodiversidad, la belleza del paisaje y la producción de agua, así como para reducir las emisiones de dióxido de carbono resultantes de la deforestación.

Las reservas privadas que están oficialmente registradas también tienen derecho a la protección frente a ocupantes ilegales y están exentas de impuestos sobre el suelo. Aunque varios estudios han mostrado que el factor de motivación principal de los propietarios de las reservas privadas es el deseo de conservar y no las consideraciones monetarias, los ingresos e incentivos ofrecidos por el gobierno, junto con unos ingresos modestos provenientes del ecoturismo, han permitido a los propietarios de las tierras seguir conservando su tierra en su estado natural, que en su mayor parte es selva tropical. Sin la combinación de incentivos y de ingresos turísticos, gran parte de estas tierras estarían deforestadas.



Mobiliario del establecimiento ecológico de Lapa Ríos, (certificado CST) realizado a partir de materiales locales como caña y bambú

El ecoturismo también se considera actualmente por el gobierno de Costa Rica como un instrumento fundamental para financiar las áreas protegidas sin que dependan del presupuesto nacional. Los tipos más comunes de áreas protegidas en Costa Rica son parques nacionales, que son propiedad exclusiva del gobierno. Sólo servicios no esenciales, tales como aparcamiento, centros de visitantes y tiendas de recuerdos se pueden ofrecer como concesiones al sector privado. Estas concesiones se han otorgado en competencia a organizaciones locales de conservación y de comunidad, que a menudo subcontratan la operación a empresas de éxito. Además, el Banco Interamericano para el Desarrollo ha acordado, en principio, pagar por las infraestructuras ecoturísticas en los parques nacionales y en algunas otras áreas protegidas, siempre que los ingresos se reinviertan en la operación y protección del parque.

Algunas categorías de áreas protegidas, como los refugios de la fauna o las reservas forestales, normalmente son propiedad tanto pública como privada. En estos casos, es legal contratar parte de la gestión del área protegida a una organización medioambiental o de la comunidad, aunque esto sólo se ha realizado en un caso. Este mecanismo se considera demasiado sensible políticamente para que se implante a mayor escala, puesto que crea la impresión de que el gobierno está “privatizando” áreas protegidas.

## Egipto:

### Iniciativa de turismo sostenible en el Mar Rojo

*Un planteamiento global de planificación y gestión de la costa que implica la urbanización de zonas y la introducción o fortalecimiento de una gama de instrumentos para animar a los promotores y operadores a adoptar la sostenibilidad.*

El turismo es la mayor fuente de ingresos en divisas de Egipto, contribuyendo con casi el 12% del PIB, incluidos los efectos indirectos, aunque muchas fuentes estiman este porcentaje en alrededor del 15%. Es uno de los sectores más dinámicos de la economía, el que genera mayor número de empleos, estando por lo menos el 8% de todos los empleos relacionados con el turismo. A pesar de las tendencias erráticas del turismo en Oriente Medio, debido a los turbulentos avatares de la región, la entrada de turistas aumentó en número en más del 20% en dos años, superando el récord de todos los tiempos de 6 millones de visitantes en 2004.

La historia supuso la fuente primaria de atracción de los visitantes hacia Egipto hasta el principio de los años 80. Desde entonces, se ha observado un crecimiento importante en el turismo hacia la costa del Mar Rojo, debido al atractivo de la abundante vida marina de los sistemas de arrecifes de coral. El número de habitaciones hoteleras ha crecido desde unos pocos cientos en 1980 hasta casi 45.000 en 2005, atrayendo a dos millones de visitantes. La Autoridad para el Desarrollo Turístico (ADT), dependiente del Ministerio de Turismo desde 1991, tiene planes

Desierto oriental hacia Sharm El Loly, una bahía natural de aguas profundas en la zona de desarrollo ecoturístico.

Foto: PA Consulting Group



iniciales para cuadruplicar el número de habitaciones hoteleras, hasta 164.000, en la zona costera en la que tiene jurisdicción (el número de habitaciones en todo el país en 2017 será de unas 350.000).

La ADT asigna grandes superficies de suelo a inversores del sector privado que operan bajo contrato con la ADT y son responsables del acondicionamiento de las infraestructuras, la construcción y operación de los hoteles y de la provisión de utilidades comunitarias para el personal.

En los últimos años, el programa para el desarrollo turístico estuvo dirigido por los objetivos de crecimiento en términos de número de visitantes y de capacidad de alojamiento. No obstante, la ADT se ha replanteado su enfoque para adoptar las preocupaciones sobre el medio ambiente de los destinos, su calidad global y el futuro a largo plazo. En ello ha colaborado la iniciativa para el turismo sostenible para el Mar Rojo (Red Sea Sustainable Tourism Initiative, RSSTI), que está basada en un acuerdo bilateral entre los Estados Unidos de América y Egipto. USAID ha apoyado el programa con asistencia técnica y aportaciones en metálico basadas en la adopción satisfactoria de medidas políticas.

### ***Plan para la gestión del uso del suelo y legislación urbanística***

Un componente importante de la iniciativa fue la preparación de un plan detallado para uno de los sectores costeros. En junio de 2001, la ADT creó el Plan de desarrollo estratégico para el sector Marsa Alam meridional. La estrategia consideraba tres alternativas de desarrollo: un desarrollo turístico de gran crecimiento (de tipo convencional/existente), un desarrollo turístico sostenible y un desarrollo de bajo crecimiento/ecoturismo. La alternativa propuesta de turismo sostenible del estudio sugería unas 15.000 habitaciones para la zona, o el equivalente de 38 hoteles con 400 habitaciones a lo largo de una costa de 30 Km, de los cuales, cerca del 50% está constituida por una franja de arrecifes y de áreas protegidas.

El proceso de planificación para el Plan de gestión del uso del suelo consiguiente estaba basado en el hecho de que diferentes recursos tienen diferentes capacidades para acomodar diversas actividades turísticas. Se consideró que la identificación de los recursos fundamentales de la zona de planificación, y de aquellos que son más sensibles, constituía un paso inicial para garantizar el reparto adecuado de tipos y niveles de usos turísticos. Los pasos siguientes para evaluar la sensibilidad de recursos e identificar el programa de urbanización fueron:

1. Acopio de datos sobre las condiciones existentes para cada recurso en una capa diferente del sistema de información geográfica.
2. Subdivisión de la zona planificada en subzonas naturales homogéneas o hábitats, combinando todas las capas de recursos naturales.
3. Clasificación de las subzonas/hábitats basándose en gamas de valores ponderados. Se estableció una categoría de sensibilidades del uso del turismo

Toda la vegetación de la línea de costa está protegida.

*Foto: PA Consulting Group*



- (basada en el juicio profesional de expertos) como: baja, media, alta o muy alta.
4. Desarrollo del plan urbanístico para las diferentes categorías de subzonas naturales en función de su sensibilidad medioambiental.
  5. Desarrollo de un marco legal sobre conservación, gestión y desarrollo para las zonas de gestión del uso del suelo.

Un mapa de sensibilidades establece una valoración de los recursos más sensibles en términos de su resistencia a los efectos del uso del suelo. Esto ilustra un asunto importante: en general, los recursos que los visitantes desean ver son a menudo aquellos que no pueden soportar los efectos del uso del suelo. El reto para el plan de urbanización consistía en definir ese uso cerca o en los mismos recursos reduciendo al mínimo o eliminando sus efectos.

Cada una de las zonas de gestión propuestas correspondía a diferentes grados de sensibilidad en las subzonas naturales de la región meridional del Mar Rojo. Para la zona de planificación se propuso el siguiente plan de urbanización: zona central (áreas de reserva total); zona intermedia (áreas de fauna restringida); zona de transición (zona ecoturística); zona de desarrollo de baja intensidad (zona costera de complejos ecoturísticos); y zona de desarrollo de moderada intensidad. El plan de gestión del uso del suelo establecía un marco legal general para la gestión de las zonas identificadas en el plan urbanístico, para salvaguardar la zona de la expansión urbana y garantizar la mejor inversión de los recursos medioambientales y culturales y la conservación del equilibrio ecológico.

Los resultados produjeron cambios radicales en la reglamentación aplicada anteriormente por la ADT, produciendo grandes modificaciones y la cancelación de planes de desarrollo en algunas zonas. Por ejemplo, en la zona de baja intensidad, la nueva legislación cambió la densidad máxima estipulada de 20 habitaciones por feddan (0,42 ha) a 2 habitaciones por feddan y alturas máximas de 3 a 2 ó 1 planta. En la zona de transición, el único tipo de alojamiento permitido son alojamientos ecológicos y lugares de acampada con un máximo de 50 habitaciones en determinados sitios. La regulación también indica límites al acceso.

El nuevo marco legal rige las actividades de desarrollo y conservación y fue aprobado por un comité tripartito formado por la ADT, la Agencia Egipcia para Asuntos Medioambientales (EEAA) y el gobierno del Mar Rojo. Por primera vez en Egipto, la legislación sobre planificación se basa en criterios de sostenibilidad que combinan la viabilidad ecológica a largo plazo, la viabilidad económica a largo plazo, el uso de los recursos, la justicia con las comunidades locales y el cumplimiento de las directrices de la EEAA y de la Ley del Medio Ambiente 4/1994.

### ***Evaluación de impacto medioambiental (EIA)***

El sistema de EIA en Egipto utiliza un catálogo para separar los proyectos en función de la posible gravedad del impacto medioambiental, dividiéndolos en aquellos que requieren una EIA, los que necesitan más vigilancia y los que no necesitan EIA.

La responsabilidad sobre las evaluaciones de impacto medioambiental para proyectos turísticos se divide entre la ADT y la EEAA mediante una evaluación de ambas. La RSSTI identificó muchos puntos débiles en el proceso, entre ellos:

- Una falta de directrices para los proyectos turísticos (anteriormente se había insistido más en las industrias contaminantes).
- Una insuficiente coordinación entre el promotor, la ADT y la EEAA, lo que produjo errores en la aprobación y muchos proyectos prosiguieron sin permiso.
- Información conflictiva entre la ADT y la EEAA sobre el cumplimiento de la EIA.
- Un análisis nada sistemático para garantizar que se siguen las medidas de reducción y el cumplimiento requerido por la EIA.

La RSSTI introdujo mejoras, incluidas: un memorando de entendimiento entre la ADT y la EEAA, mejores directrices en la selección inicial y el establecimiento de un sistema de seguimiento de la EIA para verificar su cumplimiento. Como resultado la EEAA solo aprobó el 20% de los proyectos turísticos antes de iniciar la construcción. Se espera un completo cumplimiento con el marco legal de la EIA entre 2006 y 2007 como resultado de la implantación de estos cambios.

### ***Supervisión y gestión medioambiental***

La RSSTI ha mejorado la capacidad de supervisión medioambiental de la ADT, incluyendo el establecimiento de una unidad de supervisión medioambiental en ella. Se han establecido protocolos, procedimientos y listas de comprobación para facilitar la supervisión. Un manual de operación ofrece directrices para la supervisión de los recursos naturales (tales como los arrecifes de coral) y de las instalaciones turísticas (tales como los puertos deportivos). Se ha diseñado el proceso básico de recopilación y registro de datos, utilizando el sistema de información geográfica GIS para permitir la evaluación de los efectos acumulados de las instalaciones de la ADT a lo largo del tiempo.

La ADT animará a los promotores y operadores a que implanten las mejores prácticas en la gestión medioambiental al mismo tiempo que verifiquen los avances para adaptarse a las políticas de promoción de la ADT. Este proceso ha sido el objeto de estudios, en el seno de la RSSTI, de las mejores prácticas en este ámbito y se han redactado manuales de las prácticas más idóneas sobre problemas fundamentales tales como la gestión de residuos sólidos, la arquitectura paisajística, las plantaciones, agua y sanidad, eficiencia de la energía y gestión medioambiental para los complejos hoteleros. Estos manuales destacan a los promotores y los consultores los muchos problemas que han de considerar en cada fase de desarrollo (planificación, diseño y construcción) y de operación. Se ha generado una enciclopedia interactiva de plantas en el Mar Rojo en CD para permitir a los profesionales que seleccionen los tipos de plantas que deben utilizar en función de criterios funcionales y medioambientales.

Se han diseñado Sistemas de Gestión Medioambiental (SGM) para complejos integrados. El programa SGM incluye cursos de formación y certificación empresariales para los agentes medioambientales de hoteles.

Algunos hoteles y complejos han obtenido el reconocimiento del programa de certificación Globo Verde.



Mujer ababda de la zona protegida de Wadi El Gimal.  
Foto: PA Consulting Group

### ***Instrumentos económicos***

Aunque se ha establecido el marco legal, la política de la ADT para tratar con los promotores consiste en animar más que en desanimar, proporcionar incentivos en lugar de penalizar y dirigir en lugar de imponer. Con este fin, se han desarrollado un conjunto de instrumentos económicos, entre los que figuran:

- Utilización de criterios medioambientales en los procesos competitivos de adjudicación de tierras.
- Exención de tasas fronterizas y financiación preferencial para tecnologías limpias.
- Promoción de la certificación medioambiental y de premios de excelencia.
- Criterios, normas e incentivos de la ADT para la gestión de residuos sólidos.

### ***Desarrollo ecoturístico***

Existe en Egipto un interés considerable en el ecoturismo, como forma de diversificar la oferta turística que atrae a un mercado creciente y satisface los objetivos de conservación. Parte de la costa meridional, la zona de Wadi El Gemal-Hamata, se ha declarado zona protegida en 2003. Incluye importantes sitios de antigua minería, poblaciones beduinas nómadas y un conjunto de especies animales y vegetales raras y en peligro. Como parte de la RSSTI, se llevó a cabo una investigación y cartografía cuidadosa de los recursos culturales y naturales y se generó un estudio del potencial ecoturístico en la zona. Los retos incluyen crear instalaciones adecuadamente diseñadas y ofrecer una experiencia recreativa segura en condiciones medioambientales difíciles.

### ***Ventajas de un buen conocimiento y comunicación***

Tres factores importantes para el éxito de la iniciativa RSSTI son:

- El valor de la experiencia desde otros lugares. El programa de asistencia técnica y apoyo impulsó la consideración de estrategias alternativas y la adopción de un planteamiento más sostenible. A esto colaboraron una serie de viajes de estudio para observar las buenas prácticas en otros países y conferencias internacionales celebradas en Egipto.
- La necesidad de armonizar planes para el desarrollo turístico y las zonas protegidas. Fue de vital importancia unir la ADT y la EEAA en la planificación y en otras medidas.
- El valor de la información objetiva. El concepto de turismo sostenible sólo llegó a ser una realidad después de que se hicieran una extensa recopilación de datos, un análisis y recomendaciones concretas. Esto facilitó un punto de vista amplio en una zona en gran medida desconocida y fue importante con el fin de alcanzar un acuerdo sobre el marco legal urbanístico.

## Ghana:

### Iniciativa de turismo centrado en la comunidad

*Un proyecto que ha creado nuevos productos turísticos basados en los principios de sostenibilidad en el ámbito de la comunidad local, transformando la oferta de turismo del país y planteando retos para las estructuras de apoyo gubernamentales.*

Ghana tiene la suerte de recibir un número creciente de visitantes en una región turbulenta de África occidental. Sus atractivos incluyen numerosas fortalezas bien conservadas a lo largo de la costa, parques nacionales, playas y la bien documentada cultura ashanti. Muchos visitantes son afroamericanos que buscan sus vínculos ancestrales así como viajeros individuales que buscan una mezcla interesante de vida africana contemporánea, historia y atractivos naturales. Para el éxito de Ghana han sido fundamentales unas normas adecuadas de seguridad e higiene, el buen acceso por avión y una estabilidad política relativa.

En 2002, se puso en marcha el proyecto de ecoturismo centrado en la comunidad con financiación de USAID. El proyecto está dirigido por el gobierno, representado por la Junta de Turismo de Ghana (JTG) que preside el comité rector del proyecto. También son socios fundadores el Centro de Investigación para la Conservación Natural (NCRC), la Organización para el Desarrollo de los Países Bajos SNV y el Peace Corps de Estados Unidos de América, junto con equipos locales de gestión del turismo ubicados en diferentes lugares.

#### **Producto generado y función de los socios**

El principal resultado del proyecto ha sido la creación de 14 empresas basadas en las comunidades en todo el país. Estas incluyen cinco emplazamientos en los que la atracción se basa en las particulares especies de fauna, tales como santuarios de hipopótamos, monos o cocodrilos; cinco lugares que se basan en experiencias de aldeas y culturas; y cuatro sitios en los que el atractivo es alguna característica paisajística. El producto suministrado en cada sitio incluye una mezcla de acceso, interpretación, restauración y alojamiento.

Los equipos de gestión del turismo de comunidad representan a nivel local la comunidad y la utilización de los recursos de control. Están apoyados por los socios de la forma siguiente:

- El NCRC ha sido el receptor de los fondos donados y la principal agencia para la implantación.
- La JTG colabora con la planificación de recursos mediante sus oficinas regionales y se responsabiliza de la producción de material promocional y de marketing. También ha llevado a cabo encuestas de visitantes y revisiones de los precios.
- Las asambleas de los distritos en los que tienen lugar los desarrollos están implicadas en la adjudicación de permisos.
- Peace Corps Ghana ha situado voluntarios en los emplazamientos durante periodos de 12 a 24 meses. Han colaborado en la introducción de principios de información y de material de administración normalizado y también han ayudado a la comunidad en la fabricación de elementos como recuerdos y camisetas.



El santuario de hipopótamos Wechiau está vinculado a instalaciones suministradas por la comunidad Lobi.

- SNV aporta apoyo al fomento de capacidades específicas para el turismo a todos los socios, incluida la planificación y la implantación, y ha establecido asesores a tiempo completo con el NCRC y la JTG durante la primera fase del proyecto.

La actuación en cada lugar ha incluido la instalación de un centro de información, instalaciones sanitarias, contenedores de basura, equipos de salvamento, materiales de marketing y una formación básica en capacidades hospitalarias.

### ***Los objetivos de sostenibilidad y su incidencia en el turismo nacional***

Este producto se desarrolló desde el principio en torno a los objetivos para el desarrollo sostenible. Son beneficios potenciales:

- Participación y control de la comunidad.
- Reducción de la pobreza, que incluye la distribución de beneficios entre las comunidades.
- Conservación de los recursos patrimoniales natural y cultural, gracias a los esfuerzos de la comunidad apoyada por los ingresos de los visitantes.
- Desarrollo regional y rural. Hasta ahora, la mayor parte del turismo del país se ha centrado en la capital y en la costa.
- Diversificación de los productos. Se pueden situar en los itinerarios de los turistas una gran variedad de experiencias diferentes.

La cantidad de visitantes ha superado las expectativas iniciales. La tendencia es al crecimiento, casi doblándose los ingresos de 2003 en relación con el primer año de operación. Algunos tour operadores locales e internacionales están incluyendo estos sitios en sus itinerarios.

El proyecto ha tenido una incidencia considerable en la visión del gobierno nacional sobre el turismo. El Ministerio de Turismo ha utilizado la experiencia del proyecto

para recomendar en el consejo que dé prioridad al ecoturismo como un sector en crecimiento que contribuye a la reducción de la pobreza, y lo ha vinculado a la estrategia nacional de Ghana para la reducción de la pobreza. En parte gracias a los resultados del proyecto, el Ministerio de Economía ha aumentado su compromiso con el turismo, incrementando el presupuesto para su desarrollo. El gobierno también ha sido capaz de garantizar la financiación del Banco Mundial para proyectos turísticos ahora que se considera que están contribuyendo a la lucha contra la pobreza.

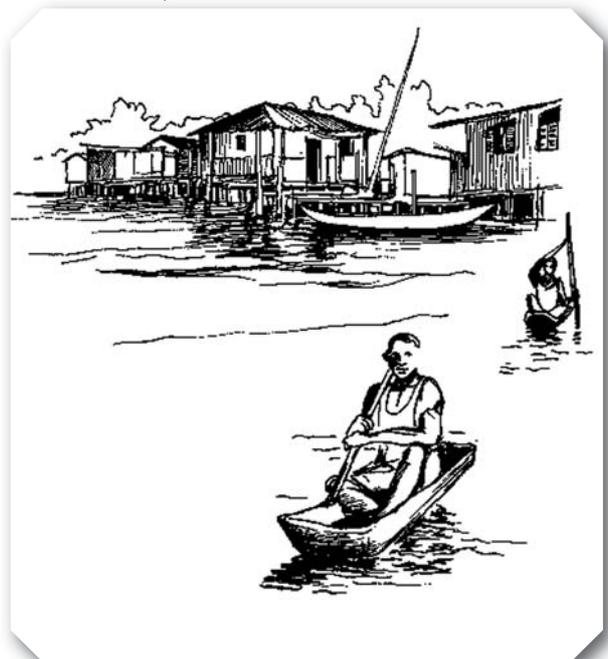
### **Capacidad gubernamental a distintos niveles**

El proyecto ha implicado al gobierno en los problemas prácticos del desarrollo turístico y en la necesidad de adaptar la política y los planteamientos para incorporar los objetivos del turismo sostenible. No obstante, también ha demostrado una serie de debilidades y retos que tienen que afrontarse, que también pueden ser importantes para otros países que están buscando un turismo más sostenible

La JTG, como agencia estatutaria para el desarrollo turístico y con oficinas y personal en todas las regiones de Ghana, se encuentra ante una grave falta de recursos y capacidades. También sufre de la falta de directrices políticas, lo que significa que la mayor parte del esfuerzo se pone en la administración en lugar de en el desarrollo y el marketing. Existe una tendencia para apoyar el desarrollo de atracciones en lugar de fomentar la creación de empresas, de forma que se pueden perder oportunidades de generar ingresos. La distinción entre las competencias de la JTG y las del Ministerio de Turismo tampoco están suficientemente claras.

Falta un compromiso claro hacia el turismo de otros ministerios importantes. Existe un problema especial con el Ministerio de Territorios y Bosques, que es responsable de las áreas protegidas. La utilización de los parques para el turismo no es un objetivo que esté bien formulado, y es de importancia vital para el bienestar del turismo sostenible, en parte debido a que los parques se encuentran entre las pocas zonas en las que se la propiedad del suelo se ha definido y ha sido garantizada por el gobierno. Es importante que se defienda el uso de los parques para la conservación del turismo sostenible frente a los intereses mineros y madereros. Es posible que el perfil ofrecido al turismo sostenible a través del proyecto, y el interés generado en el Ministerio de Hacienda, puedan reforzar la influencia que se puede ejercer sobre otros ministerios en esta materia.

A nivel de las Asambleas de Distrito, existen problemas con la utilización de los ingresos obtenidos localmente. Las Asambleas pueden recaudar impuestos sobre las actividades económicas en sus zonas para mejorar los servicios e infraestructuras locales, tales como el suministro de agua, electricidad y carreteras. Estos servicios se encuentran en muy malas condiciones en muchos emplazamientos del proyecto, y su mejora sería una forma para que las comunidades obtuvieran beneficios de los ingresos turísticos. Sin embargo, las Asambleas de Distrito que están actualmente recaudando



Canoas en el pueblo lacustre de Nzulezu  
Dibujo: Kathryn Buren

impuestos de los ingresos de las iniciativas turísticas de las comunidades no están realizando mejoras en los servicios. Este problema tiene que resolverse.

### ***Instrumentos utilizados para apoyar el desarrollo sostenible***

El proyecto ha hecho un buen uso de diversos instrumentos en el desarrollo del producto y en el mantenimiento de la sostenibilidad. Estos incluyen:

#### *Acopio y difusión de datos*

El acopio periódico de datos de los números de visitantes, los gastos, los ingresos y el empleo ha sido muy importante, no solo en la gestión del proyecto y en el seguimiento de sus avances, sino también para aportar pruebas a los ministerios. Solo mediante estos datos ha sido posible persuadir al gobierno del valor del turismo rural en Ghana.

#### *Consulta de las comunidades*

Se llevó a cabo una consulta cuidadosa a través de las estructuras de gobierno formales y también tradicionales, asambleas de distrito elegidas y autoridades tradicionales.

#### *Evaluación del proyecto frente a criterios de viabilidad y sostenibilidad*

Se llevó a cabo un proceso sistemático de evaluación de propuestas. Las comunidades y las personas interesadas pueden contactar en primer lugar con las oficinales regionales de la JTG. Desde un principio, se comprueban criterios básicos, relativos a la accesibilidad, la motivación general del visitante, la capacidad de aportar beneficios locales, la ocupación del suelo y las vinculaciones con otras atracciones. Cuando estos criterios se cumplen, se lleva a cabo una consulta formal con la comunidad para investigar su nivel de consenso. Si se alcanza un consenso, se siguen procesos de desarrollo más específicos, basados en la verificación con criterios de desarrollo más detallados, que incluyen asuntos de sostenibilidad tales como: estructuras de las propiedades de la comunidad, procesos de distribución de beneficios, implicación de las mujeres y jóvenes, capacidad de acogida, contribución a la reducción de la pobreza y conservación de la biodiversidad.

#### *Financiación que incluya los criterios de sostenibilidad*

El nivel y naturaleza del apoyo financiero a los proyectos locales también se evalúa mediante los criterios indicados anteriormente. Esto se puede hacer en forma de concesiones (aplicadas a atracciones en general y utilizadas en parte para reducir la incidencia negativa, como las medidas de control de acceso y el vertido de basuras), o de préstamos (empleados para el desarrollo de empresas que hayan generado beneficios reales e importantes para la comunidad mediante un plan de distribución de beneficios). También se han desarrollado criterios para la finalización de las ayudas.

#### *Normativa para controlar el uso*

La mayoría de los proyectos están relacionados con lugares del patrimonio natural o cultural. Aunque a menudo se evita el mal uso del sitio mediante leyes tribales, se consideró necesario establecer alguna normativa oficial para darles más apoyo. La normativa se ha destinado principalmente a controlar actividades de las comunidades y visitantes que pudieran ser dañinas, tales como la caza, la extracción, el acceso de vehículos, etc. El acuerdo de las comunidades a esta reglamentación destaca además su apoyo a los principios del turismo sostenible.

## México:

### Agenda 21 para el turismo en México

*Una iniciativa global para hacer el turismo más sostenible, basada en un marco legal establecido por los ministerios del gobierno central, trabajando juntos, e implantado mediante un planteamiento de asociación en el ámbito local utilizando diversos instrumentos.*

Esta iniciativa a gran escala en México se basa en los principios establecidos en la Cumbre de la Tierra de 1992 y en su Agenda 21. También tiene en cuenta las políticas internacionales y regionales y las declaraciones realizadas desde entonces tales como el establecimiento de una zona turística sostenible en el Caribe, en 1999, el WTTC y la *Agenda 21 para los Viajes y el Turismo* de la OMT, y el interés demostrado hacia el turismo sostenible durante la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible en 2002.

También es una respuesta a los retos fundamentales a los que se enfrenta el sector mejicano del turismo y las tendencias de mercado. El turismo tiene una alta prioridad para el gobierno mejicano. El Programa de Turismo Nacional 2001-6 destaca claramente que el turismo podría constituir uno de los principales ejemplos de un desarrollo regional equilibrado. No obstante, un diagnóstico del sector revela que los destinos mejicanos se enfrentan a problemas medioambientales y sociales, tales como un crecimiento urbano desordenado cerca de los principales centros turísticos, el deterioro del medio ambiente y la pérdida de la identidad cultural. Aunque el turismo contribuye en gran medida al PIB, no ha sido suficientemente bien integrado en las economías locales para obtener el máximo beneficio para las comunidades locales.

México también reconoce que los turistas se están tornando más exigentes, están utilizando nuevas tecnologías para obtener más información y seleccionar sus destinos y se verán afectados por cambios en los transportes, consideraciones geopolíticas y de seguridad y cambios sociales y culturales.

El programa Agenda 21 incluye complejos turísticos establecidos tales como Ixtapa-Zihuatanejo



Todos estos factores apuntan a la necesidad de una planificación y desarrollo del turismo que sea más sensible con las necesidades de los visitantes y con su incidencia económica, social y medioambiental.

### ***Una estructura política integrada***

La Agenda 21 para el turismo en México es una iniciativa conjunta de SECTUR (Ministerio de Turismo) y SEMARNAT (Ministerio del Medio Ambiente y Recursos Naturales). Se lanzó en 2002, con apoyo de la OMT, y fundamentalmente aportaba un instrumento para mejorar los efectos del turismo en el ámbito municipal (destinos locales), apoyado por autoridades estatales y basado en un proceso desarrollado, coordinado y dirigido a nivel federal.



Preservar el carácter histórico de San Miguel de Allende.

La iniciativa está firmemente anclada en la política nacional, consecuencia del Plan de Desarrollo Nacional 2001-6 que establece una visión global para México hasta 2025, y en dos programas políticos, el Programa Nacional para el Medio Ambiente y los Recursos Naturales y el Programa Nacional de Turismo. Este último identifica el “mantenimiento de destinos turísticos sostenibles” como uno de los cuatro ejes principales, cuyos dos objetivos apelan a una mejor planificación integrada a nivel local apoyada por los tres niveles de gobierno.

El planteamiento se basó en amplias consultas, que incluían a grupos especializados y paneles de debate en los órganos de gobierno, el sector privado, el sector académico y las ONG. Se mantuvieron reuniones para debatir las propuestas iniciales con diversas agencias turísticas y medioambientales y también se llevó a cabo una consulta a través de una página en Internet.

### ***Un marco con siete apartados***

El aspecto más interesante de la iniciativa mejicana es el marco global con siete apartados para la acción que se ha establecido.

1. Implantar la Agenda 21 local en los municipios implicados con el turismo. Definir un modelo integrado para la gestión de destinos centrado en la sostenibilidad, aunque suficientemente flexible para tener en cuenta las condiciones y opiniones locales. Los proyectos piloto se lanzaron en cinco destinos. Desde entonces el planteamiento ha sido ampliarlo a 25 destinos principales en México y posteriormente se ampliará a todo el país. Los resultados se difunden a los agentes, comunidades y turistas relevantes.
2. Desarrollar un sistema de indicadores de turismo sostenible. La utilización de indicadores acordados se reconoce como un instrumento muy poderoso para reforzar la sostenibilidad. Se han desarrollado indicadores para diferentes tipos de destinos, se han comprobado en áreas piloto y aplicado después a todos los destinos.
3. Promocionar mejores prácticas medioambientales en empresas y destinos.

Desarrollar normas y un programa para la conservación del agua para los proveedores de servicios turísticos y establecer un sistema de certificación global sostenible y etiquetas para hoteles, otras empresas turísticas y finalmente para los destinos.

4. Desarrollar incentivos para actividades turísticas sostenibles. Se centra en el establecimiento de sistemas de ayuda financiera desde diversas fuentes, incidiendo en el establecimiento de sistemas específicamente destinados a la mejora de empresas de tamaño pequeño y medio y en la difusión de la información sobre estas fuentes.
5. Implantar un programa de formación y de transferencia tecnológica. Desarrollo de recursos humanos para apoyar la sostenibilidad de empresas y destinos, mediante una formación basada en la evaluación de necesidades, un diseño y realización cuidadosos de los cursos y los resultados de análisis comparativos. También se difunden los casos que han tenido éxito y se actualiza la formación universitaria y la investigación sobre sostenibilidad en el turismo.
6. Utilizar la legislación medioambiental como base para un desarrollo integrado. Incluir la participación en programas para la gestión y protección de zonas costeras y estudiar, aplicar y desarrollar una legislación medioambiental y su puesta en práctica en el proceso de planificación del uso del suelo en los destinos turísticos.
7. Establecer el ecoturismo en áreas naturales protegidas. Trabajar con comunidades locales para definir un modelo y una metodología para el desarrollo del ecoturismo en áreas protegidas, identificando áreas en las que el ecoturismo puede tener éxito, invirtiendo en las infraestructuras adecuadas como centros de visitantes y caminos, empresas de formación y guías, y marketing y difusión.

### **Aplicación del marco legal**

A mediados de 2004 se ha establecido el proceso de Agenda Local 21 en cinco áreas piloto seguidas por cinco destinos más. Se seleccionaron para abarcar siete tipos de lugares: grandes complejos planificados integralmente (Cancún); complejos de playa (Acapulco); grandes ciudades (Tijuana); ciudades de tamaño medio (Mérida); ciudades del patrimonio mundial (Oaxaca); ciudades mágicas (una marca nacional de lugares culturalmente ricos, por ejemplo, Cuetzalan); y zonas naturales (Jalcomulco). El programa también está en marcha en 12 localidades adicionales.



Oaxaca, sitio patrimonio mundial de la UNESCO que participa en la Agenda 21

Un Comité local para la Agenda Local 21 en cada localidad se responsabiliza de coordinar y supervisar el programa. La unidad de turismo en el gobierno estatal aporta el liderazgo a nivel estatal y se vincula con otras autoridades estatales y con la Secretaría Federal de Turismo. Esta última forma también parte del Comité, como asesor técnico, y proporciona vínculos con otros órganos federales. Cada Comité ha estado desarrollando propuestas para la acción para lograr una mayor sostenibilidad, junto con las partes interesadas locales, estatales y federales y teniendo en cuenta las circunstancias diversas y únicas de cada lugar.

Se ha establecido un sistema de indicadores de turismo sostenible que se ha utilizado para realizar un diagnóstico preliminar de las condiciones de sostenibilidad y de las posibles medidas de mejora en cada uno de los destinos. Esto ha demostrado ser muy importante para la identificación y presentación de problemas por cada Comité y para la colaboración en la toma de decisiones. Estos diagnósticos iniciales son verificados por agentes locales.

Los indicadores incluyen:

- Impacto medioambiental: disponibilidad de agua potable; nivel de consumo de agua; tratamiento de las aguas/basuras; consumo de energía; calidad del aire, generación de basuras; manejo y reciclaje de los residuos; educación medioambiental.
- Efectos socioeconómicos: nivel de desempleo; contribución a la economía local; contribución a los impuestos para ingresos locales; bienestar y participación de la población local; presión demográfica; seguridad; accesos.
- Oferta y demanda turística: satisfacción del visitante; gastos del visitante; ocupación y estacionalidad; calidad y precio de la oferta; certificación; atractivo del destino; calidad del agua de las playas.
- Desarrollo urbano: planificación y programas de legislación medioambiental; control del crecimiento urbano; aporte de infraestructuras; situación de la vivienda; conservación de la imagen (arquitectural y paisajística).

Se ha establecido un programa de certificación de calidad medioambiental para empresas turísticas y se han adjudicado certificados, fundamentalmente a hoteles pero también a otras empresas tales como puertos deportivos y atracciones.

En el ámbito del intercambio técnico, se han mantenido talleres para la aplicación de la Agenda Local 21 en los destinos turísticos en colaboración con la OMT y sobre certificación internacional de playas, en colaboración con el Banco Mundial. Además se han realizado presentaciones periódicas, foros comerciales, académicos y municipales, y a los agentes en los destinos turísticos principales de México.

Los futuros retos incluyen: fortalecer la operación de los Comités de la Agenda Local 21; simplificar y poner en práctica el sistema de indicadores de turismo sostenible; ampliar el número de empresas en el programa de certificación medioambiental; y reforzar la implicación de las organizaciones federales en el conjunto de la iniciativa.

## Kaikoura (Nueva Zelanda): Sostenibilidad de una pequeña comunidad

*Una pequeña ciudad rural en un bonito lugar natural, que recibe grandes cantidades de turistas interesados en la naturaleza y que ha tomado algunas medidas para reducir la incidencia del turismo en el medio ambiente y en toda la comunidad, calificándose así genuinamente para el reconocimiento de un destino de turismo sostenible y para la adjudicación de una certificación que lo respalde.*

Kaikoura se encuentra en la costa este de la isla meridional de Nueva Zelanda. El municipio cubre 2.084 km<sup>2</sup>. Con solo 12 empleados, el Consejo del Distrito de Kaikoura es la autoridad local más pequeña en Nueva Zelanda.

Kaikoura está sorprendentemente situada en una península entre una alta cadena de montañas y el Océano Pacífico. Una característica poco usual es una profunda sima marina que se acerca hasta 500 m. de la costa y atrae la riqueza de la vida marina, incluidas ballenas y delfines, que los visitantes pueden ver con facilidad.

En los años 1980 la ciudad estaba en decadencia económica y, al disminuir la actividad de los sectores público y agrícola, existía una falta grave de empleo. No obstante, desde esa época el turismo se ha desarrollado ampliamente, potenciado por las actividades de observación de ballenas. El desarrollo turístico no estaba en su mayor parte ni planificado ni gestionado durante los años 90, estaba dirigido por el mercado y con pocos conocimientos sobre los aspectos del medio ambiente y de la comunidad local. Hacia 1998 se estimó que la ciudad estaba recibiendo 873.000 visitantes (frente a una población local de unos 3.483), con una tasa de crecimiento anual de cerca del 14%.

### **Motivaciones para un planteamiento de turismo sostenible**

Existían diversas razones por las que la comunidad de Kaikoura tenía que dedicar más

Península de Kaikoura  
*Foto: Meter Morath*



atención a la creación de un entorno adecuado para que el turismo fuera sostenible.

Estas son:

- La amenaza de una disminución de la experiencia y de los ingresos de los visitantes. Las encuestas a los visitantes demostraron que la calidad del medio ambiente, incluidos el entorno natural y la vida marina, era de importancia fundamental para los turistas, es más, los visitantes tenían una imagen de Kaikoura como destino idóneo desde el punto de vista medio ambiental pero, de hecho, esto no se correspondía con la realidad. Por lo tanto, existía una gran inquietud en no lograr satisfacer las expectativas del visitante, lo que podría llevar finalmente a una disminución económica similar a la observada anteriormente en otros sectores.
- Preocupación local por el medio ambiente. Las encuestas demostraron que la calidad del medio ambiente era considerada tan importante por los residentes permanentes de la ciudad como por los turistas.
- Un incidente local que despertó la sensibilidad medioambiental del turismo. En 2001 un accidente de carretera producido por un camión derramó una carga de productos químicos venenosos en el mar. Aunque el daño medioambiental resultó ser leve, Kaikoura recibió peticiones urgentes para tranquilizar a los mercados de visitantes de todo el mundo y se reconoció la posibilidad de pérdida de mercado.
- Alcanzar la capacidad para resolver el problema de las basuras. Se previó que el vertedero de la ciudad estaría lleno en 2004, en parte debido al rápido crecimiento de las basuras debido al crecimiento del turismo. La construcción de un nuevo emplazamiento supondría una carga financiera considerable sobre los contribuyentes locales. En lugar de hacer esto, la comunidad decidió conseguir una reducción activa de residuos (véase más adelante). Este trabajo conjunto supuso un catalizador para la colaboración en una más amplia gestión medioambiental.

### ***Ponerse de acuerdo sobre una estrategia***

Con el fin de determinar la dirección del turismo en Kaikoura, el Consejo del Distrito trabajó con representantes de la comunidad local y de la Universidad Lincoln para redactar una estrategia de turismo en Kaikoura. Esta se ha implantado a través de un Comité para el turismo y el desarrollo, que incluye consejeros, operadores turísticos, la comunidad y miembros maoríes (indígenas), representantes de la industria pesquera y la mayor parte de la comunidad empresarial. Se consideró de importancia crucial la implicación de la comunidad en la estrategia.

La estrategia de turismo se centró en la necesidad de resolver la estacionalidad de la oferta turística, la duración de las estancias y los retornos económicos hacia la comunidad, atrayendo una base de mercado más diversa y desarrollando más instalaciones locales y actividades ecoturísticas basadas en el territorio. Desde que se estableció la estrategia de turismo, se ha alineado con una declaración política más reciente sobre sostenibilidad ambiental y social que establece compromisos específicos del Consejo de Distrito sobre gestión medioambiental y apoyo e implicación de la comunidad y considera al turismo como su núcleo.

### *Iniciativas de gestión específicas*

Durante los últimos cinco años, el Consejo de Distrito, las empresas locales y la comunidad local han estado trabajando juntos en algunas iniciativas de gestión medioambiental, que también se considera que aportan beneficios sociales y económicos. En lugar de centrarse específicamente en el turismo, estas iniciativas están destinadas a mejorar la gestión global del medio ambiente en Kaikoura, aunque los agentes turísticos se consideran como los primeros participantes y beneficiarios de ella.

#### *Gestión de basuras*

La gestión de las basuras en Kaikoura demuestra un planteamiento de colaboración adecuado entre los activistas de la comunidad, que fueron pioneros de algunas de las primeras iniciativas, y el Consejo de Distrito. Las actuaciones las lleva a cabo actualmente Innovative Waste Kaikoura (IWK), una agrupación temporal de empresas sin ánimo de lucro entre el Consejo de Distrito (49% de las acciones) y un consorcio de la comunidad (51% de las acciones). Esta estructura de asociación garantiza la propiedad a la comunidad y la capacidad de obtener fondos de instituciones benéficas, junto con el compromiso político y la seguridad financiera aportada por la implicación de la autoridad local.



La recogida de basuras se detuvo y se sustituyó por un servicio de reciclaje, que rápidamente logró que el 30% de los residuos no llegaran al vertedero. Este porcentaje posteriormente alcanzó el 65% gracias a diversas medidas entre las cuales estaban:

- La inversión en una prensa de residuos y una unidad de compostaje.
- La ampliación de la recogida para reciclaje en empresas.
- La introducción de un protocolo de gestión de residuos para las empresas, que destaca las formas en las que pueden reducir los residuos y ahorrar dinero y que se utiliza como requisito cuando se otorgan permisos de nuevos desarrollos.
- La apertura de una tienda de segunda mano y productos comercializables de desarrollo a partir de las basuras.

La comunidad tiene como objetivo la reducción total de los residuos en 2015.

Un ejemplo de la innovación promocional en la campaña de reciclaje de basuras, vinculado a los objetivos de turismo sostenible, es la muestra de moda con basura (vestidos realizados con materiales reciclados), que colaboró a atraer el interés de los visitantes durante la temporada baja.



Gestión de residuos – planta de recuperación (arriba) y prensa de residuos (debajo)

#### *Plantación de árboles – reducción de CO2*

Un estudio que calculó la cantidad de emisión de gases de efecto invernadero generada por la comunidad, estimó que sería necesario plantar dos millones de árboles para compensar el CO2 resultante. Esto se ha adoptado como objetivo en el proyecto árboles para viajeros, que siembra especies nativas de árboles aprovechando el compost resultante del programa de reciclaje de basuras. Estos árboles se venden a los turistas, que pueden seguir su crecimiento a través de Internet. El proyecto también tiene un objetivo social, empleando a gente joven que se ha tenido problemas con la policía en trabajos de siembra y plantación de árboles.

#### *Iniciativas para el uso eficiente de la energía*

Se inició un pequeño proyecto de negocio energético con el apoyo del Consejo de Distrito. Se trataba de un proyecto de asesoramiento y de capacitación, centrado en 10 empresas locales durante el curso de un año, para observar la utilización de la energía y desarrollar e implantar propuestas para su reducción. El Consejo mostró su liderazgo reduciendo su propio consumo de energía como parte del “programa del consejo para una energía inteligente”.

#### *Gestión de biodiversidad, tierras y costas*

Se han iniciado diversos proyectos para fortalecer la biodiversidad, incluida la introducción de prácticas tradicionales maoríes para la gestión de la vida marina y la prevención de una pesca excesiva, trabajando con terratenientes privados sobre la gestión de vías fluviales, humedales y otros hábitats. Se han identificado zonas de importancia internacional, nacional y local para la biodiversidad y se ha animado a los propietarios para que colaboren en su protección mediante desgravación de impuestos, contratos privados y el establecimiento de reservas. Se han introducido vacaciones de trabajo para la conservación, organizados por el Consejo de Distrito y el IWK junto con British Trust for Conservation Volunteers, que han colaborado en el proyecto Árboles para Viajeros y en la construcción de caminos utilizados por los visitantes.

#### **Certificación de destinos**

En 2001 surgió la oportunidad para que se adoptara a Kaikoura como una de las primeras comunidades piloto para trabajar en la certificación como un destino sostenible bajo el esquema internacional Mundo Verde 21. Se consideró que esto ayudaría a consolidar las diversas iniciativas que estaban en marcha y que facilitaría un compromiso a largo plazo.

Después de aprobar el proceso, la fase siguiente fue una medición y análisis comparativo completo que incluía 10 cuestiones: presencia de una política de sostenibilidad, ampliación de la acreditación medioambiental de las empresas individuales de turismo; utilización de la energía; emisiones de gases de efecto invernadero; consumo de agua potable; conservación de recursos; producción de basuras; calidad del aire; calidad del agua; y biodiversidad. También se incluyó el bienestar de la comunidad como un asunto social opcional, medido mediante una encuesta a residentes locales. Una cuestión local final que se añadió, puesto que refleja una amenaza local especial, es el número de accidentes de carretera que derramaron productos químicos

Para lograr la certificación, Kaikoura también tuvo que demostrar que cumplía una serie de normas relativas al proceso de gestión, incluidos: el compromiso de la

autoridad principal; el cumplimiento de todos los requisitos legales y reglamentarios; la planificación medioambiental y social y la consulta y comunicación con las partes interesadas. La comunidad también tuvo que aceptar una inspección y verificación externa anual.

Kaikoura fue finalmente certificada como un destino del Globo Verde en 2004. Su experiencia destaca el trabajo y las dificultades a los que se tuvo que enfrentar para tratar de obtener los datos adecuados y lograr medidas fiables de la incidencia en el ámbito de la comunidad, teniendo en cuenta tanto los efectos de los residentes como de los turistas. No obstante, el proceso ha demostrado ser válido para alcanzar el nivel de conciencia y compromiso con la gestión medioambiental en toda la comunidad. Proporciona un marco estable para supervisar y gestionar las incidencias. También ha establecido el perfil de Kaikoura en el exterior en el mercado del turismo como un destino que puede ahora reivindicar, con justificación, no sólo que ofrece una experiencia basada en la naturaleza maravillosa para los visitantes, sino también que tiene en cuenta el medio ambiente.

### **Relación con la política y acción nacionales**

Kaikoura ha demostrado un planteamiento de abajo a arriba para lograr un turismo más sostenible en el ámbito de una comunidad local pequeña. También se ha basado en decisiones y compromisos tanto de la comunidad como de la autoridad local, trabajando juntas.

En el ámbito nacional, el gobierno de Nueva Zelanda ha reconocido la importancia de este tipo de iniciativas locales. Ha utilizado a menudo a Kaikoura como ejemplo de buenas prácticas. El planteamiento concuerda bien con la Estrategia de Turismo 2010 de Nueva Zelanda, que tiene como uno de sus cuatro objetivos fundamentales “garantizar y conservar un futuro a largo plazo”. Esta misión pretende la conservación y el mantenimiento del medio ambiente y de la cultura de Nueva Zelanda en el espíritu ofkaikiakitanga (palabra maorí para conservación). El eslogan de marketing del país “100% puro” establece que es preciso apoyarse en una gestión medioambiental adecuada.



Delfín oscuro – la observación de ballenas y delfines es la mayor atracción  
*Foto: Denis Burman*

El gobierno está ahora aportando un apoyo tangible para el planteamiento del trabajo sobre sostenibilidad con grupos de empresas de turismo individuales y comunidades en el ámbito local. El Ministerio de Turismo y el de Medio Ambiente han introducido conjuntamente un nuevo fondo para 6 regiones, que implantarán un proyecto de turismo sostenible durante un periodo de 3 años. Se pedirá a las regiones que desarrollen una carta de turismo sostenible, comprometiéndose las empresas locales con los principios de la carta. Se financiará a un experto sobre turismo sostenible para que trabaje en cada proyecto y ponga en práctica la carta.

## Sudáfrica:

### Libro Blanco sobre turismo e iniciativas subsiguientes

*Un país que ha tomado medidas proactivas para transformar el turismo a partir de un documento de política que mira hacia delante y ha llevado a cabo diversas iniciativas e instrumentos para influir y apoyar a las empresas y comunidades en la consecución del turismo sostenible.*

En los últimos diez años Sudáfrica ha sido uno de los destinos turísticos con mayor crecimiento. En 2004 recibió 6,5 millones de llegadas internacionales.

Desde 1994 y el advenimiento de la democracia, muchas áreas de la política en Sudáfrica han adoptado el concepto de desarrollo sostenible. Es más, un impulsor fundamental de la política ha sido el proceso de habilitación y transformación en la sociedad sudafricana, que está considerado en la constitución y proviene del programa de reconstrucción y desarrollo (Reconstruction and Development Program, RDP) del Congreso Nacional Africano.

Se ha considerado que el turismo juega un papel fundamental en la implantación del RDP y ha llegado a ser uno de los tres principales sectores promovidos por el gobierno para el crecimiento sostenible.

A mediados de los años 90 el gobierno reconoció muchos puntos débiles en el turismo sudafricano, que tenían en gran parte que ver con que se trataba de una actividad para privilegiados. Reconoció que se necesitaba un planteamiento nuevo e integrado que estimulara a las empresas y abriera oportunidades para que las comunidades locales se interesaran en el turismo, y planteó diversos fallos fundamentales tales como una gestión medioambiental limitada.

#### ***El Libro Blanco del Turismo***

La política de turismo para Sudáfrica se basa en el Libro Blanco sobre el Desarrollo y Promoción del Turismo, 1996. Este documento destacó las debilidades anteriores y planteó cómo resolverlas. Los principios de turismo sostenible (denominado “turismo responsable”) están mejor incluidos en este documento político y mejor articulados que en políticas y estrategias nacionales equivalentes en otros países.

La importancia de la sostenibilidad destacó en una amplia consulta que se realizó para el Libro Blanco anterior, que incluía diez talleres en todo el país y muchas aportaciones escritas. La consulta reveló cuestiones importantes para las comunidades locales sobre su implicación en el turismo, que las políticas han intentado resolver posteriormente.

Los principios de turismo responsable incluían elementos económicos, sociales y medioambientales. El Libro Blanco establece 15 formas en las que el gobierno puede facilitar la implantación del turismo responsable, incluidas: su definición; apoyo a la certificación; proporcionar incentivos y beneficios de marketing para empresas responsables; fomentar programas y vinculaciones creativas; y asistir activamente a

las comunidades locales en el desarrollo turístico. Las declaraciones de política en el Libro Blanco reflejan este planteamiento.

### ***Difundir la política mediante directrices***

El Libro Blanco ha tenido una gran influencia en la política y actividad subsiguiente en el sector turístico.

A continuación del Libro Blanco, se publicó un conjunto de *Directrices para el turismo responsable* que se distribuyó en forma de folleto. El desarrollo de las directrices generó un gran entusiasmo. Las directrices ofrecen un marco de habilitación para el sector público y privado, con el objetivo de que asociaciones, grupos geográficos, etc., lo utilicen para desarrollar sus propios códigos de conducta. Algunos lo han hecho.

Todas las provincias se implicaron en el proceso de desarrollar las directrices y han ofrecido apoyo para su promoción e implantación. Por consiguiente, han creado funciones turísticas y han desarrollado políticas provinciales y marcos de planificación sensibles con el turismo responsable y acordes al Libro Blanco.

Con el fin de que las directrices tuvieran un sentido más práctico para empresas individuales, se publicó un Manual para el turismo responsable que establece los pasos que deben seguir las empresas, ofrece breves ejemplos sobre lo que otros han hecho y hace referencia a la asistencia disponible.

### ***Alentar el cumplimiento voluntario***

El planteamiento en Sudáfrica ha sido empezar alentando el compromiso voluntario con la sostenibilidad. Si esto tuviera éxito, se podrían considerar instrumentos legales para fomentar el planteamiento de turismo responsable.

Para demostrar su cumplimiento con el turismo responsable, las empresas pueden solicitar la certificación pertinente. El esquema de marca Fair Trade in Tourism se centra en asuntos sociales y en relaciones laborales. La asociación de acogida también

Parque Drakensberg, provincia de KwaZulu Natal  
Foto: Sylvie Blangy



otorga premios para el turismo responsable, en los que se incluyen criterios sociales y medioambientales. Ambos son sistemas de certificación independientes, pero que reciben algún apoyo indirecto del gobierno.

### **Establecer objetivos para la emancipación de la raza negra**

Un asunto fundamental en la transformación de la economía y de la sociedad de Sudáfrica, y para su sostenibilidad, es ofrecer a las personas históricamente desfavorecidas más oportunidades para controlar y obtener beneficios de los diferentes sectores de la economía. Esto requiere cierta intervención del gobierno para



El turismo y las comunidades locales se benefician de la construcción de un puente.  
Foto: Great St Lucia Wetlands Park

crear las condiciones para llevarlo a efecto. La transformación en el sector del turismo ha sido lenta – en 2003 se estimaba que sólo el 6% de las entidades turísticas eran propiedad de personas de color y que de las personas con cargos de gestión y control, sólo el 15% eran hombres negros y el 2% mujeres negras.

La Ley de emancipación económica Broad Based Black Economic Empowerment, BEE, de 2003, alienta a los diferentes sectores económicos a desarrollar sus propios objetivos y calendarios para dicha emancipación. Se ha establecido un marcador BEE de turismo basado en

una amplia consulta con la industria turística. Este establece objetivos a 10 años y ponderaciones para lo siguiente: propiedad (interés económico y derechos de voto); control de gestión; justicia en el empleo (porcentajes de personas de color a todos los niveles de capacidad); desarrollo de capacidades; adquisición preferencial a suministradores que cumplan la BEE y apoyo a las comunidades y a los proyectos de conservación.

### **Oficios y fomento de capacidades técnicas**

En Sudáfrica se ha insistido mucho en el desarrollo de capacidades. A partir de la ley de calificaciones de Sudáfrica se inició un marco legal para las calificaciones nacionales. Se establecieron diversas autoridades sectoriales de educación, tales como el turismo, la acogida y la educación deportiva y autoridad de formación, con la responsabilidad de promover el desarrollo educativo y de capacidades y el establecimiento de calificaciones nacionales para todos los subsectores de la industria turística. Se consideró que disponer de calificaciones nacionales impulsaría a los empresarios a realizar mayores inversiones la formación, puesto que disponían de normas de competencia claramente articuladas con las que medir los resultados.

Las características del planteamiento que son más relevantes para las necesidades de los desempleados y de las personas históricamente desfavorecidas, que tienen aptitudes prácticas pero una educación formal limitada, son:

- Combinar el aprendizaje con una enseñanza estructurada (“enseñanzas” de turismo) y

- Calificaciones nacionales basadas en la evaluación práctica en el trabajo en lugar de mediante exámenes escritos u orales que pueden discriminar a las personas con capacidad literaria o de lenguaje limitadas.

### **Adjudicación de concesiones y de derechos**

Uno de los instrumentos más potentes utilizados en Sudáfrica consiste en fijar condiciones a los empresarios u operadores de las instalaciones turísticas, ya sea cuando otorgan permisos o licencias de construcción, o cuando obtienen concesiones para utilizar tierras que controla el gobierno. Esto último es un instrumento que utiliza el gobierno para movilizar una mayor capacidad para desarrollar y gestionar los recursos naturales del país para su desarrollo socioeconómico. Las condiciones impuestas a menudo exigen a los contratistas demostrar en sus propuestas que la comunidad participa y se beneficia del proyecto.

Un ejemplo es la adjudicación de concesiones por los parques nacionales sudafricanos a los operadores de safaris, restauradores y tenderos asociados con el Parque Nacional Kruger. Los concesionarios se comprometieron a que el 79% de sus empleados fueran contratados de comunidades históricamente desfavorecidas cercanas al parque. Lograron su objetivo con éxito. Al mismo tiempo, se ha producido una mejora en la calidad de los servicios proporcionados a los visitantes y se han garantizado más fondos para la conservación.

El gobierno reconoce la importancia de dotar a las comunidades con un medio entorno que les permita tener un mayor control sobre los operadores del sector privado y obtener mayores beneficios. En muchos casos es preciso aclarar los derechos sobre las tierras comunales. Esto es importante para permitir a las comunidades negociar concesiones con los empresarios.

Una iniciativa del Ministerio del Hacienda ha sido la introducción de un conjunto de instrumentos para la asociación entre el sector público y el privado en el turismo, que reconocen que estas asociaciones ofrecen importantes oportunidades para la creación de empleo, la reducción de la pobreza, la inversión en infraestructuras, la capacitación, la protección medioambiental, la emancipación económica de los negros y la promoción turística en zonas especialmente marginadas del país. El conjunto de instrumentos pretende proporcionar una guía paso a paso a todas las partes para la planificar y establecer diversas empresas basadas en asociaciones público-privadas. El resultado esperado de esta iniciativa es aportar seguridad y coherencia a las inversiones comerciales relativas al turismo sobre suelo propiedad del estado.

Formadores participando en un programa de desarrollo de capacidades turísticas.

*Foto: Great St Lucia Wetlands Park*



### ***Planificación espacial e incentivos financieros***

Durante los últimos 10 años el gobierno ha seguido un planteamiento estratégico para la planificación espacial del turismo, mediante la identificación de lugares y pasillos prioritarios para atraer la inversión del turismo. Algunas de estas son zonas en las que se desea especialmente lograr más beneficios para las comunidades locales y reparar el daño ecológico producido en otros tiempos. Algunos de los diferentes tipos de zonas designadas para fines de desarrollo y gestión han incluido:

- Iniciativas de desarrollo espacial. Amplias zonas o pasillos de desarrollo que atraen incentivos de inversión y un planteamiento global para el desarrollo, incluido el turismo.
- Zonas prioritarias para la inversión en infraestructuras turísticas. Pequeñas zonas que se considera que ofrecen una nueva oportunidad para repartir el beneficio económico del turismo y para atraer la inversión turística.
- Nodos turísticos. Zonas en las cuales las empresas turísticas forman redes, con promociones conjuntas e iniciativas coordinadas por organizaciones de gestión de destinos locales.
- Parques transfronterizos o zonas de conservación. Amplias zonas de importantes ecosistemas, que requieren una gestión integrada, en las que el turismo basado en la naturaleza se considera como clave para la conservación al proporcionar a menudo sustento sostenible para comunidades marginadas.

Estas designaciones han colaborado a movilizar la actividad económica en la zona en cuestión.

También se han introducido diversos incentivos financieros y servicios de asesoría empresarial para ayudar a las PYMES, algunos de las cuales requieren, o dan prioridad a, empresas que demuestren un planteamiento de turismo responsable. Algunos de los incentivos se han centrado en las zonas de desarrollo mencionadas anteriormente, otros se han distribuido de una forma más amplia. El banco para el desarrollo de Sudáfrica ha establecido sus propias directrices, basadas en las directrices del gobierno para el turismo responsable que se indicaron anteriormente, para ayudar a la evaluación de las ofertas de proyectos de turismo responsable.

### ***Transformación y competitividad***

En conclusión, Sudáfrica constituye un buen ejemplo de planteamiento coherente con el turismo sostenible mediante políticas e instrumentos que emanan de un documento de política original adecuado sobre el turismo, cuyo objetivo es la sostenibilidad.

El caso de Sudáfrica demuestra la ventaja de tener un compromiso claro del gobierno para transformar el turismo mediante una política clara, que amplía la base del turismo haciéndolo más justo y ofreciendo oportunidades a personas anteriormente desfavorecidas. También se puede observar el valor de este tipo de planteamiento en los resultados y en el estado del turismo en su conjunto. Un estudio de competitividad global llevado a cabo por el gobierno indicó los beneficios potenciales que obtendría el sector turístico a partir de la transformación, tales como introducir innovación, proporcionar una mayor gama de productos, ofrecer una experiencia sudafricana auténtica, estimular el crecimiento y distribuir el beneficio económico por toda la nación.

## Calviá (España):

### Agenda Local 21 y rejuvenecimiento de complejos turísticos

*Una importante zona costera de complejos turísticos, que sufrió una degradación del medio ambiente y de la experiencia de visitantes y que reunió a las partes interesadas de la comunidad del turismo para preparar e implantar un plan de mejora a largo plazo basado en los principios de sostenibilidad.*

Calviá es un ejemplo de un destino turístico de gran volumen que a finales de los años 80 se enfrentó a una disminución importante económica, social y medioambiental como resultado de la presión turística. No obstante, tras adoptar un planteamiento integrado y de colaboración para la implantación de políticas turísticas sostenibles, utilizando el proceso de participación de la Agenda Local 21 (AL21), el municipio ha recibido muchos premios internacionales en los ámbitos de la gestión medioambiental y del desarrollo sostenible.

#### **Antecedentes y motivaciones para adoptar un planteamiento de turismo sostenible**

Calviá se encuentra en la costa sur de la isla de Mallorca en Baleares, España. Está a menos de 2 horas en avión desde la mayoría de las principales ciudades europeas y es uno de los complejos de verano más populares del Mediterráneo. Abarca seis zonas turísticas con 60 Km de costa, 27 playas y 120.000 unidades turísticas. Cada año 1,6 millones de turistas visitan Calviá, principalmente entre mayo y septiembre. En 2002, el 95% de los empleos estaban relacionados con el turismo y el PIB de Calviá era superior al de la media europea.

Desde los años 60 hasta mediados de los 80, Calviá creció rápidamente como destino turístico (de 3.000 habitantes en 1972 a 50.000 en 2003). Este crecimiento fue, no obstante, impulsado por una ganancia económica a corto plazo, un modelo basado en grandes volúmenes, competencia de precios y una experiencia de vacaciones normalizada, que se centraba en sol, mar y playa.

Este rápido crecimiento afectó negativamente a los atractivos de Calviá como destino turístico y al crecer la presión humana cien veces y sobrepasar la capacidad de la costa, el turismo cayó casi un 20% entre 1988 y 1991. La degradación del entorno de la isla, el deterioro de los sistemas e instalaciones sociales y la amenaza de un declive posterior del turismo impulsaron al municipio de Calviá a buscar un planteamiento más sostenible.

#### **El proceso de la Agenda Local 21**

Al principio de los años 90, el municipio de Calviá emprendió un diagnóstico detallado y técnico de la zona fijándose en los tres pilares de la sostenibilidad (social, medioambiental y económico).



Entrevistas a ciudadanos sobre sostenibilidad en un punto de encuesta móvil.

En mayo de 1995, se hizo público el diagnóstico mediante un documento inicial, que incluía una visión de un modelo turístico más sostenible y escenarios de crecimiento alternativos – mantener el nivel actual de expansión o adoptar un planteamiento alternativo basado en la restauración, crecimiento contenido y sostenibilidad.

Los participantes en un foro local del sector, el gobierno y representantes de la comunidad adoptaron la decisión unánime de que era necesario un plan de acción local para hacer la zona más sostenible. Tenía que ser un plan de acción integrado para todos los aspectos del futuro de Calviá, pero con el turismo como parte central en reconocimiento a su predominio en la economía local.



Gran volumen de turistas, playa de Magaluf.

De 1995 a 1997, se llevó a cabo una gran cantidad de trabajo en el desarrollo del plan, en colaboración con la universidad, expertos técnicos y el sector privado. Este trabajo se centró alrededor de seis ejes temáticos fundamentales (población y calidad de vida; ecología; patrimonio cultural; economía; planificación urbana;

sectores medioambientales fundamentales) que fueron tema de un estudio separado, comisiones temáticas e informes. Se identificaron 27 ámbitos de referencia y más de 750 indicadores. Los resultados se compartieron entonces con el público en un foro de ciudadanos, antes de ser formalmente aceptados e incorporados al plan de acción de la Agenda Local 21 para Calviá, que se adoptó en 1997.

El plan de acción identificó 40 iniciativas sometidas a las 10 líneas estratégicas de acción siguientes:

1. Contener la presión humana, limitar el crecimiento y acelerar la restauración completa del territorio y de su zona costera.
2. Impulsar la integración de la población residente, su coexistencia y calidad de vida.
3. Proteger el patrimonio natural y marítimo y promover el establecimiento de una tasa turística regional utilizada en beneficio del medio ambiente.
4. Restaurar el patrimonio histórico, cultural y natural.
5. Promocionar la rehabilitación total de zonas residenciales y turísticas.
6. Mejorar Calviá como destino turístico, sustituyendo el crecimiento por calidad sostenible, aumentando los gastos por visitante y buscando una temporada turística más equilibrada.
7. Mejorar el transporte público y animar a la gente a pasear o a desplazarse en bicicleta en los centros de las ciudades o de un centro a otro.
8. Introducir la gestión sostenible en los sectores fundamentales medioambientales: agua, energía y residuos.
9. Invertir en recursos humanos y de conocimiento, para diversificar el sistema financiero.
10. Innovar la gestión municipal e incrementar la capacidad de la inversión planificada público/privada.

### ***Aspectos fundamentales de la acción del gobierno***

Algunos aspectos importantes del planteamiento del ayuntamiento de Calviá para obtener el apoyo inicial y su implicación en el plan de acción son:

*Comprensión creciente de la importancia del turismo y de su sostenibilidad.*  
Supone que se reconozca la importancia del turismo como una industria fundamental estratégica y se informe a los políticos y a los técnicos sobre su sostenibilidad.

*Buscar la participación y aceptación de la población local*  
Se demostró imperativo divulgar y comunicar eficazmente las iniciativas propuestas a la población local. En 1998 se recogieron firmas de más del 25% de la población en apoyo del plan de acción.

*Definir claramente las prioridades, basadas en una visión de consenso*  
El ayuntamiento ha trabajado estrechamente con hoteleros, tour operadores y otros actores del sector privado, tales como puertos deportivos, sindicatos y escuelas de formación profesional para lograr el consenso sobre las acciones prioritarias. Parte de la consulta implicó votar sobre diferentes prioridades para la acción, ayudar a determinar iniciativas para la acción inmediata y para el largo plazo. Consecuentemente, se definieron claramente las prioridades y los presupuestos públicos y privados asignados a cada iniciativa.

*Mantener un sistema de supervisión y evaluación*  
Un diagnóstico e investigación preliminar sustancial (junto con la definición de diversos identificadores) ha permitido a Calviá hacer un análisis comparativo, evaluar y comprobar los avances. Esto ha sido fundamental y ha permitido un planteamiento de gestión adaptada que permite cambios de prioridades y situaciones.

Algunas de las acciones implantadas desde 1997 se consideran a continuación.

### ***Planificación y regeneración***

El sistema de planificación urbanístico de la ciudad ha sido un instrumento fundamental para apoyar la implantación de una nueva dirección y planteamiento. Se ha utilizado para desclasificar suelo anteriormente asignado al desarrollo urbanístico. Se desclasificaron 1.700 hectáreas de suelo urbano. Se llevaron a cabo entre 1993 y 2002 más de 30 planes de acción de supresión de inmuebles, incluida la demolición real de edificios y la adquisición de terrenos urbanos para evitar más construcciones. En 2004, el área de superficie total de edificios demolidos era de más de 13.500 m<sup>2</sup> y el suelo urbano salvado de la construcción superaba los 50.000 m<sup>2</sup>. La demolición ha incluido edificios mal situados y hoteles antiestéticos. Durante este periodo no hubo aumento en el número de hoteles.

También se ha trabajado mucho en la mejora de los servicios. Las zonas turísticas de Magaluf y Palma Nova se han mejorado creando bulevares y zonas peatonales y plantando árboles, lo que ha mejorado la calidad global de la zona.

A pesar de estos cambios, la experiencia de Calviá sugiere que la parcelación y la urbanización de los destinos tiene que legislarse en las primeras etapas del proceso de desarrollo. Una falta de planificación previa en Calviá llevó a un desarrollo excesivo y a

impactos medioambientales críticos que han sido demasiado amplios para recuperarlos totalmente a pesar de las iniciativas emprendidas en el plan de acción.

Se han mejorado las infraestructuras de transporte. El paseo de Calviá, un camino de 50 Km para bicicletas y peatones, se construyó uniendo centros urbanos y actualmente lo utilizan continuamente los turistas y los residentes. No obstante, el transporte público todavía es deficiente, debido a factores tales como una integración insuficiente con otros planes territoriales, la falta de voluntad política coherente, el apoyo limitado del sector del taxi, y la falta de costumbre de la comunidad local que favorece al automóvil privado

### ***Gestión medioambiental***

Entre los pasos más significativos para la protección y restauración del medio ambiente local están el establecimiento de un parque marítimo y de zonas protegidas en tierra firme para proteger la fauna y los ecosistemas. Se ha terminado con el dragado del mar que se utilizaba anteriormente para regenerar las playas y se están poniendo en práctica medidas más cuidadosas del medio ambiente para reducir la erosión. Existen nuevos reglamentos para atracar y anclar en el lugar y se han realizado propuestas para atraques flotantes, que se pueden quitar en invierno para limitar los daños de las anclas y la congestión de los puertos producida por los barcos.

Se han implantado planes de reducción de las basuras y de reciclaje, para garantizar que el 30% de todos los residuos urbanos se separen en origen, facilitando el reciclaje y limitando su coste, y reduciendo al mínimo los vertederos.

Se han realizado esfuerzos para reducir el consumo de agua, incluida una campaña de sensibilización e incentivos fiscales. No obstante, ha resultado difícil lograr el apoyo para la conservación del agua, no estando dispuesta la población local a aceptar una subida de impuestos y tasas ni a reducir el consumo. La demanda es superior a la oferta y todavía se importa agua de fuera del municipio. Hoy en día la mayor parte del agua potable proviene de una planta desalinizadora situada en el municipio de Palma.

Se han tomado medidas para ahorrar energía, pero no se han alcanzado los objetivos. Un factor es el coste de la energía renovable.

### ***Recursos humanos e integración sociocultural***

Un punto fuerte de las actuaciones en Calviá ha sido la integración de acciones relacionadas con el turismo y con la calidad de vida de la población local. Se ha aceptado que un complejo turístico de éxito y sostenible debe preocuparse de los asuntos sociales locales. Se han puesto en práctica programas para combatir la delincuencia y resolver el problema de la vivienda. Se ha llevado a cabo un trabajo innovador para integrar tanto a los turistas como a los emigrantes (a menudo trabajando en el sector del turismo) en la forma de vida mallorquina, incluidos programas sociales, multiculturales tales como el baile, clases del idioma español y otros eventos culturales.

A pesar de las diversas iniciativas en el plan de acción, ha resultado difícil mejorar significativamente la base de conocimiento en turismo, mediante normas de formación y de educación. Se sigue considerando que el turismo de gran volumen se basa en

trabajadores poco cualificados y sin formación, y ni las empresas turísticas ni los ciudadanos han considerado prioritario la mejora de los niveles de formación.

### ***Necesidad para un planteamiento coherente a largo plazo***

En su conjunto, la formulación y adopción del proceso de la AL21 y del plan de acción ha sido un éxito. Calviá ha demostrado lo que se puede lograr mediante un proceso cuidadoso de trabajo conjunto en el ámbito local para desarrollar y difundir una visión común y avanzar hacia su consecución. La utilización de una supervisión continua y de un planteamiento de gestión adaptativo ha sido una característica importante. No obstante, además de los puntos explicados anteriormente, se han aprendida varias lecciones generales de esta experiencia:

- Las partes interesadas, incluida la mayoría de la población, deberían responsabilizarse de la implantación en el día a día y no simplemente implicarse en el proceso de formulación de políticas. Ha resultado difícil mantener un amplio compromiso y respuesta a algunas de las medidas necesarias, como la reducción del consumo de agua.
- Se debe otorgar gran importancia a las cuestiones sociales y medioambientales con coherencia, junto con los vectores económicos en todos los aspectos de desarrollo. Por ejemplo, se construyó en Calviá una nueva autopista pero no se puso transporte público, como un tren desde el aeropuerto a los principales complejos turísticos, con las implicaciones consiguientes para la contaminación y la congestión.
- Es necesario tener una fuente de financiación a largo plazo para apoyar el esfuerzo de sostenibilidad. En Calviá se han suspendido muchas iniciativas o se han dejado de financiar, en parte debido a la abolición de la ecotasa balear. Esto impedirá cumplir algunos objetivos de sostenibilidad.
- Es fundamental la integración y cooperación con todos los sectores gubernamentales para lograr objetivos políticos más amplios (por ejemplo, planes de transporte, protección del mar y parques protegidos) que tienen que ser apoyados tanto en el ámbito regional como nacional.
- La sostenibilidad requiere un compromiso político a largo plazo. Es fundamental que cuantos más agentes políticos posible desarrollen y apoyen el objetivo de sostenibilidad, para garantizar que las iniciativas continúen o se realicen a lo largo del tiempo. Aunque el gobierno municipal de Calviá cambió en mayo de 2003, el trabajo sobre la Agenda Local 21 continúa hacia un turismo sostenible. Con grupos de trabajo abiertos a los agentes locales, las ONG y los ciudadanos locales, Calviá está ahora desarrollando un nuevo plan de acción que tendrá en cuenta las metodologías y requisitos recientes. Se espera que este nuevo plan de acción esté completado en el verano de 2005.



Paseo de Calviá, camino que une establecimientos urbanos y rurales, iluminado por energía solar.

## Escocia (Reino Unido):

### Foro de turismo y medio ambiente y Sistema de empresas de turismo ecológico

*Una estructura de comunicaciones duradera para lograr la sostenibilidad del turismo en Escocia, junto con un programa eficaz de certificación.*

Escocia tiene un entorno natural de gran calidad que, según han indicado repetidamente las encuestas, es la principal razón por la que los visitantes eligen el país como un destino de vacaciones. Más de 215.000 empleos en Escocia se deben al turismo.

#### **El foro escocés de turismo y medio ambiente**

El foro escocés de turismo y medio ambiente es una estructura innovadora y activa para promover la sostenibilidad del turismo entre diversas organizaciones. Cuando se formó el foro en 1994 era el único que reunía y había sido fundado por agencias estatales responsables de:

- El desarrollo y marketing del turismo (VisitScotland);
- La conservación y gestión del patrimonio natural (Scottish Natural Heritage); y
- El desarrollo económico (Scottish Enterprise and Highlands & Islands Enterprise).

Su misión consiste en: *“Aportar a largo plazo negocios y beneficios medioambientales a la industria turística escocesa alentando la utilización sostenible de nuestro patrimonio natural y arquitectónico único en el mundo”.*

El boletín en color del foro promueve ejemplos de buenas prácticas.



Entre los miembros del foro se encuentran otras 17 organizaciones además de las agencias mencionadas anteriormente, que representan a los gobiernos, las autoridades locales, el sector del turismo, los terratenientes y los gestores del suelo, la conservación y la educación.

Esta estructura permite al foro ser independiente, manteniendo una fuerte influencia en el ámbito del gobierno.

El foro en sí mismo no tiene ni base legal ni poder estatutario. Trabaja ejerciendo influencia entre sus miembros (y en otros) que tienen esos poderes. Por ejemplo, se pueden debatir determinados asuntos en el foro que luego desembocan en declaraciones políticas o en conclusiones generales que miembros individuales pueden preparar en sus respectivos organismos. La clave del éxito ha sido tener a las personas adecuadas alrededor de la mesa y un sano equilibrio de intereses.

De esta forma, el foro funciona como un grupo de presión interno para un turismo más sostenible.

### **Acordar objetivos fundamentales para el turismo sostenible**

En 2004, el foro estableció un nuevo objetivo para su función de ejercer influencia en las políticas y acciones en Escocia cuando publicó una declaración titulada: “*Escocia... hacia un turismo sostenible*”. En parte fue impulsado por manifestaciones de los gobiernos del Reino Unido y de Escocia hacia un desarrollo más sostenible y por un nuevo requisito de la Unión Europea de que determinados planes de desarrollo estuvieran sometidos a la evaluación estratégica medioambiental.

Para preparar la lista inicial de objetivos se realizó un análisis de los documentos políticos existentes relativos al turismo y al desarrollo sostenible, junto con la definición de la OMT de turismo sostenible. Estos temas se debatieron durante una reunión de todo un día en la que participó una amplia gama de agentes divididos en grupos de trabajo y a los que se solicitó que clasificaran cada objetivo en términos de su importancia y posibilidades de realización. Se alcanzó un acuerdo en los siguientes siete objetivos:



The Trossachs- lugar para un programa de gestión del turismo, ahora es un parque nacional.  
*Foto: David Warnok*

- Una distribución más equilibrada de los visitantes a lo largo del año.
- Más empresas de turismo que fomenten y protejan activamente el medio ambiente, por ejemplo uniéndose al sistema empresarial de turismo verde (véase más adelante).
- Mayores inversiones en las personas y capacidades del turismo.
- Un producto turístico de calidad mejor integrado que satisfaga las demandas y las expectativas de los visitantes y los anime a alargar su estancia y a gastar más.
- Un claro entendimiento de las repercusiones del turismo.
- Mayor implicación de las comunidades en la planificación, desarrollo y marketing del turismo.
- Mayor uso por los visitantes de los sistemas de transporte públicos de Escocia.

Estos objetivos se divulgaron ampliamente en toda Escocia y se solicitó a cada organización política que los desarrollara en objetivos específicos, mensurables y que los incorporara en sus planes de negocio. El personal del foro facilitó estos procesos trabajando con las organizaciones respectivas. Con el futuro análisis de la estrategia nacional sobre turismo de Escocia: Marco de turismo para la acción, surge una nueva oportunidad para ejercer influencia.

### **Iniciativas prácticas de gestión y de marketing**

Además de influir en la política, el foro ha promovido un turismo más sostenible mediante toda una gama de iniciativas y la divulgación de las buenas prácticas.

Por ejemplo:

- Programas de gestión del turismo: se han creado doce asociaciones en los destinos locales, ciudades y zonas rurales, reuniendo autoridades locales, empresas turísticas e intereses de conservación y de comunidad. Estas acciones de gestión de visitantes

establecidas e implementadas incluyen la promoción del transporte alternativo, la mejora medioambiental, los sistemas de gestión de tráfico y las iniciativas de información e interpretación. Fueron programas a corto plazo (cinco años) pero tuvieron éxito al demostrar nuevos planteamientos y relaciones que actualmente han sido adoptados en gran medida por agentes individuales y autoridades.

- Wild Scotland. El foro colaboró en la creación de una asociación de operadores turísticos de naturaleza y fauna, iniciada en 2003, tiene su propia carta y fija las directrices para prácticas más idóneas basadas en los principios de sostenibilidad.
- Sitio web y boletín. El sitio web del foro ( [HYPERLINK http://www.greentourism.org.uk](http://www.greentourism.org.uk) [www.greentourism.org.uk](http://www.greentourism.org.uk)) y el boletín (Positive Impact) contienen gran cantidad de información y muchos ejemplos de buenas prácticas destinados a los operadores del sector privado, a las autoridades locales, a ministerios y agencias nacionales y a los medios de comunicación.

### ***El sistema de empresas de turismo ecológico***

El sistema de empresas de turismo ecológico (Green Tourism Business Scheme, GTBS), es un instrumento clave para lograr una mayor sostenibilidad en el turismo en Escocia. Se trata de un sistema de certificación medioambiental voluntario para las empresas turísticas establecido por VisitScotland en 1998; está estrechamente relacionado con el foro. En 2004 había 550 establecimientos en el sistema, incluidos alojamientos y atracciones de visitantes. Sus miembros han crecido alrededor de un 30% al año.

El sistema se basa en un menú de 150 acciones que pueden realizar las empresas en el ámbito de energía, basuras, agua, fauna y flora, transporte, apoyo a la economía local, gestión y marketing, y participación e información a los clientes. Algunas de las acciones son obligatorias, pero la mayoría son voluntarias. Las empresas obtienen un premio de bronce, plata u oro según el número de acciones tomadas. Se requiere que todas las empresas midan y analicen comparativamente su consumo de energía y de agua y su generación de residuos. La inspección se realiza cada dos años.

Algunos indicadores importantes que surgen del sistema son:

- Un vínculo crítico con la inspección de calidad. Todas las empresas del GTBS tienen que pasar una inspección de calidad y obtener una calificación de VisitScotland. Así se cubren ya ciertos requisitos básicos tales como el cumplimiento de la legislación sanitaria, de seguridad y otros. Es más, el GTBS se promociona activamente como una opción que añade “sostenibilidad” a la calificación de calidad, en lugar de ser un sistema totalmente separado. El reconocimiento y credibilidad oficial que otorga el esquema es fundamental para su éxito.
- Asesoramiento a los participantes. Se ha conseguido un cambio real en el rendimiento de las empresas tanto mediante los consejos e información asociados proporcionados a los participantes como mediante los incentivos de la etiqueta. Se ofrece ayuda personal en el momento de la inspección inicial; se proporcionan una serie de datos y de hojas informativas en un “archivador verde”, se envían boletines periódicos que ofrecen actualizaciones sobre nuevas ideas, reglamentación, etc; se enumeran contactos para una información y asistencia más detallada; y se ofrecen sesiones de formación estructurada. Los auditores actúan como postes de señalización ecológica para más asesoramiento, asistencia financiera y como un

equipo de apoyo.

- Información de la empresa al gobierno. El sistema proporciona un excelente canal de comunicación. Cada año se debaten los criterios con las agencias del gobierno (en particular con miembros del foro) lo que permite reflejar nuevas preocupaciones e incluir los resultados de las empresas. Por ejemplo, la preocupación de la Agencia para la Protección del Medio Ambiente sobre el vertido de productos químicos de baño se ha transformado en un requisito para los parques de vacaciones y los lugares de acampada.
- Vínculos a instrumentos financieros. Se ofrece a las empresas pertenecientes al sistema información actualizada sobre asistencia financiera relevante, como préstamos sin intereses para pequeñas empresas para aislamiento, instalación de fuentes de energía eficientes, etc. Algunos programas de asistencia financiera del gobierno para apoyar el desarrollo o mejora del turismo requieren actualmente que las empresas firmen el GTBS.
- Implicación de los servicios medioambientales. Algunas de las autoridades locales están teniendo sus propios servicios certificados dentro del programa. La certificación de centros de información turísticos ha demostrado ser especialmente válida, puesto que su personal tiene contacto periódico con pequeñas empresas y son capaces de transmitir el interés sobre la sostenibilidad mediante su propia experiencia y ejemplo.
- Apoyo al marketing. Las empresas del programa están claramente identificadas en las publicaciones y sitios web oficiales de Visit Scotland, que presentan la etiqueta verde junto con la calificación de calidad. Además, una guía verde y páginas web separadas se dedican únicamente a empresas certificadas.
- La ventaja comercial. Las encuestas a participantes han demostrado que cerca del 30% puede demostrar ahorros de costes específicos como resultado de su implicación en el programa y que los niveles medios de ocupación hotelera de los hoteles del programa son un 20% más altos que los de Escocia en su conjunto. Estas ventajas comerciales son las que ofrecen los argumentos más persuasivos para incorporar a nuevos miembros.
- Necesidad de mantener la sencillez. La experiencia ha demostrado que las pequeñas empresas de turismo responden de una forma mucho más positiva a criterios sencillos, claramente expresados.

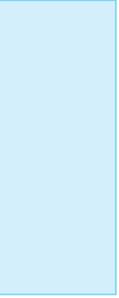


Hotel Gleneagles (a la izquierda) y huerto para autoabastecimiento en la Isla de Skye, participa en el GTBS.

Fotos: Jon Proctor

El GTBS está gestionado por una empresa del sector privado en representación de Visit Scotland. Aunque el programa actualmente es rentable en el sentido de la operación, es fundamental para su supervivencia el apoyo de Visit Scotland y del foro en la promoción del programa a empresas y consumidores y en el mantenimiento de su perfil dentro de Escocia.

El foro ha concluido que es extremadamente importante para ejercer influencia en la política del gobierno disponer de un instrumento como el GTBS. Ha demostrado a los políticos que el sector del turismo responderá a iniciativas voluntarias y constituye un vehículo para una futura comunicación y para la fijación de objetivos.



---

# *Anexo 1:*

## *Cuestiones e indicadores básicos para el turismo sostenible*

---

## Cuestiones e indicadores básicos para el turismo sostenible

El cuadro siguiente es una recopilación de las cuestiones más comunes que se plantean en los destinos turísticos, seleccionados entre más de 50 cuestiones de sostenibilidad consideradas en la *Guía sobre Indicadores de Desarrollo Sostenible para Destinos Turísticos* de la OMT. Para cada cuestión se sugieren los indicadores básicos considerados más importantes y mensurables.

Se podrían evidentemente incluir otros asuntos en la lista, tales como salud, seguridad, protección medioambiental y empleo con sus correspondientes indicadores. Todas estas y otras muchas cuestiones y sus indicadores se encuentran en la guía de la OMT que se puede utilizar como una referencia.

Cabe destacar que la guía también incluye un procedimiento para el desarrollo de indicadores que se correspondan con cuestiones específicas de algún destino. Por esta razón, los gestores de turismo necesitan identificar los asuntos prioritarios en sus destinos, consultando con muchos grupos de agentes, y desarrollar los indicadores más importantes para aquellos asuntos prioritarios, que sean claros para los usuarios y que se puedan implantar en términos de disponibilidad de datos y de costes.

Cuestión básica	Indicador(es) básico(s) sugerido(s)
Satisfacción local con el turismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de satisfacción local con el turismo (cuestionario)</li> </ul>
Efectos del turismo en las comunidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relación entre turistas y personas locales (valor medio y máximo por día)</li> <li>% de personas que creen que el turismo ha colaborado a traer nuevos servicios o infraestructuras (basado en cuestionarios)</li> <li>Número y capacidad de los servicios sociales disponibles a la comunidad (% atribuible al turismo).</li> </ul>
Mantenimiento de la satisfacción del turista	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de satisfacción de los visitantes (basado en cuestionario)</li> <li>Percepción sobre los precios (basado en cuestionario)</li> <li>Porcentaje de visitantes que vuelven.</li> </ul>
Estacionalidad del turismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Llegadas de turistas por mes o trimestre (distribución durante el año)</li> <li>Tasa de ocupación para alojamientos oficiales por mes (temporada alta en relación con la temporada baja) y % de toda la ocupación del trimestre o mes de mayor ocupación</li> <li>% de establecimientos abiertos todo el año</li> <li>Número y % de empleos en la industria del turismo permanentes o de todo el año (comparado con los empleos temporales)</li> </ul>

Cuestión básica	Indicador(es) básico(s) sugerido(s)
Beneficios económicos del turismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cantidad de población local (y % de hombres y de mujeres) empleada en el turismo (también tasa de desempleo en el turismo en relación con el desempleo total)</li> <li>Ingresos generados por el turismo en % de los ingresos totales generados en la comunidad</li> </ul>
Gestión de la energía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumo per capita de energía de todos los orígenes (global, y por sector turístico, por persona y día)</li> <li>Porcentaje de empresas que participan en programas de conservación de energía o que aplican políticas y técnicas de ahorro energético</li> <li>% de consumo de energía proveniente de fuentes renovables (en destinos, establecimientos)</li> </ul>
Disponibilidad y consumo de agua	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumo de agua: (volumen total consumido y litros por turista y día)</li> <li>Ahorro de agua (% ahorrado, recuperado o reciclado)</li> </ul>
Calidad del agua potable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de establecimientos turísticos con agua tratada siguiendo normas internacionales de agua potable</li> <li>Frecuencia de enfermedades debidas al agua: cantidad/ porcentaje de visitantes que informan de enfermedades debidas al agua durante su estancia</li> </ul>
Tratamiento de aguas residuales (gestión de aguas residuales)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de aguas residuales que reciben tratamiento (niveles primario, secundario y terciario)</li> <li>Porcentaje de establecimientos turísticos (o de alojamientos) pertenecientes al sistema o sistemas de tratamiento</li> </ul>
Gestión de residuos sólidos (basura)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Volumen de residuos producido por el destino (toneladas) (por mes)</li> <li>Volumen de residuos reciclados (m3) / Volumen total de residuos (m3) (especifique diferentes tipos)</li> <li>Cantidad de residuos recogidos en zonas públicas (incluida la basura)</li> </ul>
Control de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existencia de procesos de planificación del uso del suelo o de desarrollo, incluido el turismo</li> <li>% de área sometida a control (densidad, diseño, etc.)</li> </ul>
Control de la intensidad de uso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número total de llegadas de turistas (valor medio, mensual, temporada alta)</li> <li>Número de turistas por metro cuadrado en el lugar (por ejemplo, en playas, atracciones), por kilómetro cuadrado en el destino, número medio / media de la temporada alta.</li> </ul>



---

# *Recursos adicionales*

---

- Información general sobre desarrollo sostenible: incidencia y principios.
  - Desarrollo sostenible del turismo: principios, políticas y directrices.
  - Estructuras y estrategias para trabajar con otros agentes.
  - Instrumentos de medición.
  - Instrumentos de mando y control.
  - Instrumentos económicos.
  - Instrumentos voluntarios.
  - Instrumentos de apoyo.
-

## Información general sobre desarrollo sostenible: incidencia y principios

### *Perspectiva del medio ambiente mundial, 2004, PNUMA-GRID:*

<http://www.grid.unep.ch/geo/geo3/> <http://www.grid.unep.ch/geo/geo3/>

GEO-3 examina las tendencias medioambientales durante los últimos 30 años para obtener una explicación integrada de los desarrollos que se han producido. Prosiguiendo con el interés mundial y regional de esta serie de publicaciones, complementa la evaluación detallada del estado del medio ambiente mundial establecido en GEO-2000. GEO-3 no sólo examina el estado del medio ambiente durante el periodo correspondiente, sino también una gama completa de factores sociales, económicos, políticos y culturales que han provocado cambios. Al destacar la vulnerabilidad humana frente al deterioro medioambiental, evalúa la incidencia del conjunto de medidas políticas adoptado.

### *Ecoeficiencia, reglamentación y negocio sostenible – Hacia una estructura de gobierno para el desarrollo sostenible, 2004, PNUMA*

<http://www.earthprint.com>

Este libro presenta nueva investigación sobre conceptos aplicados de ecoeficiencia en toda Europa. El objetivo de la ecoeficiencia es lograr medidas basadas en el mercado para la protección medioambiental, con el fin de mejorar las perspectivas para un desarrollo sostenible y lograr beneficios económicos y ecológicos positivos.

### *Evaluación de la vulnerabilidad humana frente al cambio medioambiental – Conceptos, problemas, métodos y estudios de casos, 2003, PNUMA-DEWA:*

<http://www.unep.org/dewa/publications/2003/vulnerability.asp>

Este informe presenta conceptos, problemas, métodos y estudios de casos relativos a la vulnerabilidad humana frente al cambio medioambiental. La evaluación de la vulnerabilidad puede aportar una ayuda importante para el proceso de planificación y la toma de decisiones sobre asignación de recursos a diversos niveles y colaborar a mejorar la toma de conciencia pública de los riesgos.

### *Evaluación de los impactos medioambientales en la evaluación del ciclo de vida, 2003, PNUMA:*

[http://www.unep.org/pc/sustain/reports/Icini/UNEP\\_US%20EPA%20LCIA%20m%20report.pdf](http://www.unep.org/pc/sustain/reports/Icini/UNEP_US%20EPA%20LCIA%20m%20report.pdf)

En 1998 y 2000, el PNUMA unió esfuerzos con la Agencia para la Protección Medioambiental de los Estados Unidos (Environmental Protection Agency, EPA) y el Centro de Ciencias Medioambientales (CML) para presentar un foro de discusión internacional sobre dos temas específicos del desarrollo científico en el ámbito de la evaluación del ciclo de vida. El primer asunto era el nivel de complejidad en la evaluación de los efectos, y el segundo era el tipo de indicadores medioambientales que se tenían que utilizar. En este informe, se considera la evaluación en sentido amplio; aquí la evaluación incluye no solo la ponderación de fases formal sino también todo el asunto de los factores que influyen en la evaluación medioambiental desde una perspectiva del ciclo de vida.

### *Informe sobre la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible (WSSD), Johannesburgo, Sudáfrica, 2002, Naciones Unidas:*

[http://www.johannesburgsummit.org/html/documents/summit\\_docs/131302\\_wssd\\_report\\_reissued.pdf](http://www.johannesburgsummit.org/html/documents/summit_docs/131302_wssd_report_reissued.pdf)

La Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible, que tuvo lugar en 2002 en Johannesburgo, Sudáfrica, fue un paso positivo para muchas cuestiones relativas a la sostenibilidad. En el ámbito del turismo, se hicieron avances importantes en comparación con Río donde no se trató del turismo. El plan de implantación que surgió de la conferencia de Johannesburgo se refiere al turismo en relación con la energía, la biodiversidad, la conservación, los pequeños estados insulares en desarrollo y problemas africanos. También se incluyó un artículo completo sobre turismo (43).

*Agenda 21, 1992, Naciones Unidas:*

<http://www.un.org/esa/sustdev/documents/agenda21/index.htm>

La Agenda 21 es un plan de acción completo para uso mundial, nacional y local por organizaciones del sistema de Naciones Unidas, gobiernos y grupos afines, en cualquier ámbito en el que los seres humanos influyen en el medio ambiente. La Agenda 21, la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo y la Declaración en principios del Desarrollo Forestal Sostenible se adoptaron por más de 178 gobiernos en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y el Desarrollo (UNCED), celebrada en Río de Janeiro, Brasil, del 3 al 14 junio de 1992.

## Desarrollo sostenible del turismo: principios, políticas y directrices

*Sitio web del Departamento de Desarrollo Sostenible del Turismo, OMT:*

<http://www.grid.unep.ch/geo/geo3/>

El sitio web presenta todas las actividades llevadas a cabo por el Departamento, anuncia eventos relativos al turismo sostenible e incluye informes, recomendaciones y directrices en este campo.

*Sitio web de turismo sostenible, DTIE del PNUMA:*

<http://www.grid.unep.ch/geo/geo3/>

Este sitio aporta información sobre las actividades de la DTIE del PNUMA relativas al turismo sostenible y también facilita el acceso a las publicaciones sobre turismo del PNUMA.

*Sitio web de la iniciativa de tour operadores, TOI:*

<http://www.toinitiative>

El sitio web de TOI proporciona una visión general de la estructura y actividades del TOI e incluye todas sus publicaciones.

*Comercialización de productos de turismo sostenible, 2005, DTIE del PNUMA, Región toscana:*

[http://www.uneptie.org/pc/tourism/documents/EUROMEETING/marketing\\_siisl~3\\_i\\_riiinlG l-oni\\*ism nciT](http://www.uneptie.org/pc/tourism/documents/EUROMEETING/marketing_siisl~3_i_riiinlG l-oni*ism nciT)

Este informe repasa los puntos fuertes y débiles y los instrumentos y canales disponibles para promocionar y distribuir productos de turismo sostenible. Los canales de distribución y promoción incluyen organizaciones de gestión de destinos y juntas de

turismo, tour operadores, guías, medios de comunicación, programas de certificación, ferias de viajes, ventas por Internet y organizaciones de consumidores.

*Guía práctica de buenas prácticas: gestión de impactos medioambientales en el sector de barcos de recreo*, 2004, TOI / *Center for Environmental Leadership in Business* (CELB):

<http://www.toinitiative.org/supplychain/supply.htm>

Esta guía proporciona información, con un lenguaje sencillo y directo, sobre impactos medioambientales, las razones para las buenas prácticas y sugerencias de cómo limitar los efectos relativos a la operación y mantenimiento de barcos y durante excursiones marinas (buceo y submarinismo; consumo de mariscos y compra de recuerdos; pesca recreativa; y observación de la fauna marina). Se incluyen listas de comprobación para la autovaloración y para promover la práctica de evaluar los resultados medioambientales entre los proveedores de recreo marítimo. La guía está disponible en inglés y en español.

*Gestión de cadenas de suministro para tour operadores – Tres fases hacia la sostenibilidad*, 2004, TOI/Center for Environmental Leadership in Business (CELB):

<http://www.toinitiative.org/supplychain/suppl>

La iniciativa de tour operadores ha desarrollado un método para los tour operadores que pretenden integrar los criterios de sostenibilidad económica, medioambiental y social en sus acuerdos de servicio a suministradores. La guía se desarrolló con un planteamiento de participación, que implica desde el principio a los tour operadores miembros de la TOI que ya estaban trabajando en la sostenibilidad con sus suministradores. La guía propone un planteamiento en tres fases para la integración de los criterios de sostenibilidad en la selección de suministradores y está apoyada por ejemplos y previsiones.

*Turismo y atenuación de la pobreza: recomendaciones para la acción*, 2004, OMT:

<http://www.unwto.org/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/product/1349-1>

Este libro proporciona evidencias sobre la contribución que el turismo puede aportar para lograr uno de los objetivos de desarrollo más acuciantes del milenio de Naciones Unidas: reducir la pobreza. Basándose en un amplio análisis sobre experiencias satisfactorias, ofrece recomendaciones claras y prácticas a los gobiernos, a las empresas privadas de turismo, a las agencias de desarrollo bilateral e internacional y a otros agentes, sobre diversas formas y maneras que pueden utilizar para hacer del turismo un instrumento de reducción de la pobreza.

*Turismo sostenible: contribución de los tour operadores*, 2003, TOI:

[http://www.toinitiative.org/good\\_practices/case\\_studi](http://www.toinitiative.org/good_practices/case_studi)

Más de 30 estudios de casos, agrupados en temas empresariales básicos de gestión de cadenas de suministro; gestión interna; gestión y desarrollo de productos; relaciones con los clientes y cooperación con los destinos proporcionan una panorámica sobre los diversos planteamientos e instrumentos que pueden adoptar los tour operadores. Los ejemplos de gestión de cadenas de suministro incluye la utilización de listas verdes de comprobación para asesorar a hoteleros, introducción de cláusulas medioambientales en los contratos, la aportación de asistencia técnica y la introducción a una campaña de higiene en los suministradores de alimentos.

***Cambio climático y turismo, 2003, OMT:***

<http://www.unwto.org/sustainable/climate/final-report.pdf>

Esta publicación se preparó como resultado de la Primera Conferencia Internacional sobre Cambio Climático y Turismo, que tuvo lugar del 9 al 11 de abril de 2003, en Djerba, Túnez. Incluye un informe básico y resúmenes de los debates y sesiones sobre las consecuencias, oportunidades y riesgos a los que se está enfrentando el sector turístico debido a los cambios en el clima mundial. La publicación incluye la Declaración de Djerba sobre turismo y cambio climático y un programa de acción.

***Guía práctica de buenas prácticas: gestión de cuestiones medioambientales y sociales en el sector del alojamiento, 2003, TOI / Center for Environmental Leadership in Business (CELB):***

<http://www.toinitiative.org/supplychain/supply.htm>

La guía proporciona información a los gestores sobre cuestiones fundamentales medioambientales y sociales entre las que se incluyen: conservación de la energía y del agua; gestión de residuos, utilización de productos químicos, adquisición, contribución al desarrollo de las comunidades y a la conservación de la biodiversidad, gestión de personal y desarrollo de sistemas de gestión medioambiental. La guía ofrece para cada cuestión un breve resumen, los beneficios empresariales al adoptar las buenas prácticas y una muestra de acciones que pueden adoptar los gestores para mejorar el rendimiento de sus instalaciones. También se proporcionan referencias a recursos adicionales.

***Conectados: oportunidades de la energía renovable en la industria del turismo, 2003, DTIE-PNUMA.***

<http://www.uneptie.org/pc/tourism/library/energy.htm>

Manual que explora cómo se puede suministrar al sector del turismo de forma sostenible energía limpia y renovable. Proporciona la información más reciente sobre recursos de energía solar, eólica, hidráulica, geotérmica y de biomasa. Escrito con un lenguaje no técnico y sencillo con estudios de casos propios del turismo, el manual puede ayudar a las pequeñas y medianas empresas de turismo a evaluar qué tecnologías y sistemas son los más rentables.

***Turismo y biodiversidad: cartografía de la impronta mundial del turismo, 2003, DTIE-PNUMA / Conservation International***

[http://www.uneptie.org/tourism/library/mapping\\_tourism.htm](http://www.uneptie.org/tourism/library/mapping_tourism.htm)

Una publicación que ilustra los vínculos entre el desarrollo turístico (actual y previsto) y los puntos calientes de la biodiversidad, destacando las amenazas relacionadas con el turismo y las oportunidades para la conservación de la biodiversidad y la mejora del bienestar de la humanidad. Para explorar la relación entre el desarrollo turístico, la conservación de la biodiversidad y la reducción de la pobreza a nivel mundial, se reproducen una serie de mapas que representan los datos sobre turismo y socioeconómicos frente a las áreas prioritarias para la diversidad.

***Turismo y Agenda Local 21 – Función de las autoridades locales en el turismo sostenible, 2003, DTIE-PNUMA y el Consejo Internacional para las Iniciativas del Medio Ambiente Local (ICLEI).***

<http://www.uneptie.org/pc/tourism/library/local-agenda21.htm>

Este estudio indica cómo se ha tenido en cuenta el turismo en la Agenda Local 21, diseñada e implantada por las autoridades locales. El marco de planificación de la Agenda 21 es útil

para que las autoridades locales se enfrenten a los efectos del desarrollo turístico, definiendo objetivos estratégicos para todas las partes interesadas y utilizando el turismo de forma eficiente para lograr los principales objetivos de la comunidad. Se basa en un estudio y en la experiencia obtenida por 5 comunidades locales europeas implicadas de diversas formas en la actividad turística y que han adoptado el planteamiento de la Agenda Local 21.

*Desarrollo sostenible del ecoturismo – Una compilación de buenas prácticas en PYMEs, 2003, OMT*

<http://www.unwto.org/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/product/1312-1>

Una compilación que incluye 65 estudios de casos provenientes de 47 países sobre prácticas ejemplares en pequeñas empresas de ecoturismo. Los estudios aportan muchos detalles sobre metodologías y planteamientos empresariales aplicados con éxito a una amplia gama de empresas ecoturísticas; constituyen una fuente útil de información que puede servir para generar ideas y adaptar las prácticas del ecoturismo sostenible a determinadas condiciones locales en todo el mundo. Las experiencias presentadas en este libro provienen directamente del terreno, de la gente que ha desarrollado estas iniciativas y que son responsables del día a día de estas aventuras empresariales. Son una buena reflexión sobre la complejidad de las pequeñas empresas, los grandes desafíos y oportunidades a los que se enfrentan y la infinita creatividad que permiten sus negocios.

*Turismo y reducción de la pobreza, 2002, OMT.*

<http://www.unwto.org/isroot/wto/pdf/1267>

Este informe refleja las preocupaciones de la OMT para que los beneficios del turismo se difundan ampliamente en la sociedad y que los pobres se beneficien del desarrollo turístico. Analiza la experiencia actual del turismo y la reducción de la pobreza con el fin de identificar lo que se sabe sobre la posible contribución de la industria del turismo a la supresión de la pobreza. También establece recomendaciones para la acción de los gobiernos, la industria, las agencias para el desarrollo y las comunidades locales.

*Contribuciones de la OMT a la CMDS, 2002, OMT*

<http://www.unwto.org/sustainable/wssdAV'itions-eng.pdf>

En preparación a la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible, la OMT publicó un documento completo que incluía, entre otros, el informe del Secretario General de la OMT, un informe sobre políticas para el desarrollo sostenible del turismo y una lista de medidas para ayudar a los países en desarrollo a poner en práctica la Agenda 21 adoptada por la OMT desde 1992.

*La industria como socio para el desarrollo sostenible: turismo, 2002, Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC), Federación Internacional de Tour Operadores (IFTO), Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes (IH&RA), Consejo Internacional de Líneas de Crucero (ICCL), facilitado por la DTIE del PNUMA.*

<http://www.uneptie.or2vDc/tourism/librarv/wssd report htm>

El PNUMA, en colaboración con diversas organizaciones industriales, lanzó una iniciativa de información para sondear los avances realizados por el sector privado hacia un desarrollo sostenible. Este esfuerzo contribuyó a un análisis más amplio de los avances en la puesta implantación de la Agenda 21, en el marco de la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible.

*Ecoturismo: principios, prácticas y políticas para la sostenibilidad, 2002, DTIE- PNUMA / TIES*

<http://www.unep.org/pc/tourism/library/ecotourism.htm>

Una publicación que analiza el estado y tendencias actuales en el ecoturismo en todo el mundo, los futuros retos y las lecciones aprendidas en más de 15 años de desarrollo del ecoturismo que implican a una amplia gama de agentes. Incorpora comentarios y sugerencias de autoridades académicas reconocidas, ONG, agencias de representación e intergubernamentales, como la OMT, la IUCN y el PNUMA.

*Industria y medioambiente, Vol.25 N°.2, Empresarios responsables apuestan por el desarrollo sostenible, 2002, PNUMA.*

<http://www.unep.org/media/review/vol25no2/I&EVOL25.PDF>

Esta edición de Industry & Environment formaba parte de la contribución del PNUMA a la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible de Johannesburgo. Examina el papel de las empresas y de la industria para llevar a cabo los cambios que se necesitan con urgencia para el desarrollo sostenible.

*Año internacional del ecoturismo, Informe de actividades, 2002, OMT.*

<http://www.unwto.org/sustainable/IYE-Main-Menu.htm>

Este informe incluye los resúmenes de los debates mantenidos y las conclusiones alcanzadas por la Cumbre Mundial del Ecoturismo y su proceso preparatorio así como la Declaración de Quebec sobre ecoturismo. La Cumbre Mundial del Ecoturismo, tuvo lugar en la ciudad de Quebec, Canadá, del 19 al 22 de mayo de 2002. Fue el acontecimiento principal para marcar 2002 como el Año Internacional del Ecoturismo. El objeto de la cumbre fue reunir a los gobiernos, las agencias internacionales, las ONG, las empresas de turismo, los representantes de las comunidades locales e indígenas, las instituciones académicas y personas individuales con cierto interés por el ecoturismo, y permitirles aprender unos de otros e identificar algunos principios y prioridades acordados para el desarrollo y la gestión del ecoturismo.

*Cumbre Mundial del Ecoturismo– Informe final, 2002, PNUMA y OMT.*

<http://www.unwto.org/sustainable/fr/ecotourisme/menu.htm>

Este informe incluye los resúmenes de los debates mantenidos y las conclusiones alcanzadas por la Cumbre Mundial del Ecoturismo y su proceso preparatorio así como la Declaración de Quebec sobre ecoturismo. La Cumbre Mundial del Ecoturismo, tuvo lugar en la ciudad de Quebec, Canadá, del 19 al 22 de mayo de 2002. Fue el acontecimiento principal para marcar 2002 como el Año Internacional del Ecoturismo. El objeto de la cumbre fue reunir a los gobiernos, las agencias internacionales, las ONG, las empresas de turismo, los representantes de las comunidades locales e indígenas, las instituciones académicas y personas individuales con cierto interés por el ecoturismo, y permitirles aprender unos de otros e identificar algunos principios y prioridades acordados para el desarrollo y la gestión del ecoturismo.

*Mejorar los beneficios económicos del turismo para las comunidades locales y para la reducción de la pobreza, 2002, OMT.*

<http://www.unwto.org/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/product/L280-1>

Este estudio se basa en el documento que se presentó en el seminario que tuvo lugar en Petra, Jordania, el 20 de junio de 2002 en el marco de la sesión 68 del Consejo Ejecutivo de la OMT. El documento se ha complementado a menudo mediante la adición de estudios de caso que presentaron los miembros del consejo durante el seminario. Estos estudios de caso destacan las políticas y planteamientos nacionales para el turismo centrado en la comunidad o proyectos específicos que se consideran ejemplos de éxito.

***Desarrollo sostenible del ecoturismo – Una compilación de buenas prácticas, 2001, OMT.***

<http://www.unwto.org/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/product/L280-1>

Publicación preparada para el Año Internacional del Ecoturismo 2002. Se trata del segundo volumen de la serie de buenas prácticas publicado en el ámbito del desarrollo sostenible del turismo. Los 55 estudios de casos tomados de 39 países presentan una amplia gama de iniciativas ecoturísticas con éxito. Cada una de ellas se presenta de forma sistemática, describiendo los actores implicados, los objetivos y estrategias, la financiación, aspectos de sostenibilidad y supervisión, los problemas encontrados y las soluciones adoptadas en cada proyecto, etc. Los aspectos de sostenibilidad se detallan además según elementos específicos de ecoturismo tales como: conservación, implicación de la comunidad, interpretación y educación, así como prácticas de gestión medioambiental.

***Desarrollo sostenible del turismo – Una compilación de buenas prácticas, 2000, OMT.***

<http://www.unwto.org/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/product/L280-1>

Los avances hacia un sector turístico más sostenible se demuestran mejor mediante historias que han tenido éxito. Esta publicación incluye cerca de 50 ejemplos de buenas prácticas en el desarrollo y gestión sostenibles del turismo, recogidas de 31 países. Se presenta una gran variedad de proyectos, en el ámbito local, regional y nacional, incluidas actividades de los sectores público y privado y de las ONG, que incluyen aspectos de ecoturismo rural y cultural, alojamientos, tour operadores, transporte, gestión de áreas protegidas, marcos legales y voluntarios, entre otros. Cada caso se describe en un orden sistemático e incluye información detallada de antecedentes, los factores de éxito para la sostenibilidad, problemas y sus soluciones, lecciones aprendidas y actividades de supervisión.

***Código Ético Mundial para el Turismo, 1999, OMT.***

[http://www.unwto.org/code\\_ethics/fr/intro.htm](http://www.unwto.org/code_ethics/fr/intro.htm)

En octubre de 1999, la Asamblea General de la OMT celebrada en Santiago de Chile aprobó el Código Ético Mundial para el Turismo que establece un marco de referencia para el desarrollo responsable y sostenible del turismo mundial. El código incluye 9 artículos que destacan las “reglas del juego” para destinos, gobiernos, tour operadores, empresarios, agencias de viajes, trabajadores y para los propios viajeros. Su décimo artículo estipula un mecanismo para resolver litigios y es la primera vez que un código de este tipo tiene un mecanismo de aplicación. El Código Ético Mundial para el Turismo es un instrumento fundamental para ayudar a reducir los efectos negativos del turismo en el medio ambiente y en el patrimonio cultural, aumentando los beneficios para los residentes de los destinos turísticos. El 19 de noviembre de 2001 la Asamblea General de Naciones Unidas consideró a este respecto una resolución para apoyar el Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT.

***Desarrollos sostenible del turismo – Una bibliografía comentada, 1999, OMT***

<http://www.unwto.infoshop.storefront/EN/product/1129-1>

Para mejorar la comprensión del turismo sostenible y de sus aplicaciones prácticas, la OMT ha reunido una lista de libros y artículos sobre el asunto. En la segunda edición se analizan cerca de 100 libros junto con más de 250 artículos. El resultado es que la OMT ofrece a la comunidad internacional lo que probablemente es la bibliografía comentada más completa sobre turismo sostenible y asuntos conexos.

***Guía para autoridades locales sobre desarrollo del turismo sostenible, 1998, OMT.***

<http://www.unwto.infoshop.storefront/EN/piL016-1>

Esta edición aumentada y revisada de la publicación más popular de la OMT: Desarrollo turístico sostenible: guía para planificadores locales, presenta conceptos, principios y técnicas para la planificación y el desarrollo del turismo e incluye secciones sobre gestión medioambiental e incidencias socioeconómicas en el ámbito local. También incluye numerosos ejemplos de las mejores prácticas para el turismo sostenible que se pueden inmediatamente adaptar a las condiciones especiales y al nivel de desarrollo de cada destino. Existen tres volúmenes complementarios para Asia y el Pacífico, América Latina y el Caribe y África subsahariana.

***Cómo la industria hotelera del turismo puede proteger la capa de ozono, 1998, DTIE del PNUMA.***

<http://www.uneptie.org/pc/tourism/library>

La guía ayuda a la industria hotelera y de turismo a comprender el daño que las sustancias destructoras del ozono están haciendo a la capa estratosférica de ozono y por qué debería preocuparles. Destaca las medidas que tienen que tomar los gestores de hoteles para establecer su propio programa de gestión de ODS con el fin de gestionar adecuadamente la transición para descartar esos productos químicos.

***Manual para reducción de los desastres naturales en áreas turísticas, 1998, OMM y OMT***

<http://www.unwto.org/i-bin/infoshop.storefront/EN/pr>

Las instalaciones turísticas están a menudo situadas en zonas expuestas, o es probable que estén expuestas, a desastres naturales repentinos en determinadas zonas costeras y de playa, valles fluviales y regiones de montaña. Si los desastres naturales golpean a estas instalaciones, la imagen del destino turístico sufrirá. Este manual, redactado conjuntamente por expertos de la OMT y de la Organización Meteorológica Mundial, demuestra cómo combatir desastres naturales en zonas turísticas y reducir sus efectos. Guía al lector desde el instante del desastre hasta su posterior reconstrucción y el relanzamiento del destino turístico.

***Agenda 21 para el sector de los viajes y el turismo, 1996, OMT y WTTC.***

<http://www.unwto.org/sustainable/publications.htm>

Publicación conjunta de la OMT, el WTTC y el Consejo de la Tierra, que destaca los pasos prácticos que pueden adoptar los gobiernos y las compañías privadas para implantar los objetivos de la Cumbre de la Tierra de Río y lograr un sector turístico más sostenible.

***Turismo rural – Una solución para el empleo, el desarrollo local y el medio ambiente, 1996, OMT.***

<http://www.unwto.org/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/product/1054-1>

Esta publicación es uno de los resultados del seminario conjunto CEU-ETC celebrado en Israel en 1996. El objetivo de este seminario era promover un intercambio de experiencias sobre turismo rural entre países miembros, incluidos en particular aquellos para los cuales el turismo presenta un nuevo reto. La publicación incluye una selección de ponencias presentadas durante el seminario, con temas tales como el turismo rural: productos, mercado y métodos de marketing; turismo rural y desarrollo local, protección medioambiental, y ayuda gubernamental; turismo rural: profesiones, formación, calificaciones y creación de empleo; perspectivas para el turismo rural en el futuro: cooperación para garantizar que este producto promueve un turismo sostenible a nivel local.

*The Environmental Action Pack for Hotels, Technical Report Series No.31, 1995, PNUMA-DTIE.*

<http://www.uneptie.org/pc/tourism/library/>

El paquete de acciones medioambientales para hoteles es una respuesta a las recomendaciones de la Agenda 21 para animar a las empresas y a la industria a que “reconozcan la gestión medioambiental entre sus mayores prioridades empresariales y como un determinante fundamental para el desarrollo sostenible”. El paquete de acciones medioambientales es una guía inicial fundamental para hoteleros de todo el mundo. También tiene interés para las asociaciones industriales, las instituciones académicas y los gobiernos directamente implicados en la promoción y apoyo del sector turístico en sus actividades de gestión medioambiental.

## Estructuras y estrategias para trabajar con otras partes interesadas

*Gestión medioambiental y participación de la comunidad: mejorar los programas locales, 2003, PNUMA-IETC.*

<http://www.unep.or.jp/ietc/kms/data/1459.pdf>

Este breve documento destaca los beneficios mutuos de la gestión medioambiental y la participación comunitaria en el ámbito de una ciudad o de una zona urbana. El contenido se basa en el trabajo realizado por el IETC del PNUMA en la región Asia-Pacífico sobre cuestiones de los sistemas de gestión medioambiental y de la ISO 14001, estudios de comunidades, gestión urbana y sus vinculaciones con los asuntos medioambientales.

*Cooperación y asociación en turismo – Una perspectiva mundial, 2003, OMT.*

<http://www.unwto.org/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/product/1327-1>

El objeto de Cooperación y asociación en turismo: una perspectiva mundial es inspirar y dirigir cómo construir, poner en práctica y desarrollar posteriormente asociaciones, que se centren en asuntos estratégicos y operacionales de las asociaciones y en las lecciones aprendidas de experiencias de asociaciones anteriores. Al examinar casos de todas las regiones del mundo y de diferentes zonas turísticas, el estudio proporciona una visión general que se puede aplicar más allá de los contextos cultural y económico específicos de cada caso. Puesto que el turismo cada vez más está siendo un sector construido con éxito sobre la cooperación y asociación, este estudio es un recurso útil para todos aquellos interesados en la cooperación de los sectores público y privado.

*Negocios ecológicos y sostenibles desde la perspectiva del gobierno local: impulsar las asociaciones empresariales para la sostenibilidad medioambiental*, 2003, PNUMA-IETC.

<http://www.unep.or.jp/ietc/kms/data/1471.pdf>

Asociaciones empresariales eficientes permiten a los gobiernos locales y al sector privado asumir iniciativas y responsabilidades que se centren en la sostenibilidad. Mediante asociaciones efectivas y justas, las ventajas del sector privado – dinamismo, acceso a recursos financieros, conocimiento de las tecnologías, eficiencia de gestión, espíritu emprendedor – se combinan con la responsabilidad social, la concienciación medioambiental, el conocimiento local y las preocupaciones por la generación de empleo de los gobiernos locales.

*Gestión de residuos en la Agenda 21*, 2003, UNEP-IETC.

<http://www.unep.or.jp/ietc/kms/data> <http://www.unep.or.jp/ietc/kms/data/1449.doc>

Este breve documento destaca la importancia crítica que tiene la gestión de residuos en los diversos capítulos de la Agenda 21, y debate las distintas dimensiones de la gestión de residuos desde el ámbito mundial al local. La publicación hace hincapié directamente en la necesidad de gestionar los residuos o de tomar medidas para reducir la producción de residuos o su integración efectiva en un sistema de reciclado y reutilización que mantenga el flujo de materiales. Hace hincapié en que existe una necesidad urgente de considerar la prevención y reducción de desastres provocados por el hombre y/o desastres causados por la industria, la generación insegura de electricidad mediante plantas nucleares y/o los residuos tóxicos.

*Cooperación de los sectores público y privado*, 2001, OMT.

<http://www.unwto/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/product/1160-1>

Este informe investiga la situación global actual de las asociaciones entre el sector público y el privado y su importancia para la competitividad de los destinos turísticos. Basándose en un gran número de proyectos recogidos, se seleccionaron, analizaron y evaluaron cuidadosamente un total de 80 estudios de casos concretos provenientes de 50 países de todo el mundo. Entre los importantes resultados se encuentran los principios y prácticas fundamentales para la asociación del sector público con el privado así como las condiciones básicas bajo las cuales se realiza la cooperación. El informe también describe estrategias y directrices para llevar a cabo estas asociaciones de forma que garanticen el desarrollo sostenible y proporcionen una previsión de la importancia de este tipo de cooperación en el futuro.

*Technical Workbook on Environmental Management Tools for Decision Analysis*, 1999, PNUMA-IETC.

<http://www.unep.or.jp/ietc/Publications/TechPublications/TechPub-14/summary.asp>

Destinado a los países en desarrollo, a los países menos desarrollados y a los países con economías en transición, este libro de trabajo se centra en los instrumentos para la gestión medioambiental que intentan anticipar los efectos medioambientales de las decisiones en las primeras fases de planificación y de toma de decisiones en relación con la selección de tecnologías medioambientales, identificación y caracterización de los riesgos para el medio ambiente, salud y seguridad y programas de planificación medioambiental para ciudades y municipios. No incluye instrumentos de auditoría ni evaluación.

## Instrumentos de medición

*Indicadores del desarrollo sostenible para los destinos turísticos, 2004, OMT.*

<http://www.unwto.org/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/product/1369-1>

Esta guía es el recurso más completo sobre esta cuestión, resultado de un amplio estudio sobre iniciativas de indicadores en todo el mundo, que implicó a 62 expertos de más de 20 países. Describe más de 40 importantes cuestiones de sostenibilidad que abarcan desde la gestión de los recursos naturales (residuos, agua, energía, etc.) al control del desarrollo, satisfacción de los turistas y de las comunidades anfitrionas, conservación del patrimonio cultural, estacionalidad, fugas económicas o cambio climático, por mencionar solo algunas. Para cada cuestión, se sugieren indicadores y técnicas de medición con fuentes de información prácticas y ejemplos. La publicación también incluye un procedimiento para desarrollar indicadores propios del destino, su uso en los procesos de política y planificación del turismo, así como la aplicación en distintos tipos de destinos (por ejemplo, costeros, urbanos, de ecoturismo, pequeñas comunidades). Numerosos ejemplos y 25 estudios de casos completos aportan una amplia gama de experiencias de las empresas y los destinos, en el ámbito nacional y regional de todos los continentes.

*Guía de buenas prácticas en la evaluación de la capacidad de acogida en el turismo, 2003, PAP/RAC.*

<http://www.pap-thecoastcentre.org/publications.html>

El objeto de esta guía es considerar diversas prácticas en la evaluación de capacidad de acogida en el turismo (ECA), incluidas las que utilizan metodologías distintas de PAP, y para estimular nuevas ideas para la preparación futura de estudios de ECA en el Mediterráneo y en otras partes del mundo. Los ejemplos que se presentan en el documento ayudan a demostrar en qué tipos de zonas, tanto geográficas como económicas, se puede utilizar la ECA de la forma más eficiente.

*130 indicadores para el desarrollo sostenible en la región del Mediterráneo, 2000, PNUMA/PAM/Plan Bleu.*

<http://www.planbleu.org/vfrancaise/3-5b1.htm> <http://www.planbleu.org/vfrancaise/3-5b1.htm>

Los indicadores han sido adoptados por las partes contratantes en Malta, 1999. Fueron seleccionados durante un trabajo de 2 años por la Comisión para el Desarrollo Sostenible del Mediterráneo (MCSD), y fueron validadas por las partes contratantes.

## Instrumentos de mando y control

*Control de la congestión del turismo en los sitios naturales y culturales, 2005, OMT.*

<http://www.unwto.org/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/product/1370-1>

Esta guía está destinada a diferentes usuarios profesionales del sector del turismo y para personas que acogen y gestionan visitantes en sus destinos o emplazamientos, incluidas las autoridades públicas en los ámbitos del turismo, la cultura y la naturaleza. Proporciona recomendaciones a los diferentes actores del sector turístico de cómo podrían contribuir a reducir la congestión turística. Los gestores de destinos y de emplazamientos encontrarán diversas recomendaciones para tener una comprensión bien informada de sus lugares y

de sus visitantes, así como recomendaciones para mejorar las capacidades operativas y físicas de sus zonas, para manejar un alto nivel de actividad turística. La guía pretende proporcionar recomendaciones muy prácticas, que utilizan ilustraciones procedentes de los estudios de casos. Las prácticas de gestión de la congestión se explican a diferentes niveles, vinculando acciones entre la demanda, el destino y la gestión del lugar.

*El turismo, vector de desarrollo para los pequeños estados insulares en desarrollo, 2005, OMT.*

<http://www.unwto.org/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/product/1372-1>

Para la mayoría de las islas, el turismo es la principal actividad económica en términos de generación de ingresos, creación de empleo y obtención de divisas, pero debido a su pequeño tamaño, las islas son vulnerables a los efectos negativos medioambientales y sociales que el turismo puede a veces producir. Esta es la razón por la que es vital planificar, gestionar y supervisar el desarrollo del turismo en los pequeños estados insulares en desarrollo (PEID), para alcanzar objetivos de sostenibilidad. Este informe de la OMT presenta un resumen del estado actual del turismo en los PEID, aportando pruebas de la importancia fundamental que tiene para el desarrollo sostenible de muchas islas y para el cumplimiento de los objetivos de desarrollo del milenio de Naciones Unidas. También considera los asuntos fundamentales que deben tener en cuenta las pequeñas naciones insulares y aporta orientaciones de política, directrices y otros instrumentos para las autoridades de turismo regionales, la industria turística y otros agentes turísticos en los PEID y cómo desarrollar y gestionar el turismo de forma sostenible para el beneficio de su población.

*Forjar vínculos entre áreas protegidas y el sector del turismo: cómo puede el turismo beneficiar a la conservación, 2005, PNUMA DTIE/UNESCO/RARE y UNF.*

<http://www.uneptie.org/pc/tourism/library/home.htm>

Este manual, basado en entrevistas con empresas turísticas, constituye una guía práctica sobre las mejores formas de comprender la historia del turismo. También analiza lo que se puede esperar del sector del turismo en términos de apoyo a la conservación.

*Base de datos de legislación turística (LEXTOUR), 2004, OMT.*

<http://www.unwto.org/doc/E/Lextour.htm>

LEXTOUR ha sido designado para actuar como un sistema de referencia que facilite el acceso directo mediante enlaces a sitios web externos, bases de datos y servidores de información sobre datos de legislación turística producidos y distribuidos por fuentes autorizadas, tales como parlamentos, órganos de gobiernos centrales (incluidas las administraciones nacionales de turismo), universidades, asociaciones profesionales, etc.

*Evaluación de impacto medioambiental y evaluación estratégica medioambiental: hacia un planteamiento integrado, 2004, PNUMA-ETB.*

<http://www.unep.ch/etu/publications/textONUBr.pdf>

Este documento comenta y compara los conocimientos de la experiencia del impacto medioambiental (IMA) en países en desarrollo y en transición para aportar puntos de referencia a los evaluadores de IMA y analizar o desarrollar directrices sobre el IMA adecuadas para las necesidades específicas de los países, las prioridades de desarrollo y los antecedentes socioeconómicos y culturales.

*Informe sobre la gestión de zonas costeras: Caribe de habla inglesa, 2003, PNUMA-GPA.*

<http://www.gpa.unep.org/documents/PADH-docs.htm>

Este estudio se llevó a cabo para facilitar la evaluación de hasta qué punto se habían cumplido en la práctica sobre el terreno los compromisos, indicar los puntos fuertes y las debilidades de las medidas tomadas hasta la fecha y plantear recomendaciones sobre cómo proseguir. Al perseguir estos objetivos el estudio examina el estado presente del marco legal e institucional para la gestión de zonas costeras en el Caribe de habla inglesa.

*Manual de recursos de formación para la evaluación de impacto medioambiental del PNUMA, Segunda edición, y Estudios de prácticas de IMA en los países en desarrollo, 2003, PNUMA.*

<http://www.earthprint.com/>

El principal objetivo de esta publicación es facilitar la preparación de cursos y material de formación que sean propios de una determinada región o país. Se incluyen ayudas de recursos para ayudar a los profesores de IMA a identificar las necesidades de los participantes y adaptar los cursos para satisfacerlas. Los estudios de casos se han preparado por especialistas del IMA provenientes de países en desarrollo para ejemplarizar cómo se implantan los procesos de IMA en las diferentes partes del mundo en desarrollo y para identificar las dificultades que se encuentran normalmente en la práctica del IMA en este contexto. Se pretende que los estudios de casos sean útiles de dos formas principales. En primer lugar, se pueden incorporar a los materiales de formación personalizados y darles mayor importancia y realismo. En segundo lugar, se pueden utilizar los estudios como “puntos de referencia” o “ladrillos” para desarrollar casos específicos que reflejan la experiencia y los problemas de la práctica de IMA en un país o región.

*Turismo sostenible en áreas protegidas: directrices para la planificación y la gestión, 2002, PNUMA/IUCN/OMT.*

[http://www.uneptie.org/pc/tourism/library/sust\\_prot\\_areas.htm](http://www.uneptie.org/pc/tourism/library/sust_prot_areas.htm)

<http://www.unwto.org/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/product/1259-1>

Publicación destinada a ayudar a los gestores de áreas protegidas y a otras partes interesadas en la planificación y gestión de áreas protegidas, basándose en un conjunto de estudios de casos prácticos y de experiencias. Garantizar que el turismo siga una pauta sostenible requiere un liderazgo claro y una asociación establecida a todos los niveles, en particular entre el sector turístico y el gobierno correspondiente y agencias no gubernamentales. Este libro describe cómo se puede lograr esto.

*Turismo en los países menos desarrollados, 2001, OMT.*

<http://www.unwto.org/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/product/1170-1>

Para llamar la atención sobre las valiosas oportunidades económicas que puede crear el turismo, la OMT y la UNCTAD organizaron una reunión a alto nivel sobre turismo y desarrollo en los países menos desarrollados. Esta publicación es una recopilación de presentaciones y ponencias para el debate entregadas durante esa reunión. Aporta recomendaciones de cómo pueden presentar y mejorar sus recursos turísticos los países en desarrollo para poder competir en el mercado internacional.

*Directrices de gestión costera integrada para la región ROMPE, 2000, PNUMA-ROPME.*

<http://www.ropme.com/pages/publications.asp#>

Directrices que se aplican en la mayoría de las situaciones en la costa, tales como un proceso gradual de implantación de la ICAM mediante la implantación de algunas de las siete fases propuestas. Otros elementos tales como la importancia de recursos

naturales individuales, posibilidades de implantación, acuerdos institucionales o la aplicación de instrumentos y técnicas tiene que comprenderse y aplicarse con flexibilidad y teniendo en cuenta las condiciones que prevalecen en cada una de las áreas.

*Turismo en los sitios del patrimonio cultural mundial, 1999, OMT.*

<http://www.unwto.org/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/product/1117-1>

Los sitios del patrimonio incluyen muchas de las atracciones más extraordinarias del mundo y los mayores monumentos del pasado. Para los promotores de turismo actúan como imanes, mientras que para la nación en la que se encuentran son iconos que siguen influyendo en los valores actuales. Este manual se concentra en sitios realizados por el hombre, la evidencia física de los principales acontecimientos históricos. Está destinado a ayudar a los gestores de los sitios del patrimonio del mundo a conseguir un doble objetivo: conservar el sitio que se encuentra a su cuidado y facilitar un acceso significativo y considerado a cuantos visitantes permita el sitio.

*Manual para la formación regional del Caribe: gestión integrada de zonas costeras (ICAM) para la industria del turismo, 1999, PNUMA/USAID/SeaGrant.*

<http://www.cep.unep.org/issues/ICAM%20manual.htm>

Este manual está destinado a los promotores y diseñadores del sector turístico. Su objetivo es reforzar la capacidad regional para implantar estrategias de ICAM con el fin de reducir los efectos negativos de las actividades turísticas sobre los recursos costeros.

*Conferencia internacional de turismo sostenible en pequeños estados insulares en desarrollo, 1998, OMT/PNUMA.*

<http://www.unwto.org/sustainable/doc/lanzarote.pdf>

La conferencia fue convocada conjuntamente con la OMT y el PNUMA en Lanzarote, España, en 1998. A partir de sus resoluciones se organizaron reuniones regionales en colaboración con el PNUMA:

- Turismo sostenible y competitividad en las islas del Mediterráneo, isla de Capri, Italia, mayo de 2000,  
<http://www.unwto.org/sustainable/doc/capri.pdf>
- Conferencia internacional sobre turismo sostenible en las islas de la región de Asia-Pacífico, Sanya, isla de Hainán, China, diciembre de 2000,  
<http://www.unwto/infoshop.storefront/EN/product/1217-11>

*Un planteamiento integrado para el desarrollo de estaciones turísticas, 1992, OMT.*

<http://www.unwto.org/cgi-bin/inforshop.storefront/EN/product/1018-1>

Este estudio de la OMT analiza 6 complejos, todos prácticamente finalizados, que corresponden a diversas regiones del mundo y a distintos tipos de desarrollo. Para cada estudio de caso, se dan datos completos sobre la planificación y la ejecución, incluido el estado actual del desarrollo. También se analizan los factores económicos, medioambientales y socioculturales en la planificación y ejecución, así como los efectos de estos factores en el desarrollo. El informe evalúa la financiación tanto de las infraestructuras como de los alojamientos turísticos de los complejos, las funciones respectivas de los sectores público y privado en la financiación y las políticas y procedimientos de financiación aplicados. Finalmente, evalúa la posibilidad de aplicar estos procedimientos de planificación y ejecución en otros proyectos de desarrollo en todo el mundo.

## Instrumentos económicos

*Página web del proyecto de cuentas satélite de turismo, OMT.*

<http://www.unwto.org/statis>

Las cuentas satélite son un procedimiento para medir el tamaño de sectores económicos que, como el turismo, no están definidos como industrias en los presupuestos nacionales. El turismo, por ejemplo, es una amalgama de industrias tales como transporte, alojamiento, servicios de alimentación y bebidas, ocio y entretenimiento y agencias de viajes, entre otros. Una cuenta satélite de turismo (CST) es un medio para calcular el consumo turístico de estos bienes y servicios aplicado en un país, utilizando un método común que permita realizar comparaciones a lo largo del tiempo y con otros países.

*Turismo, microfinanzas y reducción de la pobreza, 2005, OMT.*

<http://ceres.wtoelibrary.org>

El turismo puede contribuir a luchar contra la pobreza en los países en desarrollo y más específicamente en los países menos desarrollados. No obstante, esta capacidad está estrechamente vinculada con la accesibilidad a las fuentes de financiación. Con el objetivo de encontrar soluciones a los numerosos problemas implicados en la financiación de iniciativas de desarrollo turístico, especialmente para pequeñas empresas y microempresas en países en desarrollo, la OMT junto con PlaNet Finance, una institución líder en microcréditos, está estudiando las posibilidades de adaptar el microcrédito a necesidades específicas del sector turístico. Este informe presenta recomendaciones para pequeñas empresas y microempresas de turismo así como instituciones de microcrédito con el objetivo de reunir las y así estimular el desarrollo turístico en beneficio de los pobres. Este informe anima a los gobiernos y a las instituciones de microcrédito a adaptar las condiciones de préstamo a las características específicas de la actividad turística y de las poblaciones pobres.

*El uso de instrumentos económicos en la política medioambiental: oportunidades y retos, 2004, PNUMA-ETP.*

<http://www.unep.ch/etu/Pi:onInstruOppChnaFin.pdf>

Este informe pretende ayudar a los responsables políticos, en particular en el mundo en desarrollo, a identificar, evaluar y aplicar instrumentos económicos para resolver los problemas medioambientales de los países en sus circunstancias nacionales y locales. Presenta un planteamiento innovador que ofrece instrumentos para la evaluación completa del contexto y condiciones del país y adapta las soluciones a las necesidades específicas del país.

*Fugas y vínculos en el sector turístico: utilizar una estrategia económica basada en agrupaciones para reducir las fugas en el turismo, 2003, OMT.*

<http://www.unwto.org/quality/E/trade2.htm>

Las fugas se definen generalmente como una pérdida por cambio de divisas u otros costes ocultos que se derivan de las actividades relacionadas con el turismo. Para evitar estas pérdidas se puede tomar una actitud proactiva mediante procesos que maximizan la capacidad de la economía nacional y en particular la regional de los países para construir y mejorar su cadena de valores del turismo. Un proceso para lograrlo se ha iniciado en la forma de desarrollo económico regional basado en agrupaciones.

*Financiación para el desarrollo sostenible, 2002, DTIE del PNUMA / Fondo Monetario Internacional / Banco Mundial.*

[http://www.unepfi.org/fileadmin/documents/financing\\_sustainable\\_devt\\_2002.pdf](http://www.unepfi.org/fileadmin/documents/financing_sustainable_devt_2002.pdf)

Esta publicación trata de cómo los países en desarrollo pueden generar parte de los recursos que necesitan para el desarrollo sostenible y cómo el sector privado, los países en desarrollo, los donantes y las comunidades locales pueden contribuir a este esfuerzo. En particular, la publicación identifica formas innovadoras de fomentar una financiación de la sostenibilidad eficaz mediante planteamientos públicos, privados o públicos y privados. Se centra en el problema de generar recursos adicionales para financiar el desarrollo sostenible y no considera cómo se deben emplear estos recursos.

*Directorio de financiación de energía sostenible: una lista de prestamistas e inversores, 2002, PNUMA-FI.*

<http://www.fse-directory.net/>

El directorio de financiación de la energía sostenible es un inventario de prestamistas e inversores que proporciona financiación a los sectores de la energía renovable y de la eficiencia energética. Está diseñado para ayudar a los diseñadores y promotores de proyectos a lograr fondos, y también a los inversores que buscan vehículos de financiación.

*La fiscalidad del turismo, 1998, OMT.*

<http://www.unwto.infoshop.storefront/EN/product/1025-1>

Este estudio presenta un análisis completo de los efectos de los impuestos en la industria del turismo y ofrece una serie de recomendaciones destinadas a ayudar a los gobiernos para que encuentren la estructura fiscal adecuada para el turismo. Incluye y completa informes anteriores sobre este tema, y es el resultado de una investigación detallada y de los datos de seis seminarios regionales realizados en todo el mundo. Proporciona un análisis y un debate sobre los conceptos y problemas fiscales del turismo, una tipología de impuestos para el turismo y examina tendencias futuras. Los resultados y conclusiones se ilustran con un análisis de seis estudios de casos de países y una selección posterior de otros ejemplos geográficos.

## Instrumentos voluntarios

*Informes de las conferencias regionales sobre la certificación de sostenibilidad de las actividades turísticas, 2003-2004, OMT*

Europa – <http://www.unwto.org/sustainable/doc/certification-gov-recomm.pdf>

Américas – <http://www.unwto.org/sustainable/doc/certification-gov-recomm.pdf>

Asia-Pacífico – <http://www.unwto.org/sustainable/doc/certification-gov-recomm.pdf>

La necesidad de una mayor sostenibilidad en los servicios y actividades turísticas ya ha sido ampliamente reconocida en todos los ámbitos. Es más, existen muchas y diversas metodologías de planificación y desarrollo, así como de técnicas de gestión turística que hacen posible lograr mayores niveles de sostenibilidad y mejorarlos gradualmente. Estas metodologías técnicas se pueden complementar mediante sistemas de certificación voluntaria para los servicios turísticos. Las compañías y organizaciones que las proporcionan comenzaron a aparecer en el mercado turístico

internacional en 1990 y han proliferado en los últimos años.

*Recomendaciones de la OMT a los gobiernos para apoyar y/o establecer sistemas nacionales de certificación para un turismo sostenible, 2003, OMT.*

<http://www.unwto.org/sustainable/doc/certification-gov-recomm.pdf>

Este documento destaca la función de los gobiernos en el establecimiento y la coordinación de procesos entre muchos agentes para sistemas de certificación, ofrece orientaciones para desarrollar criterios de certificación y sobre los aspectos operacionales siguientes (aplicación, verificación, adjudicación de certificación, consulta, servicios de asistencia de asesoría y técnica, marketing y comunicación, tasas y financiación, etc.)

*Iniciativas voluntarias para un turismo sostenible – Inventario mundial y análisis comparativo de 104 ecoetiquetas, Asignación y autocompromiso, 2002, OMT.*

<http://www.unwto/infoshop.storefront/EN/product/1232-1>

Este estudio, basado en el análisis de 104 iniciativas voluntarias en todo el mundo, proporciona una evaluación de la eficacia de los programas existentes. Identifica similitudes y diferencias entre iniciativas voluntarias y destaca los factores que han hecho que tengan éxito en términos de desarrollo del turismo sostenible. A partir de los resultados, se ofrecen directrices a las empresas turísticas que deseen adoptar cualesquiera de estos programas voluntarios; a las organizaciones que llevan a cabo estas iniciativas, con el fin de mejorar los programas existentes o crear nuevos programas; así como a los gobiernos y ONG para dotarles de criterios técnicos y directrices para el apoyo y supervisión que pueden desear ofrecer a estas iniciativas.

*Directrices de notificación sobre sostenibilidad, 2002, Iniciativa de notificación mundial (Global Reporting Initiative, GRI).*

[http://www.globalreporting.org/guidelines/2002/GRI\\_guidelines\\_print.pdf](http://www.globalreporting.org/guidelines/2002/GRI_guidelines_print.pdf)

Las directrices representan el fundamento sobre el que se basan todos los demás documentos de información de la GRI y destacan el contenido fundamental que es de importancia crucial para todas las organizaciones independientemente del tamaño, sector o ubicación. Todas las organizaciones que buscan informar mediante la red GRI deberían utilizar las directrices como base para su información, soportada por otros documentos de la GRI cuando sea preciso.

*Directrices de notificación sobre sostenibilidad – Complemento para el sector de tour operadores, 2002, Iniciativa de notificación mundial (GRI).*

<http://www.toinitiative.org/reporting/documents/TourOperatorsSupplementNovember2002.pdf>

Este libro ofrece indicadores de rendimiento propios del sector, desarrollados entre muchas partes interesadas. Los indicadores pueden apoyar a los tour operadores en la redacción de un informe detallado sobre su rendimiento en relación con la sostenibilidad para su difusión pública, así como para supervisar internamente sus progresos de rendimiento y de análisis comparativo.

*Trust Us: The Global Reporters 2002 Survey of Corporate Sustainability Reporting, 2002, SustainAbility.*

<http://www.sustainability.com/online/>

Trust Us es el segundo informe de la serie Global Reporters que ha puesto la información sobre sostenibilidad empresarial bajo el microscopio y se centra en las

tendencias emergentes y en los asuntos candentes que subyacen, o aparecen, en esta cada vez más importante área de la contabilidad empresarial.

*Observatorio de la prostitución infantil en el turismo – Campaña internacional contra la explotación sexual de los niños en el turismo, OMT.*

[http://www.unwto.org/protect\\_children/index.htm](http://www.unwto.org/protect_children/index.htm)

Reconociendo la necesidad de comprometer tanto a los gobiernos como al sector privado en la campaña internacional contra el turismo sexual infantil, el observatorio de la prostitución infantil en el turismo de la OMT y sus socios (ECPAT, Federación Internacional de Periodistas y Terre des Hommes, Alemania) han implantado una serie de proyectos interrelacionados. Las principales actividades incluyen la implantación de directrices para puntos focales en las administraciones nacionales de turismo y en destinos turísticos locales, la aplicación del código de conducta para la protección de los niños de la explotación sexual en los viajes y el turismo y sus seis criterios para tour operadores, la incorporación de módulos de formación sobre explotación sexual en los programas de estudios de los centros educativos sobre turismo, la mejora del conocimiento sobre la explotación sexual entre periodistas y gente joven en Europa. El proyecto también reconoce la diversidad de los agentes turísticos y alienta a los sectores a participar, incluidos los tour operadores, hoteles, líneas aéreas y ministerios de turismo gubernamentales.

*Alentar iniciativas voluntarias para la ecología empresarial, 2000, PNUMA-DTIE.*

[http://www.uneptie.org/outreach/vi/reports/encouraging\\_voluntary\\_initiatives.pdf](http://www.uneptie.org/outreach/vi/reports/encouraging_voluntary_initiatives.pdf)

Esta publicación mantiene que ninguna de las opciones habituales – el mercado, la autoridad de reglamentación convencional y la propiedad habitual – puede cumplir el reto de avanzar hacia la sostenibilidad de una economía política, dinámica y globalizadora. Al menos no lo puede hacer como se ha realizado hasta ahora y sin una asociación adecuada. Tampoco parece que sean suficientes los esfuerzos para construir un conjunto coherente y bien integrado de motivaciones para “iniciativas voluntarias”. Por lo tanto, argumenta la publicación, es necesario construir este tipo de conjunto de motivaciones, además de las iniciativas individuales correspondientes, tanto a nivel mundial como nacional.

*Iniciativas voluntarias: estado actual, lecciones aprendidas y próximos pasos, 2000, PNUMA.*

[http://www.uneptie.org/outreach/vi/reports/voluntary\\_initiatives.pdf](http://www.uneptie.org/outreach/vi/reports/voluntary_initiatives.pdf)

Esta publicación se basa en cinco tipos principales de iniciativas voluntarias y se inspira en las presentaciones y debates del taller sobre iniciativas voluntarias del PNUMA (septiembre de 2000). Resume los mensajes fundamentales y destaca los posibles pasos siguientes para mejorar la eficacia y la credibilidad de las iniciativas voluntarias en el contexto actual de mundialización.

*Premios por mejorar el medio ambiente costero: el ejemplo de Bandera Azul, 1997, FEEE/ PNUMA y OMT.*

<http://www.unwto.org/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/produccion/1019-1>

Una publicación conjunta de la OMT, la Fundación para la Educación Medioambiental en Europa (FEEE) y el PNUMA, este libro destaca la campaña Bandera Azul en Europa. Explica cómo Bandera Azul ayuda al sector turístico y al mismo tiempo colabora a mejorar el medio ambiente costero. El libro incluye capítulos sobre la historia de la campaña Bandera Azul, cómo se financió y supervisó y los criterios y lecciones que se pueden aprender de la experiencia europea. También considera las diferencias entre

las playas europeas y las de otras partes del mundo y explica cómo el programa Bandera Azul se puede adaptar a regiones fuera de Europa.

***Ecoetiquetas en el sector del turismo, 1996, PNUMA.***

<http://www.uneptie.org/pc/tourism/library/ecolabels.htm>

Esta publicación examina el papel de las ecoetiquetas en el contexto de la autoreglamentación voluntaria en el sector turístico. Está destinada a ayudar a los que solicitan ecoetiquetas para que entiendan mejor la naturaleza de los programas de ecoetiquetas (sector turístico, gobiernos locales y nacionales, comunidades locales y organizaciones no gubernamentales).

***Códigos de conducta medioambientales para el turismo, Informe técnico del PNUMA n° 29, 1995, PNUMA.***

[http://www.uneptie.org/pc/tourism/library/codes\\_of\\_conduct.htm](http://www.uneptie.org/pc/tourism/library/codes_of_conduct.htm)

Informe técnico basado en los resultados de una encuesta y en un análisis sobre los códigos existentes desarrollados por países, asociaciones industriales y ONG. Ofrece no sólo ejemplos de códigos medioambientales para el sector del turismo, para las comunidades anfitrionas y los turistas, sino también elementos fundamentales comunes a códigos que han tenido éxito y algunas de las dificultades más comunes; instrumentos de implantación y supervisión y programas que se utilizan actualmente para activar códigos y supervisar e informar sobre su rendimiento; referencias y direcciones útiles.

## Instrumentos de apoyo

***Directrices sobre gestión municipal de aguas residuales, 2004, PNUMA.***

[http://www.gpa.unep.org/documents/wastewater/Guidelines\\_Municipal\\_Wastewater\\_Mgmt%20version3.pdf](http://www.gpa.unep.org/documents/wastewater/Guidelines_Municipal_Wastewater_Mgmt%20version3.pdf)

Estas directrices ofrecen una guía práctica de cómo planificar sistemas de gestión de aguas residuales municipales adecuados desde el punto de vista medioambiental. Están destinadas a los responsables de tomar decisiones, profesionales de explotación de instituciones gubernamentales y del sector privado, bancos para el desarrollo y organizaciones afines.

***Programas y recursos para la educación y formación medioambiental del PNUMA: guía introductoria, 2004, PNUMA.***

<http://www.earthprint.com>

Esta guía muestra algunos de los muchos programas y recursos del PNUMA que apoyan el importante trabajo sobre educación y formación medioambiental. Contiene detalles de cursos del programa de liderazgo medioambiental del PNUMA, redes del PNUMA para la formación medioambiental, su compromiso de apoyar actividades de formación de acción medioambiental que vinculen escuelas con sus comunidades, programas de formación para mujeres como gestoras de recursos naturales y ejemplos de sus programas públicos de educación en periódicos y televisión.

***Evaluación de las actividades de marketing de las ONT, 2003, OMT.***

<http://www.unwto.org/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/product/1331-1>

Este informe examina las formas en las que los destinos turísticos y las ONT evalúan

la eficacia de sus actividades de promoción. El estudio tiene en cuenta el amplio análisis de investigación llevado a cabo sobre el asunto. Basándose en los resultados de una encuesta sobre las prácticas de evaluación actuales entre las ONT, el estudio compara diferentes metodologías de evaluación en términos de las prácticas más idóneas. Como consecuencia, se desarrolla una guía para la evaluación de las actividades de marketing de las ONT estableciendo algunos pasos prácticos.

*Manual sobre gestión de aguas y residuos: lo que puede hacer el turismo para mejorar su rendimiento, 2003, PNUMA-DTIE.*

[http://uneptie.org/tourism/library/waste\\_manual.htm](http://uneptie.org/tourism/library/waste_manual.htm)

Este manual considera la gestión de residuos sólidos y del agua y aporta directrices y ejemplos de cómo las operaciones turísticas pueden lograr resultados positivos y reducir los daños a los sistemas físicos y ecológicos de una comunidad. Estudios de casos específicos destacan grandes cadenas hoteleras que ya han implantado sistemas de gestión medioambiental aunque, el tema principal trata de las PYMEs en países en desarrollo, pequeños estados insulares en desarrollo y destinos turísticos en desarrollo.

*Gestión de residuos urbanos. Una guía introductoria para los responsables de tomar decisiones, Serie sobre gestión del agua potable nº 10, 2003, PNUMA-IETC.*

<http://www.unep.or.jp/ietc/Publications/Freshwater/FMS10/index.asp>

Este documento forma parte de la serie de guías introductorias para los responsables de tomar decisiones del IETC. Estas guías pretenden ayudar a tomar decisiones en el ámbito local y a comprender los problemas y a tomar decisiones informadas para el beneficio de todos los ciudadanos y de otras partes interesadas.

*Fomento de capacidades técnicas para el desarrollo sostenible: panorama de las iniciativas para el desarrollo de capacidades medioambientales del PNUMA, 2002, PNUMA.*

[http://www.unep.org/Pdf/Capacity\\_building.pdf](http://www.unep.org/Pdf/Capacity_building.pdf)

Una guía del PNUMA que destaca como el fomento de capacidades técnicas es un elemento fundamental de sus actividades, en particular en su planteamiento de ayuda al desarrollo sostenible en los países en desarrollo y en los países con economías en transición. La guía ofrece ejemplos seleccionados de desarrollos de capacidades tomados en los 10 años que han pasado desde la Conferencia de Río e intenta hacer una proyección hacia la próxima década, después de Johannesburgo.

*Recursos humanos en turismo: hacia un nuevo paradigma, 2002, OMT.*

<http://www.unwto.org/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/product/1258-1>

El desarrollo de recursos humanos ocupa un papel central para lograr la eficiencia en el turismo. En este contexto, la segunda Conferencia internacional sobre empleo en el turismo, con el tema “empleo en el turismo: hacia un nuevo paradigma” tuvo lugar en Madrid, España, del 26 al 27 de enero de 1998, con la participación de más de 30 ponentes y 350 personas provenientes de 28 países. Esta publicación es una recopilación de las ponencias presentadas durante la conferencia sobre asuntos relativos a la situación actual de los recursos humanos en el sector del turismo y la oportunidad de crear un marco conceptual alternativo para la calidad y la eficiencia del capital humano en el turismo.

*Comercio electrónico y turismo – Guía práctica para destinos y empresas, 2001, OMT.*

<http://www.unwto.org/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/product/1210-1>

Informe preparado en forma de guía para aquellos que están decididos a adoptar el comercio electrónico. Después de explicar los conceptos de comercio electrónico y de gestión de relaciones con el cliente, proporciona una visión general de las cadenas de valor cambiantes y del papel en evolución de las OMD. Prosigue con directrices prácticas de cómo las OMD deberían responder a los retos, desarrollando sistemas de comercio electrónico y, de forma más específica, de cómo llegar a desarrollar sitios web para consumidores, intermediarios, medios de viajes y empresas turísticas. El informe también se centra en el comercio electrónico para proveedores turísticos, en particular, para pequeñas y medianas empresas (PYMES). Los instrumentos electrónicos pueden ayudar a las PYMES a tener acceso al mercado y garantizar su viabilidad económica y su contribución a las economías locales, la reducción de la pobreza, etc.

*Gestión medioambiental urbana: conjunto de recursos de formación del sistema de gestión medioambiental*, 2001, PNUMA / FIDIC / ICLEI.

<http://www.earthprint.com>

La mayoría de los sistemas de gestión medioambiental (SGM) se han diseñado para mejorar los resultados medioambientales de organizaciones privadas, en particular de empresas comerciales. Más recientemente, las autoridades locales también han mostrado interés en los SGM como un instrumento sistemático para lograr la sostenibilidad urbana y mejorar su habitabilidad. Se trata, de hecho, de los consumidores y los que generan bienes y servicios (electricidad, alimentación, agua, infraestructuras, etc.) y sus actividades y decisiones políticas tienen un efecto importante en la economía local, en el medio ambiente, la salud humana y la calidad de vida de la población.

*Sembrar la semilla del cambio: paquete de formación medioambiental para la acogida*, 2001, PNUMA-DTIE.

<http://www.uneptie.org/pc/tourism/library/training-hotel.htm>

El paquete de formación permite a los profesionales de educación desarrollar programas medioambientales hechos a medida para satisfacer las necesidades y objetivos de cada escuela y sistema educativo (con un horario mínimo de 45 minutos) mientras que para los estudiantes de gestión de acogida servirá como un manual de información y recursos medioambientales. El paquete también puede ser utilizado por profesionales de acogida para apoyar programas de fomento de la concienciación y el desarrollo e implantación de sistemas de gestión medioambiental.

*Manual de formación regional para el Caribe: diseño y desarrollo de instalaciones turísticas adecuadas desde el punto de vista medioambiental para la industria del turismo*, 1999, PNUMA / USAID / CAST.

<http://www.cep.unep.org/issues/design-siting%20manual.htm>

Este manual está destinado a mejorar las capacidades técnicas de los diseñadores y planificadores del litoral en los países de la región caribeña para resolver los problemas que surgen de la construcción y diseño tradicional de las instalaciones turísticas y para introducir conceptos y guías para la construcción y sostenibilidad medioambiental de nuevas instalaciones.

*Manual de formación regional del Caribe: gestión de residuos sólidos y de aguas residuales para la industria del turismo*, 1999, PNUMA / USAID / CEHI.

<http://www.cep.unep.org/issues/solid%20waste%20manual.htm>

Este manual pretende mejorar las capacidades técnicas del sector turístico en el área de prevención y control de la contaminación debida al turismo, implantando estrategias para mejorar la gestión del agua, de las aguas residuales y de los residuos sólidos en instalaciones turísticas y promoviendo las mejores prácticas para la reducción, reciclaje y reutilización de la mayoría de los residuos sólidos generados por el turismo y que afectan al turismo.

*Transporte y medio ambiente mundial: tener en cuenta la reducción de gases de efecto invernadero en el análisis político, 1999, PNUMA / RISØ.*

<http://www.earthprint.com>

Este libro ofrece una estructura analítica coherente para examinar los aspectos medioambientales de los tipos de transporte; define los conceptos básicos, económicos y medioambientales utilizados en un buen análisis político, y ofrece información sobre tecnologías, efectos medioambientales y rendimiento económico de diversas opciones políticas. El libro también describe los mecanismos financieros internacionales que se pueden utilizar para apoyar políticas y programas de transporte sostenible.

*Mejorar la formación y la sensibilización pública sobre el turismo costero en el Caribe, 1997, USAID/PNUMA-CEP.*

<http://www.cep.unep.org/issues/panos.PDF>

Este estudio es parte de un proyecto regional que se inició a finales de 1995 para promover acciones correctivas relativas a fuentes de contaminación en tierra firme producidas por el turismo que tienen un efecto negativo en los recursos costeros y marítimos. Ofrece conclusiones y soluciones para proponer un conjunto de actividades de sensibilización pública y formación para el proyecto.



---

*Contactos para más  
información*

---

## Contactos para más información

Autor de la publicación: Richard Denman, The Tourism Company, UK [rdenman@thetourismcompany.com](mailto:rdenman@thetourismcompany.com)

Se puede obtener de las fuentes siguientes más información relativa a los estudios de casos y a los ejemplos de los recuadros.

Estudio de caso	Nombre de contacto	Organización	Correo electrónico	Sitio web
Bulgaria	Kamelia Georgieva	Biodiversity Conservation and Economic Growth Project	kgeorgieva@hrc-bg.com	<a href="http://www.ecotourism.bulgariatravel.org">www.ecotourism.bulgariatravel.org</a>
Escocia	Sandy Dear	Scottish Tourism and Environment Forum	sandy.dear@visitscotland.com	<a href="http://www.greentourism.org.uk">www.greentourism.org.uk</a>
México	Juan Carlos Arnau Avila Leonel Uriarte García	Secretaría de Turismo de México	jcarnau@sectur.gob.mx luriate@sectur.gob.mx	<a href="http://www.sectur.gob.mx">www.sectur.gob.mx</a>
Egipto	Ahmed Hassan	Red Sea Sustainable Tourism Initiative	ahassan1@rssti.com	<a href="http://www.rssti.com">www.rssti.com</a>
Costa Rica	Amos Bien	The International Ecotourism Society	amos@ecotourism.org	<a href="http://www.visitcostarica.com">www.visitcostarica.com</a> <a href="http://www.turismo-sostenible.co.cr">www.turismo-sostenible.co.cr</a>
Australia	Alice Crabtree David Morgans	The International Ecotourism Society Tourism Queensland	alice@ecotourism.org david.morgans@tq.com.au	<a href="http://www.atc.net.au">www.atc.net.au</a> <a href="http://www.tq.com.au">www.tq.com.au</a>
Ghana	Wouter Schalken	SNV Ghana	wschalken@snyghana.org	<a href="http://www.snvworld.org">www.snvworld.org</a>
Sudáfrica	Johann Kotze	Department of Environmental Affairs and Tourism	jkotze@deat.gov.za	<a href="http://www.environment.gov.za">www.environment.gov.za</a>
Calviá	Maxi Lange Eduardo Cozar Pablo de la Peña	Ajuntament de Calvià	mlange@calvia.com ecozar@calvia.com	<a href="http://www.calvia.com">www.calvia.com</a>
Kaikoura	Ian Challenger	Kaikoura District Council	ian.challenger@kaikoura.govt.nz	<a href="http://www.kaikoura.co.nz">www.kaikoura.co.nz</a>

Ej. de recuadro	Recuadro #	Nombre de contacto	Organización	Correo electrónico	Sitio web
Estructura de Honduras	3.1	Yara Zuñiga	Instituto de Turismo de Honduras	yzuniga@iht.hn	<a href="http://www.letsgehonduras.com">www.letsgehonduras.com</a>
SEA de Fiji	3.2	Daniele Ponzi	Asian Development Bank	dponzi@adb.org	<a href="http://www.wwf.org.uk/filelibrary/pdf/fijitourism.pdf">www.wwf.org.uk/filelibrary/pdf/fijitourism.pdf</a>
Europarc Charter	4.2	Richard Blackman	EUROPARC Federation	r.blackman@europarc.org	<a href="http://www.europarc.org">www.europarc.org</a>
Observatorio de Lanzarote	5.1	-	Cabildo de Lanzarote	-	<a href="http://www.cabildodelanzarote.com/areas/presidencia/biosfera">www.cabildodelanzarote.com/areas/presidencia/biosfera</a>
Datos de Iguazu	5.2	-	Iguazu Forest Natural Reserve	-	<a href="http://www.iguazuforest.com">www.iguazuforest.com</a>

Ej. de recuadro	Recuadro #	Nombre de contacto	Organización	Correo electrónico	Sitio web
Capacidad de acogida de Malta	5.3	Marie Louise Mangion	Malta Tourism Authority	marielouise.mangion@visitmalta.com	www.mta.com.mt
Conservación en Namibia	5.4	-	Namibia Ministry of Environment and Tourism	-	www.dea.met.gov.na
Legislación de Vietnam	5.5	Pham Quang Hung Douglas Hainsworth	Vietnam National Administration of Tourism SNV Vietnam	douglas@snv.org.vn	www.vietnam-tourism.com
Reglamentación en Inglaterra	5.6	-	VisitBritain	-	www.tourismtrade.org.uk/uktrade/advisory
Planificación ECOLUP	5.7	Marion Hammerl	-	marion.hammerl@bodensee-stiftung.org	www.ecolup.info
Reglamentación en Maldivas	5.8	Moosa Zameer Hassan	Maldives Ministry of Tourism	zameer@maldivestourism.gov.mv	www.maldivestourism.gov.mv
Puesta en práctica en Colombia	5.9	Richard Tapper	-	rtapper@dircon.co.uk	www.bfn.de/09/tayrona.pdf
Belize Trust	5.11	-	Protected Areas Conservation Trust	-	www.pactbelize.org
Beneficios en Madagascar	5.11	-	Association Nationale pour la Gestion des Aires Protégées	-	www.parc-madagascar.com/angap
Préstamos en Marruecos	5.12	Myriem Touhami	United Nations Environment Programme	Myriem.touhami@unep.fr	www.uneptie.org/energy/
Incentivos en Cataluña	5.12	Salvador Semitier Marti	Generalitat de Catalunya, Department de Medi Ambient i Habitatage	wsamitier@gencat.net	www.gencat.net/mediamb/qamb/inici.htm
Plazas de Rimini	5.12	Enzo Finocchiaro	Provincia di Rimini	finocchiaro@provincia.rimini.it	www.turismosostenibile.provincia.rimini.it
UK Carbon Trust	5.12	-	-	-	www.hospitableclimates.co.uk
Barbados offset	5.12	-	Government of Barbados	-	www.barbadostourisminvestment.com
Código de explotación	5.13	-	ECPAT	-	www.thecode.org
Códigos árticos	5.14	Miriam Geitz	WWF Arctic Programme	mgeitz@wwf.no	www.panda.org/arctic
Información de Sydney	5.15	Simon McArthur	Q-Station	Simon.McArthur@q-station.com.au	www.q-station.com.au
Marca de Sudáfrica	5.16	Jennifer Seif	Fair Trade in Tourism South Africa	info@fairtourismsa.org.za	www.fairtourismsa.org.za
Ecoetiquetas VISIT	5.17	-	European Voluntary Initiative for Sustainability in Tourism	-	www.yourvisit.info

Ej. de recuadro	Recuadro #	Nombre de contacto	Organización	Correo electrónico	Sitio web
Bandera Azul	5.18	Finn Bolding Thomsen	Foundation for Environmental Education	blueflag@blueflag.org	www.blueflag.org
Lake District Trust	5.19	Claire Stott	Lake District Tourism and Conservation Partnership	Claire@lakespartnership.org.uk	www.lakespartnership.org.uk
Transporte en Australia	5.20	Veronika Holzer	Austrian Ministry of Agriculture, Forestry, Environment and Water	veronika.holzer@lebensministerium.at	www.mobilito.at; www.alpsmobility.org
Residuos en Turquía	5.21	-	-	-	www.toinitiative.org/destinations/destination.htm#Side
ODIT Francia	5.22	Jean-Paul Teyssandier	Observation, Développement et Ingénierie Touristique, France	jean-paul.teyssandier@odit-france.fr	www.odit-france.fr
Manual de Inglaterra	5.23	-	The Countryside Agency	-	www.greenauditkit.org
Jamaica EAST	5.24	Hugh Cresser	Environmental Audits for Sustainable Tourism project	east@infochan.com	
Nepal TRPAP	5.25	Rabi Jung Pandey	Tourism and Rural Poverty Alleviation Programme	rjpandey_trpap@ntb.org.np	www.welcomenepal.com/trpap
REDTURS	5.26	-	-	-	www.redturs.org
Cultura de Tanzania	5.27	-	-	-	www.snvworld.org/cds/rgTUR/documents_1.htm
No dejar huellas	5.28	-	The Leave No Trace Programme	-	www.lnt.org
Influencia del mercado Reino Unido	5.29	-	Foreign and Commonwealth Office, Department for International Development	-	www.fco.gov.uk www.dfid.gov.uk/pubs/files/rough-guide/better-world.pdf



## Notas

---



## Sobre la Organización Mundial del Turismo

La Organización Mundial del Turismo es una agencia especializada de las Naciones Unidas que sirve como foro mundial para la política y las cuestiones relativas al turismo. Sus miembros representan a 152 países y territorios y tiene también más de 300 miembros afiliados de los sectores público y privado.

La OMT genera conocimientos para sus miembros y la comunidad turística internacional. **El Departamento de Desarrollo Sostenible del Turismo de la OMT está actualmente implicado en las siguientes áreas de actividad:**

- > **Políticas y planificación para el desarrollo sostenible del turismo:** la OMT proporciona asistencia técnica sobre planificación del turismo sostenible en el ámbito nacional, regional y local en todos los países.
- > **Turismo sostenible en destinos específicos:** la OMT apoya el desarrollo sostenible y la gestión de destinos costeros, rurales y urbanos, sitios del patrimonio cultural, áreas protegidas, etc., y pequeños estados insulares en desarrollo.
- > **Turismo y reducción de la pobreza:** en la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible en 2002, la OMT propuso el concepto de “el turismo sostenible como un instrumento eficaz para eliminar la pobreza” (ST-EP) y actualmente está implantando proyectos en este campo. La OMT está colaborando con instituciones de microfinanzas y gobiernos en el mundo en desarrollo, alentándoles a coordinar esfuerzos para apoyar a las microempresas y pequeñas y medianas empresas de turismo.
- > **El Código Ético Mundial para el Turismo,** aprobado por Naciones Unidas, es un conjunto completo de principios cuyo objetivo es guiar a las partes interesadas en el desarrollo del turismo, incluidos los turistas, hacia comportamientos éticos.
- > **Indicadores de turismo sostenible:** la OMT alienta la publicación de indicadores de sostenibilidad en los destinos, como instrumentos fundamentales para la planificación y supervisión del turismo.
- > **Cambio climático y turismo:** la OMT está considerando las complejas relaciones entre el cambio climático y el turismo.
- > **Iniciativas voluntarias para un turismo sostenible:** los sistemas de certificación, las ecoetiquetas y otras formas de reglamentación voluntaria constituyen una alternativa eficaz a la legislación directa.

*La misión de la OMT es promover y desarrollar el turismo como un medio importante de impulsar la paz y la comprensión internacionales, el desarrollo económico sostenible y el mercado internacional.*

Para más información, consulte  
la página **[www.unwto.org](http://www.unwto.org)**

## **Sobre la División de Tecnología, Industria y Economía del PNUMA**

La División de Tecnología, Industria y Economía del PNUMA, colabora con los gobiernos, con las autoridades locales y con los responsables de tomar decisiones en empresas y en el sector para desarrollar e implantar políticas y prácticas centradas en el desarrollo sostenible.

La División trabaja para promocionar:

- > Un consumo y producción sostenibles
- > El uso eficaz de las energías renovables
- > Una adecuada gestión de los productos químicos
- > La integración de los costes medioambientales en las políticas medioambientales

### **La Oficina del Director, situada en París, coordina actividades mediante:**

- > **El Centro Internacional de Tecnología Medioambiental** – IETC (Osaka, Shiga), que realiza programas integrados de gestión de residuos, agua y desastres, centrados en particular en Asia.
- > **Producción y consumo** (París), que promueve esquemas de consumo y producción sostenibles como una contribución al desarrollo humano a través de los mercados mundiales.
- > **Productos químicos** (Ginebra), que cataliza acciones mundiales para lograr una gestión adecuada de los productos químicos y mejorar la seguridad de los productos químicos en todo el mundo.
- > **Energía** (París), que impulsa políticas de energía y transporte para un desarrollo sostenible y alienta la inversión en energías renovables y en un uso eficaz de la energía.
- > **OzonAction** (París), que apoya la supresión de sustancias que destruyen el ozono en los países en desarrollo y en países con economías en transición para asegurar la aplicación del Protocolo de Montreal.
- > **Economía y comercio** (Ginebra), que colabora con los países para integrar consideraciones medioambientales en las políticas económicas y de mercado, y trabaja con el sector financiero para incorporar políticas de desarrollo sostenible.

*Las actividades de la DTIE del PNUMA se centran en fomentar la sensibilización, mejorando la transferencia de conocimientos y de información, impulsando la cooperación y asociación tecnológicas e implantando convenios y acuerdos internacionales.*

Para más información,  
visite la página **[www.unep.fr](http://www.unep.fr)**

**El turismo es una fuerza económica de primer orden cuyo desarrollo puede tener una incidencia fundamental en las sociedades y en el medio ambiente, tanto positiva como negativa.**

**Esta Guía muestra a los gobiernos cómo pueden lograr un turismo más sostenible. Establece 12 objetivos para el turismo sostenible y sus implicaciones para la política y describe las estructuras y estrategias de colaboración que se precisan en el ámbito nacional y local. Identifica las formas de influir en el desarrollo y operación de las empresas turísticas y en las actividades de los turistas.**

**La Guía presenta un conjunto completo de instrumentos para el uso de los gobiernos, que considera desde reglamentaciones de planificación a instrumentos económicos, y la aplicación de certificaciones e indicadores. La Guía está basada en la experiencia práctica, ilustrada por numerosos ejemplos y estudios de casos de todo el mundo.**

[www.unep.org](http://www.unep.org)

United Nations Environment Programme  
P.O. Box 30552 Nairobi, Kenya  
Tel.: ++254-(0)20-762 1234  
Fax: ++254-(0)20-762 3927  
E-mail: [unepubb@unep.org](mailto:unepubb@unep.org)



**Para más información:**

**PNUE DTIE**

**Servicio de Producción y Consumo**

39-43, quai André Citroën

75739 Paris CEDEX 15

Francia

Tel: +33 1 4437 1450

Fax: +33 1 4437 1474

E-mail: [unep.tie@unep.fr](mailto:unep.tie@unep.fr)

[www.unep.fr/pc](http://www.unep.fr/pc)



ORGANISATION MONDIALE DU TOURISME  
ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO  
ВСЕМИРНАЯ ТУРИСТСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
منظمة السياحة العالمية

**Organización Mundial del Turismo**

Capitán Haya 42

28020 Madrid

España

Tel: +34 91 567 81 00

Fax: +34 91 571 37 33

E-mail: [omt@unwto.org](mailto:omt@unwto.org)

[www.unwto.org](http://www.unwto.org)