

# UNIDAD 2



## DESARROLLO DE TURISMO SOSTENIBLE

**TEMA 2:**  
Buenas Prácticas Turísticas

# ÍNDICE

<b>1. Unidad 2: Actividades Antropogénicas y Buenas Prácticas turísticas. ....</b>	<b>3</b>
<i>Tema 2: Buenas Prácticas Turísticas. ....</i>	3
<i>Objetivo:.....</i>	3
<i>Introducción: .....</i>	3
<b>2. Información de los subtemas .....</b>	<b>4</b>
2.1 <i>Subtema 1: Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible .....</i>	4
2.2 <i>Subtema 2: Buenas Prácticas ambientales y sociales.....</i>	8
2.3 <i>Subtema 3: Buenas Prácticas de gestión económica y servicios .....</i>	13
2.4 <i>Subtema 4: Certificaciones de Turismo Sostenible .....</i>	19
<b>3. Preguntas de Comprensión de la Unidad .....</b>	<b>26</b>
<b>4. Material Complementario.....</b>	<b>28</b>
<b>5. Bibliografía .....</b>	<b>29</b>

# 1. Unidad 2: Actividades Antropogénicas y Buenas Prácticas turísticas.

---

## Tema 2: Buenas Prácticas Turísticas.

### **Objetivo:**

Conocer las buenas prácticas turísticas a través de estudio bibliográfico, estudio de casos y practicas contextuales, con el propósito de identificar directrices, criterios, metodologías y ámbitos de implementación de turismo sostenible.

### **Introducción:**

Las buenas prácticas turísticas, son herramientas que permiten implementar las prácticas de gestión sostenibles de una manera sencilla y efectiva en los gestores de turismo, con la finalidad de reducir los impactos negativos y aumentar los beneficios de la actividad turística de las localidades. En la presente temática abordaremos las siguientes sub-temáticas: Manual de buenas prácticas de turismo sostenible, buenas prácticas ambientales y sociales, buenas prácticas de gestión económica y certificaciones de turismo sostenible.

El estudio de buenas prácticas turísticas, tiene por objetivo identificar las directrices, los criterios, las metodologías, los procedimientos y ámbitos de implementación de turismo sostenible en las empresas y establecimientos turísticos, con la finalidad que los estudiantes de turismo desarrollen habilidades en manejo e implementación de turismo sostenible.

La importancia de estudiar las buenas prácticas turísticas, contribuyen que los futuros profesionales de turismo desarrollen habilidades y destrezas en la gestión, manejo e implementación de planes, programas y proyectos de enfoque sostenible, ya que para las empresas y establecimientos turísticos es una necesidad esencial para desarrollar productos y servicios sostenibles.

## 2. Información de los subtemas

---

### 2.1 Subtema 1: Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible

#### 1.1 Manual de buenas prácticas turísticas

El Manual de Buenas Prácticas es un documento de consulta dirigido a todos los participantes actuales y potenciales de la actividad turística. Entre ellos: autoridades nacionales, regionales y locales; organizaciones empresariales, organismos públicos orientados al turismo, la cultura y/o el medioambiente; municipalidades, empresarios, profesionales del turismo, docentes y estudiantes (CHILE, 2021).

El Manual constituye una herramienta concreta para la implementación y fomento de buenas prácticas al interior de toda organización vinculada al turismo, a través de acciones guiadas por la voluntad de generar cambios en hábitos y actitudes, su finalidad es dotar herramienta metodológica que acompañe al guía, tour operador, hotelero, transportista y autoridad local en el camino hacia una operación sostenible (CHILE, 2021).

La implementación de las Buenas Prácticas, pretende corregir o mejorar la actual gestión operativa de las empresas, a fin de prevenir o minimizar los posibles impactos negativos que puede generar la actividad turística, optimizando la calidad de los servicios ofrecidos al visitante. De esta manera, se lograrían los beneficios fundamentales del turismo sostenible: mejorar la calidad de vida de las poblaciones anfitrionas, brindar al visitante una experiencia de alta calidad y conservar la calidad del medio ambiente del que dependen los actores involucrados en la actividad turística: poblaciones locales, visitantes y empresas (Agusti, 2006).

Por lo tanto, el manual de buenas prácticas turísticas, contempla diferentes realidades geográficas y actividades, pretende también ser una introducción a una dimensión donde comprobará que invertir en el cuidado de la naturaleza, por ejemplo, significará reducir notablemente sus costos de operación mientras aumenta sus ventas.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) el turismo sostenible es “aquél que conduce a la gestión de todos los recursos de tal forma que permita satisfacer todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, mantener la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que apoyan la vida”. Por lo tanto, la sostenibilidad es un activo de empresas exitosas en un mercado cada vez más grande, más rico y más exigente (Agusti, 2006).

## 1.2 Aspectos para lograr buenas prácticas turísticas

Para lograr el éxito en la implementación de buenas prácticas turísticas se recomienda tomar en cuenta lo siguientes, aspectos (Agusti, 2006):

**Compromiso** de los propietarios, líderes, gerentes o administradores de la empresa. Este es el factor que determina si las acciones planificadas van a dar los resultados esperados.

**Creatividad.** Es la base para desarrollar técnicas alternativas y prácticas que ayudan a mejorar nuestro actuar frente al ambiente y la sociedad. Promueve la participación del personal y premia las soluciones más creativas.

La **sensibilización** es particularmente importante, pues está destinada a crear conciencia y lograr la **motivación** de los trabajadores en las buenas prácticas.

**Capacitación** y entrenamiento del personal para realizar buenas prácticas. Este aspecto, que requiere inversión, muchas veces es ignorado.

Asignar **recursos** económicos y técnicos. La apertura a nuevos esquemas operativos y tecnologías limpias que reditúen la inversión. Es tan importante como pensar en el mediano y largo plazo.

Establecer mecanismos de **comunicación** claros y efectivos en todos los niveles: trabajadores, clientes y proveedores.

**Comunicación y promoción** de los logros alcanzados. Esto permitirá conservar clientes y acceder a otros mercados más especializados.

**Perseverancia** en las buenas prácticas. Esperar resultados en el mediano y largo plazo.

## 1.3 Logros al aplicar las buenas prácticas turísticas

Con la implementación del Manual de buenas prácticas se conseguirá (Agusti, 2006):

AHORRAR, al controlar el consumo de recursos y efectivizar los procesos productivos.

MEJORAR LA IMAGEN DE LA EMPRESA, gracias al respeto por el ambiente y la sociedad.

ACCEDER A NUEVOS MERCADOS, más exigentes y especializados.

MEJORAR LA COMPETITIVIDAD, por la diferenciación de un negocio limpio y sustentable.

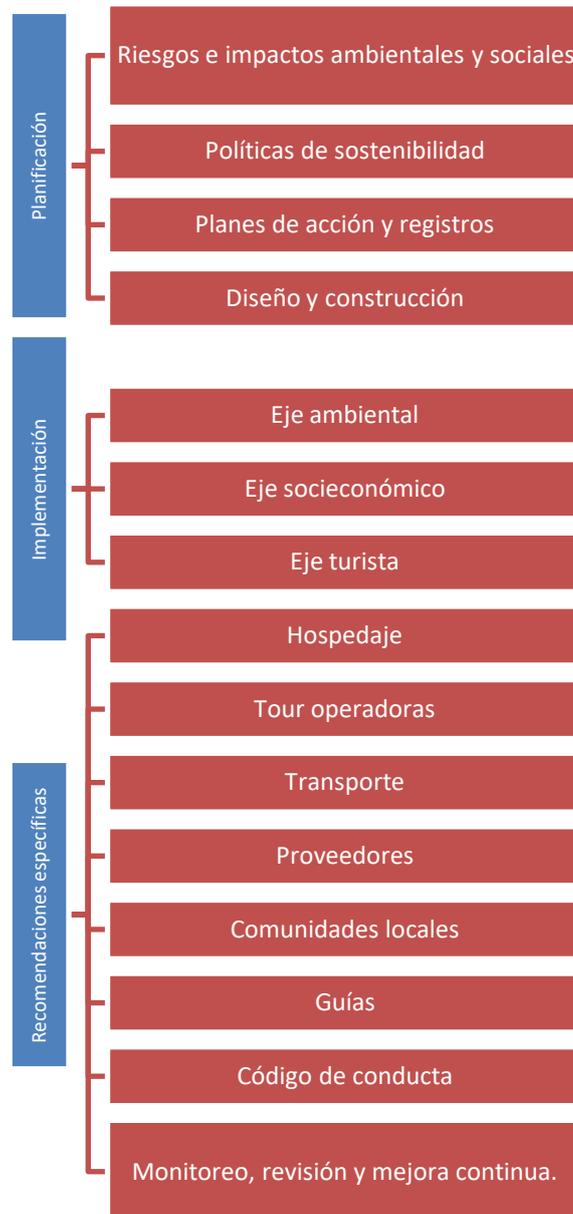
PROTEGER EL AMBIENTE, para mantener el bienestar de la vida en nuestro planeta.

MEJORAR LAS RELACIONES con las comunidades locales.

## 1.4 Estructura del manual de buenas prácticas turísticas

El Manual de Buenas Prácticas tiene una estructuración de acuerdo al autor, sin embargo, aquí presentamos una guía que se puede seguir (Agusti, 2006):

### Ilustración 1 Estructura del manual de buenas prácticas



Fuente: (Agusti, 2006)

Elaborado por: Bacilio Pomaina

#### 1.5 Planificación de buenas prácticas turísticas

En la “Planificación” se detalla los pasos necesarios para identificar los principales riesgos ambientales y sociales de su actividad, definir su política de sostenibilidad, elaborar sus planes de acción y llevar sus registros.

## 1.6 Implementación de buenas prácticas turísticas

En la “Implementación” se centra en implementar buenas prácticas en los 3 ejes: ambiental, socioeconómico y turista. El Eje Ambiental trata sobre la interacción de su empresa con el ambiente, buscando tener el menor impacto negativo posible. El Eje Socioeconómico se refiere a la protección y valoración de la cultura local y a los beneficios económicos para las comunidades locales. El Eje de Atención al Turista, como objetivo prioritario de su negocio, provee información para garantizar un servicio de calidad.

## 1.7 Recomendaciones de buenas prácticas turísticas

A esta fase se lo considera como “Monitoreo, revisión y mejora continua” de buenas prácticas, en el cual exponen consejos para comprobar la efectividad de lo que se ha implementado y hacer seguimiento de sus objetivos, con miras al constante mejoramiento. Adicionalmente, expone criterios para el diseño y la construcción, recomendaciones para sensibilizar y capacitar a su personal, códigos de conducta y consejos prácticos para guías, turistas y comunidades locales que quieran desarrollar turismo sostenible.

## 2.2 Subtema 2: Buenas Prácticas ambientales y sociales

### 2.1 Buenas prácticas ambientales y sociales

El turismo se desarrolla en zonas naturales con recursos biológicos sensibles a todo tipo de intervención, por lo que deben ser mantenidos, cuidados y protegidos por los responsables de la operación de turismo respondiendo de esta manera a uno de los principios básicos del ecoturismo que es la conservación del ambiente y el desarrollo sostenible del turismo. En los últimos años, dentro del negocio turístico, ha cobrado importancia un nuevo concepto: el “ecoturismo”, que define los viajes a lugares naturales, conservados, con fines recreativos y de aprendizaje, bajo normas que reduzcan el impacto ambiental y cultural, que dejen beneficios económicos a la comunidad, y que valoricen y recuperen los valores culturales (Perú, 2010).

El ecoturismo privilegia y potencia las relaciones entre culturas, es por esto que se hace necesario que la relación de la empresa de ecoturismo con las comunidades o la relación intracomunitaria sea concertada entre todos los actores y se respeten las culturas propias. El ecoturismo responde al aumento del interés global por el cuidado del medio ambiente. A medida que se escucha más sobre la fragilidad de éste, aparece una mayor conciencia conservacionista, acompañada de la voluntad de pagar más por “servicios verdes” (Perú, 2010).

Por lo que el ecoturismo fortalece el ámbito socio-cultural pretende reafirmar el compromiso social de las empresas turísticas, ya que los consumidores plantean nuevas demandas a la industria turística, alentándola a “enverdecer” (*greening*), solicitan nuevos destinos y nuevas maneras de hacer turismo, contribuyendo así a mejorar el cuidado de los recursos naturales.

### 2.2 Ámbitos y acciones de buenas prácticas ambientales, socioculturales y turista

Las buenas prácticas ambientales y socioculturales son en general acciones sencillas cuyo costo de implementación es considerado como una inversión en el mediano plazo, y no, como se cree usualmente, un gasto adicional en que deben incurrir para ganar una etiqueta de responsabilidad social. A continuación, los ámbitos en los que se debe desarrollar las buenas prácticas ambientales y socioculturales.

#### PRÁCTICAS AMBIENTALES

**MATERIALES E INSUMOS;** Toda la materia prima, materiales e insumos para las diferentes actividades de turismo, deben ser manejados bajo ciertas normas de calidad ambiental. El adecuado manejo de materiales e insumos asegurara la salud ambiental del entorno y la salud humana de los pobladores locales y visitantes (Perú, 2010).

**AGUA;** El recurso agua es fundamental para la actividad turística, y su manejo responsable es una obligación de los actores. Se debe garantizar un manejo racional de este recurso, todos los actores deberán conocer la fuente de donde proviene el agua, y tener e implementar en el manejo diario un programa de uso y ahorro (Perú, 2010).

**ENERGÍA;** garantizar un manejo racional de la energía, sea cual fuere su fuente, todo emprendimiento turístico deberá considerar lo siguiente (Perú, 2010):

- Identifique los elementos y/o accesorios que ocasionan fugas o pérdidas de energía. Ej.: un cableado en mal estado.
- Implemente un proceso de difusión sobre el uso y ahorro de energía, dirigido a la comunidad, personal de planta y visitantes de iniciativa de Turismo Comunitario.
- Si la fuente de electricidad es propia, es recomendable tener un medidor de energía para conocer el consumo en la operación.
- Evalúe los resultados del programa de uso y ahorro, a través de los registros y monitoreo de consumo de energía.

**USO Y MANEJO DE SUELOS;** Toda actividad turística deberá tener consideraciones de respeto al recurso suelo, para los casos de aquellos emprendimientos que tengan su operación dentro o en la zona de amortiguamiento de un área natural protegida, deberán acogerse al plan de manejo vigente de su área. En el caso de aquellos emprendimientos que operen en áreas naturales privadas, deberán seguir y documentar el uso de suelos a través de registros (Perú, 2010).

- Identifique y documente las áreas de uso específico para las diferentes actividades como: alojamiento, senderos, reciclaje, parqueaderos, áreas recreativas, etc.
- Desarrolle e implemente un programa de reforestación con especies nativas en el área de su emprendimiento o apoye un proyecto o programa de reforestación local.
- Implemente un vivero forestal con especies nativas o apoye alguna iniciativa comunitaria y regístrelo dentro de su manual.
- Desarrolle actividades que contrarresten la degradación del bosque ocasionado por actividades extractivas e incluso por los senderos utilizados por visitantes de visita.

**MANEJO DE DESECHOS;** Un manejo adecuado de los desechos sólidos y líquidos dentro de la iniciativa de turismo no solamente impacta en la conservación del área, sino que contribuye a la educación de los visitantes. Es importante incentivar al personal y a los visitantes indicándoles la manera en que cada uno contribuye al buen manejo de desechos en el lugar (Perú, 2010).

SITIOS ARQUEOLÓGICOS, ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS Y BIODIVERSIDAD; Las Áreas Naturales Protegidas son lugares especiales donde se protegen y conservan especies, recursos genéticos y culturales, y la vida en general. Los sitios arqueológicos nos ayudan a conocer nuestro pasado y a conocernos a nosotros mismos, a continuación, las acciones que se debe realizar (Picchu, 2021):

- Promover las visitas y/o crear centros de visitantes, interpretación o museos de sitio.
- Evitar que los visitantes toquen con las manos insectos o sapitos cuando usan repelentes artificiales.
- En sitios arqueológicos nadie deberá caminar sobre los muros ni hacer inscripciones en ellos.
- Informar a los clientes sobre la importancia histórica y cultural para la humanidad de los atractivos visitados.

### EDUCACIÓN AMBIENTAL

En términos generales se puede decir que los fines de la educación ambiental se orientan hacia la formación de una población capacitada para gestionar su entorno, así como para desarrollar las capacidades (afectivo – valóricas) individuales y colectivas para establecer una nueva relación entre la humanidad y el medio ambiente. La educación ambiental es, ante todo, educación para la acción. Actúa ampliando nuestros conocimientos y sobre el medio, pero con el objetivo último de mejorar nuestras capacidades para contribuir a la solución de los problemas (Perú, 2010).

### PRÁCTICAS SOCIOCULTURALES

COMUNIDADES LOCALES; La participación local es base para el desarrollo turístico, ya el trabajo articulado y fortalecido, se entiende como comunidad local como una “organización comunitaria organizada y capacitada, reconocida como tal, que ejecute actividades turísticas en un área geográfica determinada para tal efecto”, a continuación, acciones que se deben emprender (Picchu, 2021):

- Participación voluntaria en las actividades recreativas y benéficas manejadas por organizaciones comunales y/o empresas locales.
- La relación entre la comunidad y la empresa turística, se fortalece mediante acuerdos justos, un mecanismo efectivo es la compra de productos locales como alimentos, artesanías, etc. La empresa debe pagar precios justo por estos productos, de acuerdo al mercado.
- Aportar al bienestar de las comunidades locales a través de la compra de servicios, de acuerdo a las necesidades de la empresa y cuyo pago se ajustará a la Ley Laboral vigente en el Ecuador.

- La empresa turística debe enmarcar en el código de ética de ecoturismo, debe considerar en su código de ética, aspectos referentes a respeto de grupos humanos locales, lugares históricos y arqueológicos.
- Aprovechar los recursos naturales, socioculturales e infraestructuras disponibles en la comunidad y pagar por esos servicios.
- Verificar que los nuevos ingresos sean invertidos adecuadamente por las comunidades y no en bebidas alcohólicas y malos hábitos.

**REVALORIZACIÓN CULTURAL;** Esta sección trata la relación de la iniciativa de turismo con comunidades locales y la forma de disminuir los impactos sociales negativos que se producen en la actividad turística. El turista viene a ver y experimentar ambientes y culturas diferentes a su lugar de residencia, por lo que el turismo irresponsable impacta negativamente el ambiente y cambia costumbres locales haciendo que los destinos pierdan su atractivo. A continuación, las acciones a desarrollar (Picchu, 2021):

- Informar a los turistas sobre los verdaderos valores y tradiciones de la comunidad.
- Respetar los derechos, valores y costumbres, así como la visión del mundo de los pobladores locales. No llevar turistas a comunidades indígenas sin autorización.
- Contratar personal local. Explicar la importancia de mantener y/o recuperar sus tradiciones.
- Evitar donaciones negativas para las costumbres locales como juegos modernos para niños, golosinas, medicinas obsoletas, dinero, etc.
- Apoyar las iniciativas para la revitalización y conservación de las costumbres, alimentación, vestido, ideales y aspiraciones de los moradores locales. Apoyar la recuperación del idioma nativo, artesanías y costumbres propias.

## **PRÁCTICAS DEL TURISTA**

El turista es la razón de ser de toda empresa, dar un servicio de buena calidad debe ser su objetivo prioritario para que los turistas estén contentos y nos recomienden en su país. Este eje se describe los consejos para mejorar la satisfacción de los turistas y la manera de dar a conocer los esfuerzos por tener buenas prácticas (Picchu, 2021).

- Dar al turista más de lo que se le ofrece. Es preferible sorprenderlos gratamente con detalles que no fueron mencionados al momento de la venta.
- Hacer que los clientes se sientan seguros durante los servicios. Informar sobre posibles riesgos en la zona que se visita y la forma de evitarlos.
- Si se ha cometido una falta, recompensar al turista. Que se vea la intención de brindarle el mejor servicio.
- Todos deben ser tratados como un cliente VIP (Very Important Person: persona muy importante).

- Diseñar formularios para comentarios, quejas o sugerencias. Es mejor dar opciones para marcar, evitándose así que el turista tenga que escribir mucho.

## 2.3 Subtema 3: Buenas Prácticas de gestión económica y servicios

### 3.1 Buenas prácticas de gestión económica y servicios

La actividad turística deberá dirigir sus esfuerzos a la satisfacción de sus visitantes y asegurarse de obtener sus percepciones para trabajar en la mejora de la operación. Por lo tanto, el turismo debe ser responsable con sus visitantes tanto en la información entregada, en el servicio ofrecido como en la seguridad del turista y visitante durante su estancia.

En el contexto general el eje de gestión económica presenta las áreas mínimas que son precisas de desarrollar en la organización para lograr un desempeño eficiente: Política de Sostenibilidad, Sistema de Gestión de Calidad, Programa de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos, Gestión Económico-Financiera, Programa de Seguridad Industrial y finalmente la Comunicación, Mercadeo y Publicidad (Vazques, 2021). El manual de buenas prácticas de gestión económica al menos debe contener básicamente, los siguientes criterios económicos y servicios: administración, promoción, información, seguridad, laboral y personal, señalización, interpretación, limpieza y mantenimiento, infraestructura y transporte (Andrade, 2007).

### 3.2 Ámbitos y acciones de buenas prácticas de gestión económica y servicios

Toda empresa de turismo debe poner especial atención en el trato que ofrece a sus visitantes durante toda su cadena de valor, esto no solo involucra a la atención y los servicios que se ofrecen durante su estadía sino también a aquellos que la empresa subcontrata y que en gran medida están fuera de su control.

#### ADMINISTRACIÓN

La empresa turística que desarrolla buenas prácticas sostenibles debe tener muy clara su visión, misión y objetivos, y comunicarlos a todo el personal y colaboradores externos e internos. Se debe reflejar en la atención y los programas ofrecidos. También debe mantener una administración eficiente que le permita conocer el estado de su gestión y las características de sus visitantes con una contabilidad básica de ingresos y egresos.

Además, deberá tener al día todos los documentos legales de operación tales como: RUC, pagos de impuesto a la renta, declaraciones del IVA, patentes de operación, entre otros permisos exigidos por el Sistema de Rentas Internas, y los exigidos por el Ministerio de Ambiente, el Ministerio de Turismo y los GAD locales. Debe tener documentos de descargos, como (Andrade, 2007):

Políticas de responsabilidad por cancelaciones, retrasos de servicios propios y subcontratados por el emprendimiento.

Políticas de responsabilidad en el caso accidentes sufridos por el visitante.

Políticas de responsabilidad sobre sucesos políticos, económicos u naturales que afecten la consecución del tour.

Políticas de comportamiento del pasajero durante su estadía con la comunidad, con el personal de planta y con la naturaleza.

## **PROMOCIÓN**

La actividad turística debe enmarcar sus acciones de promoción en los principios generales de buenas prácticas, en el código de comportamiento empresarial y en su código de ética propio, donde se indique básicamente que toda información entregada al pasajero es veraz. A continuación, las acciones a considerar (Andrade, 2007):

- Elabore su material de promoción como folletos, sitio web. Material audiovisual en mínimo dos idiomas.
- Incluya en su información sobre el lugar, donde se encuentra su operación, con un mapa de cómo llegar.
- Describa las facilidades con las que cuenta como: habitaciones privadas, agua caliente, servicio de comida, transporte.
- Describa los programas que ofrece como cabalgatas, visitas a los principales atractivos del área protegida o su zona de amortiguamiento, tours guiados, etc.

## **INFORMACIÓN**

El éxito de la iniciativa de turismo sostenible está en la calidad de servicio al visitante, debe ser muy responsable en la distribución y cumplimiento de la información, considerar las siguientes acciones (Andrade, 2007):

- La información a brindarse al pasajero antes del viaje deberá constar en una página web o en material promocional escrito.
- Entregue información general del área donde se desarrolla la operación y/o donde se encuentra la Iniciativa de Turismo Comunitario (clima, altura, etc.).
- Informe de las diferentes actividades que se puedan realizar dentro y fuera de la operación.
- Informe sobre el código de conducta para visitantes y las políticas de la Iniciativa de Turismo Comunitario respecto al turismo.

## **SEGURIDAD**

La seguridad es un elemento de importancia en cualquier empresa de servicios, mucho más cuando se encuentra en juego la integridad de un visitante y el prestigio de la actividad. Es importante que el personal de planta, conozca todos sus detalles sobre las garantías de seguridad que su emprendimiento ofrece, que estén escritas como

“Políticas de Seguridad” y que se revise su cumplimiento constantemente (Andrade, 2007).

- En el caso de los programas contra incendios y evacuación, se recomienda hacer simulacros de los desastres más probables a ocurrir, por lo menos 1 vez al año. La iniciativa de turismo sostenible debe tener un documento de descarga de responsabilidades referente a accidentes por tierras frágiles, picaduras, mordeduras, caídas, torceduras y lesiones. Considerar las siguientes acciones (Andrade, 2007):
- Mantener un lugar donde se depositen cosas encontradas fuera de las habitaciones (áreas comunales); lo mismo con los objetos olvidados por los visitantes.
- Informar a la agencia de viajes, tour operadores y otros clientes acerca de objetos olvidados por los pasajeros.
- Contar con un botiquín básico de primeros auxilios, con material no expirado, situado en un lugar visible, debidamente señalado y de fácil acceso.
- Coloque mapas de evacuación para casos de emergencia en pasillos, habitaciones, áreas sociales, cocina, baños sociales, baños de habitaciones.

## LABORAL Y PERSONAL

En la iniciativa de turismo sostenible es importante que brinde a su personal un ambiente de trabajo agradable donde se cumplan reglas de conducta, cumplir con la ley laboral vigente en el Ecuador en cuanto a salarios y beneficios laborales. Se recomienda aplicar las siguientes acciones (Andrade, 2007):

- El personal de planta debe cumplir con los mismos requerimientos ambientales que se exigen a los visitantes.
- El personal de planta debe estar capacitado en la tarea que desempeña y además en temas de importancia al emprendimiento, básicamente en: Primeros auxilios, servicio y atención al cliente y etiqueta, relaciones humanas y normas de compañerismo, normas de seguridad con el visitante, programas de evacuación, incendios y emergencias, todos los programas internos desarrollados por el emprendimiento.
- Establezca en sus políticas, un sistema de división y recaudación de propinas voluntarias que deberá ser comunicado a todo el personal y a los visitantes.
- Si se incluye en la factura de consumo a sus visitantes el porcentaje de recargo por servicio; se debe distribuir este monto equitativamente entre el personal directamente involucrado en el servicio.

## SEÑALIZACIÓN

Las empresas turísticas que promuevan el turismo sostenible deben realizar la señalización sea esta externa o interna, debe seguir los siguientes lineamientos básicos (Andrade, 2007).

- Los rótulos de señalización deben ubicarse en lugares estratégicos de la empresa.
- El texto de cada rotulo de señalización deberá ser mínimo y específico.
- Los rótulos de señalización deberán ser elaborados con materiales de fácil mantenimiento, durables que causen el menos impacto visual y al entorno.
- Rótulos, carteleras, guías, papelógrafos u otros medios que muestre un mapa de las instalaciones y las áreas sociales, los dormitorios, los baños sociales, el comedor, red de sendero (en caso de tenerlos) y los principales atractivos turísticos dentro del establecimiento.

## COMUNICACIÓN

La comunicación es un elemento vital en el buen funcionamiento operacional de cualquier actividad o iniciativa turística, a continuación, algunas acciones de fortalecimiento (Andrade, 2007):

- Se debe mantener algún tipo de comunicación con el sitio poblado más cercano.
- Se debe contar al menos con un sistema de comunicación con el exterior, por ejemplo; radio de larga frecuencia y/o teléfono.
- Se debe contar con radios de onda corta, teléfonos celulares u otros que faciliten la comunicación entre el personal, brindando de esta manera un mejor servicio al visitante.
- Durante las excursiones los intérpretes deben llevar algún equipo móvil de comunicación con la operación, sobre todo, para casos de emergencia.

## INTERPRETACIÓN

La interpretación es un elemento vital en la calidad de la prestación de servicios y debe contemplar la interpretación ambiental y cultural, a continuación, a algunas acciones de fortalecimiento (Andrade, 2007):

- La empresa turística debe elaborar y entregar hojas volantes, trípticos o algún tipo de material que ayude al visitante a orientarse en los senderos existentes en la operación.
- Debe realizar un mantenimiento periódico de la red de senderos que forman parte de su operación (limpieza de vegetación caída, retiro de obstáculos, mantenimiento de letreros).

- Los senderos deben ser diseñados evitando atravesar áreas potenciales de peligro como carreteras, precipicios y/o sitios ecológicamente frágiles como lugares de anidación de especies.
- Diseñe los senderos de manera que permitan el retorno del visitante en el momento que él así lo desee.
- El intérprete o guía, debe tener conocimientos generales sobre la cultura, el arte, la historia y el entorno del país y/o el lugar donde se desarrolla la actividad turística, así como de la cultura.

## LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

En este ámbito las empresas turísticas todos los materiales de limpieza utilizados debe ser clasificado y depositado en los basureros debidamente identificados y cumplir con el programa de manejo de desechos. En lo referente al mantenimiento de todos los materiales, objetos e instalaciones que formen parte del establecimiento, deberán ser revisados continuamente a través de registros de control que permitan observar cada cierto tiempo el nivel de desgaste de cada objeto y prever cambios de materiales inmediatos, considerar las siguientes acciones (Andrade, 2007):

- Las empresas deben usar materiales biodegradables en la limpieza y mantenimiento del establecimiento.
- La limpieza de la cocina se la hace cada vez que se haya concluido con los horarios habituales de servicio de alimentos (desayuno, almuerzo y cena) y cada vez que sea necesario.
- La limpieza de habitaciones y baños de habitaciones se debe realizar en horarios en que los huéspedes por lo general se encuentren fuera de las habitaciones y/o del establecimiento.
- Los objetos que forman parte de limpieza y arreglados, deben estar limpios y han sido cambiado y/o desinfectados, de ser el caso.

## INFRAESTRUCTURA

Toda la infraestructura, así como los materiales e insumos que forman parte de esta, deberán estar en buenas condiciones (sin daño alguno), de tal manera que no implique un riesgo para el visitante. A continuación, se destacan aspectos de infraestructura básica que debe implementar la actividad turística que cuente con alojamiento (Andrade, 2007):

- Todo emprendimiento debe contar con un área destinada a la recepción de los visitantes.
- Toda iniciativa turística debe tener por lo menos 1 baño por cada seis personas.
- Toda iniciativa turística que use letrinas, estas deberán tener asiento y tapa en buen estado.

- Toda iniciativa turística que cuente con una cocina deberá seguir normas de seguridad, manipulación de alimentos y limpieza.
- El personal de cocina debe mantenerse uniformado o identificado y utilizar gorro y delantal. Hombres y mujeres de cabello largo deberán mantenerlo recogido.
- Todo servicio de alimentación debe considerar alternativas vegetarianas para ofrecer a los huéspedes.

## TRANSPORTE

El transporte en la iniciativa turística es un servicio tan importante como el alojamiento, ya que, por la ubicación de las operaciones, generalmente el visitante ocupa mucho tiempo en llegar y salir de ellas. Este será el primer contacto con la experiencia de turismo comunitario que debe ser coherente con las expectativas generadas en el visitante.

Si la iniciativa turística como tal no presta el servicio de transporte y debe subcontratar, debe buscar un proveedor que cumpla estándares mínimos de calidad ambiental, y calidad de servicio detallados a continuación (Andrade, 2007):

- Ambiente: Calibración y mantenimiento en general de los motores. Utilizar el combustible que asegure una menor contaminación.
- Seguridad: Interior y exterior del transporte en buen estado es decir sin daño alguno que afecte la integridad del visitante.
- Confort: Lugar destinado para equipaje o utilizar una embarcación independiente para equipaje.
- Facilidad: El conductor del transporte debe tener licencia profesional vigente emitida por la autoridad correspondiente.

## 2.4 Subtema 4: Certificaciones de Turismo Sostenible

### 4.1 Certificación de turismo sostenible

La certificación es un proceso voluntario que evalúa, monitorea y otorga un certificado escrito en el que se hace constar que una empresa, producto, proceso, servicio o gestión del sistema que cumple con una serie de requerimientos específicos. Muchos planificadores turísticos defienden que la certificación proporciona una ventaja competitiva frente a otros destinos similares. En la actualidad son varias las existentes, lo que en algunos casos provoca cierta confusión al elegir cuál es la que mejor se adapta a nuestras necesidades.

El Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) es una iniciativa internacional dedicada a la promoción de prácticas de turismo sostenible en todo el mundo. Es el órgano internacional que más promueve las prácticas de turismo sostenible y la acreditación para conservar el medio ambiente y apoyar a las comunidades locales.

Los sellos o certificados de turismo sostenible, se convierten en la principal forma de garantizar que el establecimiento cumple con una serie de requisitos y estándares. Algo que ofrece grandes beneficios desde ganar la confianza a nivel internacional por parte de los consumidores, empresas y otros organismos, hasta las mejoras a nivel interno. Entre los principales certificados de turismo sostenible se destacan (ISO, 2021):

**Rainforest Alliance:** Para conseguirlo hay que solicitar una auditoría de conformidad con sus normativas, una vez pasado el examen se podrán utilizar todos los beneficios promocionales, como el hecho de utilizar la marca Rainforest Alliance Certified. Este certificado puede ser obtenido por un hotel, los operadores de turismo (receptores y emisores) y demás empresas turísticas.

**Green Key:** Se trata de un programa internacional de certificados de turismo sostenible impartidos por la FEE (Fundación para la Educación Ambiental) y que ha sido reconocido por el Global Sustainable Tourism Council (GSTC). Se trata de un proceso que puede ser largo dependiendo de las mejoras que haya que realizar en los establecimientos tras la inspección para ser reconocidos como Llave Verde.

**Travelife:** Tiene como principal objetivo ayudar a los hoteles, operadores turísticos y agencias de viajes para mejorar la gestión ambiental y social. Entre sus servicios aparece la formación, planificación, la presentación de informes, la gestión, etc.

**Biosphere:** Un programa de certificación sostenible diseñado para el sector turístico, y que está promovido por Naciones Unidas; la marca Biosphere certifica a los establecimientos turísticos que cumplen con los requisitos del Sistema de Turismo Responsable que otorga el Instituto de Turismo Responsable (ITR).

**Green Destinations:** Se trata de una asociación mundial de organizaciones de expertos, empresas e instituciones académicas, que ayudan a conseguir mejoras en la calidad la sostenibilidad, etc. Se conforma de una norma de 100 criterios y 100 indicadores y para obtenerlo hay que acudir a su página web y ponerse en contacto con uno de sus embajadores.

#### 4.2 Instituciones y empresas de certificación de turismo sostenible

En la última década no han dejado de aparecer certificaciones, sellos e iniciativas de adhesión voluntaria, que pretenden hacer más fácil la identificación por parte de los viajeros de los alojamientos y empresas del sector turístico que ya apuestan por la sostenibilidad. Algunas de las más reconocidas a nivel internacional son:

1. Certificación *Biosphere*: Es una certificación voluntaria promovida por el Instituto de Turismo Responsable (ITR), que reconoce y certifica a la industria turística que apuesta por la gestión sostenible. *Biosphere* certifica destinos, empresas, establecimientos y productos turísticos.
2. Certificación *Green Globe 21*: Evalúa la sostenibilidad de las empresas turísticas y sus cadenas de suministro. Incluye 44 criterios básicos obligatorios apoyados por más de 380 indicadores de cumplimiento, que varían según el tipo de certificación, zona geográfica, así como otros factores locales. Surge como iniciativa de las Naciones Unidas a raíz de la Cumbre de la Tierra de Río de Janeiro de 1992.
3. Norma ISO 14001: La norma ISO 14001 exige a la empresa crear un plan de gestión ambiental que incluya: objetivos y metas ambientales, políticas y procedimientos para lograr esas metas, responsabilidades definidas, actividades de capacitación del personal, documentación y un sistema para controlar cualquier cambio y avance realizado. No es una norma creada específicamente para la industria hotelera, sino que va dirigida a cualquier tipo de organización que quiera reducir los impactos en el ambiente y cumplir con la legislación en materia ambiental.
4. Certificado EMAS: Al igual que la ISO 14001, propone una sistemática para ayudar a las organizaciones a gestionar y mejorar, de manera continua, su labor ambiental. Además, exige el suministro periódico de información ambiental a través de una Declaración Ambiental, es decir, un documento público que debe incluir información fiable y contrastada sobre el comportamiento ambiental de la organización y el resultado de sus acciones.

Las certificaciones que operan a nivel internacional, que son también más conocidas especialmente en América Latina, son (Sostenibilidad, 2021):



**BIOSPHERE**  
RESPONSIBLE  
**TOURISM**

La **Certificación BIOSPHERE**, promovida por el **Instituto de Turismo Responsable (ITR)**, reconoce y certifica establecimientos turísticos que han hecho de la gestión sostenible del turismo el eje y centro de su actividad: destinos, empresas, establecimientos y productos turísticos. BIOSPHERE es una certificación voluntaria basada en los principios del desarrollo sostenible. El ITR, organización sin fines de lucro auspiciada por UNESCO y afiliada a la OMT, es miembro del Consejo Mundial de Turismo Sostenible (GSTC), el cual cuenta con el apoyo de La Fundación de las Naciones Unidas y el PNUMA.



CST (Certificación en Turismo Sostenible) busca categorizar y certificar a las compañías de turismo de acuerdo con el grado de cumplimiento con indicadores específicos de sostenibilidad. CST fue lanzado en 1997 y actualmente ofrece servicios de certificación a hoteles y operadores turísticos.



*GREAT Green Deal* tiene como objeto apoyar a las pequeñas y medianas empresas a ser más competitivas a través de la implementación de sistemas de gestión de la calidad y las buenas prácticas de turismo sostenible en todas sus operaciones. *GREAT Green Deal* certifica: Hoteles, Resorts y Spas, Eco-lodges y Posadas Rurales, Restaurantes, Tour Operadores, Negocios de Transporte y Proyectos Turísticos Comunitarios. Las herramientas de evaluación se basan en los Criterios Globales de Turismo Sostenible, y los precios están definidos pensando en las pequeñas y medianas empresas.



*Green Globe* es la principal certificación mundial para la industria de viajes y turismo, fundada en 1993. *Green Globe* es miembro afiliado de la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (OMT). El Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) es propietario del 5% de *Green Globe International*. *Green Globe* otorga certificaciones en las siguientes categorías: Hoteles/Resorts, Atracciones, Empresas, Transporte, Organización, Restaurantes, Campos de Golf, Operadores Turísticos, Compañías de Manejo de Destinos y Destinos.



El programa *Bandera Azul* es una eco-etiqueta internacional que trabaja para el desarrollo sostenible de las playas y marinas a través de criterios estrictos sobre la calidad del agua, Educación e Información Ambiental, Gestión Ambiental y de Seguridad y Servicios. El programa *Bandera Azul* es propiedad de y es conducido por la organización independiente sin fines de lucro *Fundación para la Educación Ambiental (FEE, Foundation for Environmental Education)*.

### 4.3 Criterios para la certificación de turismo sostenible

La industria turística cuenta con diferentes organizaciones que han desarrollado programas de certificación encargados de evaluar distintos aspectos del turismo entre los que podemos destacar, la calidad, la sostenibilidad o el ecoturismo. En la actualidad existen más de 60 programas de certificación de turismo sostenible y ecoturismo alrededor del mundo, estos son algunos de los criterios que evalúan (ISO, 2021):

1. Hay sistemas como la ISO 14001 que certifican procesos, valorando la mejora continua con respecto al punto de partida; otros sistemas lo que certifican son los resultados o el desempeño de la actividad de una empresa, tomando como referencia criterios externos objetivos.
2. La certificación puede ser llevada a cabo por primeras partes (autoevaluación), segundas (cuando un comprador u órgano industrial garantiza que el producto satisface los estándares del comprador), o terceras (parte independiente, normalmente una entidad certificadora).
3. Certificación ambiental NO es lo mismo que ecoetiqueta. La certificación recompensa el cumplimiento de un conjunto de estándares básicos, que por lo general van un paso más allá de las regulaciones legales. Las etiquetas ecológicas identifican el mejor desempeño. Muchos sistemas de certificación de turismo sostenible incorporan aspectos tanto de la certificación para estándares mínimos, como los requisitos comparativos de una etiqueta ecológica.
4. Hay certificaciones que ratifican o niegan el cumplimiento de unos estándares y otras que establecen un proceso gradual de cumplimiento de requisitos, que culmina en un sello o etiqueta.

### 4.4 Guía para la certificación de turismo sostenible

¿Cómo elegir el programa de certificación más apropiado?

Todos los sistemas de certificación de turismo sostenible son voluntarios. No se requiere que ninguna empresa sea certificada, ni puede imponerse ningún sistema de certificación específico a las empresas que deseen obtener la certificación. (Los estándares obligatorios se llaman regulaciones y los gobiernos los imponen). Entonces,

el primer paso en la certificación es determinar qué programas están disponibles en su área y elegir el que mejor se ajuste a sus necesidades. O, si usted está participando en la creación de un nuevo programa, debe decidir qué modelo o modelos de los programas existentes utilizar (Development, 2021).

Hay diferenciaciones programas de certificación sostenible, como: (a) certificación por primeras, segundas y terceras partes, (b) los sistemas basados en procesos versus los sistemas basados en el desempeño, (c) la certificación de estándares mínimos versus ecoetiquetas, y (d) premios de niveles múltiples versus aprobación/reprobación. Todos estos sistemas en general se guían por reglas comúnmente aceptadas (Development, 2021).

¿Cuáles son los tipos de certificaciones?

La **certificación por primeras partes** es una auto evaluación. Por ejemplo, cuando una compañía declara que su producto satisface ciertos estándares, pero nadie de afuera verifica la aseveración. Esto es similar a una clase del colegio en que el profesor pide a cada estudiante que califique sus propios exámenes (Development, 2021).

La **certificación por segundas partes** es cuando un comprador u órgano industrial garantiza que el producto satisface los estándares del comprador. Esto es similar a cuando el profesor del colegio hace exámenes para ver cómo se están desempeñando los estudiantes de su clase, en comparación con sus expectativas (Development, 2021).

La **certificación por terceras partes** es cuando un tercero independiente y neutral evalúa el cumplimiento del producto con estándares claramente definidos. Esto es como cuando los estudiantes hacen un examen estandarizado que se califica fuera de la escuela. Los programas de certificación más creíbles requieren ser evaluados por una tercera parte (Development, 2021).

Certificación de **procesos y desempeño**; es un tópico controversial en la certificación es si deben certificarse los procesos o los resultados (Development, 2021).

### Programas de certificación basados en procesos

- Sistemas de Gestión Ambiental (SGA): ISO 14000 y programas relacionados.
- La administración establece sistemas para monitorear ciertos aspectos ambientales significativos.
- Usualmente requiere consultores externos; relativamente costosos para empresas pequeñas y medianas.
- Énfasis en el ahorro de costos internos y mitigación del impacto ambiental.
- No hay estándares universales; no se pueden hacer comparaciones entre diferentes negocios.
- El logotipo se otorga por establecer procesos, no por el logro de metas establecidas.
- Más apropiado para empresas grandes, donde es bastante económico y ofrece economías de escala.

### Programas de certificación basados en el desempeño

- Establecen criterios que permiten hacer comparaciones directas entre empresas certificadas
- Miden logros y resultados, no intenciones
- Pueden incluir listas de verificación comprensibles para las empresas y los consumidores
- Pueden incluir criterios ambientales y socioeconómicos dentro y fuera de las empresas
- Pueden incluir una variedad de sectores interesados
- Pueden ofrecer diferentes niveles de logotipos
- Apropriados para empresas pequeñas, medianas y grandes

**Ecoetiqueta**, es un premio que se otorga a una empresa o actividad que tiene significativamente mejor desempeño en comparación con las otras empresas del sector, se otorga solo a las que se desempeñan mejor, las que muestran un desempeño ejemplar, de acuerdo con los criterios establecidos, reciben la etiqueta ecológica. Conforme la industria cambia y cada vez más negocios adoptan las buenas prácticas, suben los requisitos para recibir la etiqueta ecológica, de modo que una vez más, solo se premia el desempeño ambiental que evidentemente es mejor (Development, 2021).

**Aprobación o reprobación**, un esquema de certificación “escalonado” es mejor que uno de “aprobación/reprobación” porque reconoce un rango de diferencias dentro de un marco de sostenibilidad aceptable y constituye una importante motivación para que las compañías trabajen para mejorar sus calificaciones en auditorías posteriores (Development, 2021).

¿Cómo obtener una certificación?

La primera decisión es si se desea certificar turismo sostenible o ecoturismo de esto depende de la naturaleza de las actividades propias de su empresa o del tipo de programa que está tratando de crear. Pasos para identificar la certificación más adecuada:

1. Defina qué tan sostenible es su empresa. ¿Cuál es su “línea de base”?
2. Decida si necesita ayuda externa o no para mejorar la sostenibilidad de su empresa.
3. Planifique el proceso de certificación.
4. Plan de sostenimiento de estándar de sostenibilidad.

¿Cuáles son las limitaciones de la certificación?

La certificación de calidad en turismo ha existido por casi un siglo y ha recibido un gran reconocimiento en el mercado. La creación del sistema de calificación de cinco estrellas

demoró décadas, pero en la actualidad es aceptado mundialmente como un estándar. La certificación de turismo sostenible ha existido durante menos de 20 años. Las encuestas profesionales del mercado indican que existe un claro interés en el público viajero en elegir empresas que son responsables ambiental y socialmente, pero que todavía no hay un reconocimiento de marcas creíbles de certificación. En otras industrias, tales como el café, los alimentos orgánicos y la madera sostenible, la demanda de certificación por parte de los consumidores se ha venido desarrollando durante muchos años. De igual modo, tomará tiempo crear la demanda de productos turísticos certificados (Development, 2021).

**La certificación no puede sustituir la buena práctica empresarial;** es un grave error pensar que su negocio prosperará si usted ofrece sostenibilidad ambiental y social, sin dar a sus clientes lo que necesitan en términos de una experiencia de calidad.

**La certificación no llenará a su negocio con nuevos clientes;** la mayoría de los clientes de empresas turísticas no usan la sostenibilidad de un negocio como razón para escoger su destino.

## 3. Preguntas de Comprensión de la Unidad

---

**Pregunta de comprensión Nro. 1 ¿El Manual de buenas prácticas turísticas constituye una herramienta concreta para la implementación y fomento de buenas prácticas al interior de toda organización vinculada al turismo, a través de acciones guiadas por la voluntad de generar cambios en hábitos y actitudes?**

Verdadero

**Pregunta de comprensión Nro. 2 ¿Cuáles son los aspectos primordiales para lograr las buenas prácticas turísticas?**

Compromiso y creatividad

**Pregunta de comprensión Nro. 3 ¿Qué se logra con aplicar las buenas prácticas en establecimientos turísticos?**

Ahorrar consumo de recursos

Mejorar la imagen de la empresa

Mejorar la competitividad

**Pregunta de comprensión Nro. 4 ¿Qué acciones de buenas prácticas socioculturales, se debe aplicar en las actividades turísticas?**

Apoyar las iniciativas para la revitalización y conservación de las costumbres, alimentación, vestido, ideales y aspiraciones de los moradores locales

**Pregunta de comprensión Nro. 5 ¿Qué acciones de buenas prácticas, se debe aplicar en las actividades a los turísticos que visitan?**

Si se ha cometido una falta, recompensar al turista

**Pregunta de comprensión Nro. 6 ¿Cuáles son los ámbitos o áreas donde se debe desarrollar las buenas prácticas de gestión económica?**

Administración, promoción, información, seguridad, laboral y personal

Señalización, interpretación, limpieza y mantenimiento, infraestructura y transporte

**Pregunta de comprensión Nro. 7 ¿Qué acciones de buenas prácticas de gestión económica, se debe diseñar y aplicar en las empresas turísticas?**

Políticas de responsabilidad por cancelaciones, retrasos de servicios propios y subcontratados

Políticas de responsabilidad en el caso accidentes sufridos por el visitante

Políticas de comportamiento del pasajero durante su estadía con la comunidad

**Pregunta de comprensión Nro. 8 ¿La certificación de turismo sostenible es un proceso obligatorio que evalúa, monitorea y otorga un certificado escrito en el que se hace constar que una empresa, producto, proceso, servicio o gestión del sistema que cumple?**

Verdadero

**Pregunta de comprensión Nro. 9 ¿Cuáles son las principales certificaciones de turismo sostenible?**

Rainforest Alliance y Green Key

Travelife, Biosphere y Green Destinations

**Pregunta de comprensión Nro. 10 ¿Cuál de las certificaciones de turismo sostenible, está conformada de 100 criterios y 100 indicadores para otorgar la calidad la sostenibilidad?**

Green Destinations

## 4. Material Complementario

---

Los siguientes recursos complementarios son sugerencias para que se pueda ampliar la información sobre el tema trabajado, como parte de su proceso de aprendizaje autónomo:

### **Videos de apoyo:**

- S1: Buenas prácticas de turismo sostenible:  
<https://www.youtube.com/watch?v=QiHO2ER49oI>
- S2: Turismo Sostenible y Turismo Responsable Casos Prácticos:  
<https://www.youtube.com/watch?v=iXcfhZ-Nq58>
- S3: Herramienta para entender y medir el turismo sostenible:  
<https://www.youtube.com/watch?v=RXE9fw5m4mQ&t=115s>
- S4: Certificaciones de sostenibilidad:  
<https://www.youtube.com/watch?v=LGKHXifoK2I>

### **Links de apoyo:**

- Guía introductoria de buenas prácticas ambientales:  
<https://www.yumpu.com/es/document/read/14417774/guia-introductoria-de-buenas-practicas-ambientales-para-el-sector->
- Manual de buenas prácticas de turismo comunitario:  
[http://www.mdgfund.org/sites/default/files/ENV\\_MANUAL\\_%20Buenas%20practicas%20Turismo%20comunitario.pdf](http://www.mdgfund.org/sites/default/files/ENV_MANUAL_%20Buenas%20practicas%20Turismo%20comunitario.pdf)
- Guía simple para la certificación del turismo:  
[https://www.responsibletravel.org/docs/Manual\\_No\\_1.pdf](https://www.responsibletravel.org/docs/Manual_No_1.pdf)
- Guía de buenas prácticas de turismo:  
<https://www.cbd.int/development/doc/cdb-guide-des-bonnes-pratiques-tourisme-web-es.pdf>

## 5. Bibliografía

- » Aoytes, C. (24 de septiembre de 2012).
- » Agusti, F. (2006). *BUENAS PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE*. Obtenido de [https://base.socioeco.org/docs/manual\\_de\\_buenas\\_practicas\\_9124.pdf](https://base.socioeco.org/docs/manual_de_buenas_practicas_9124.pdf)
- » Alvarado, E. (12 de 2010). Obtenido de <https://www.uv.mx/oabcc/files/2019/02/Tesis-Lupita.pdf>
- » Amundarain, C. (31 de Julio de 2016). *Slodeshare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/11824165/turismo-sostenible-64548094>
- » Andrade, D. (2007). *Manual de buenas prácticas de turismo comunitario*. Obtenido de [http://www.mdgfund.org/sites/default/files/ENV\\_MANUAL\\_%20Buenas%20practicas%20Turismo%20comunitario.pdf](http://www.mdgfund.org/sites/default/files/ENV_MANUAL_%20Buenas%20practicas%20Turismo%20comunitario.pdf)
- » Bertoni, M. (20 de Marzo de 2008). *Turismo sostenible: su interpretación y alcance operativo*. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:pbuu9NOVLYcj:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4013839.pdf+&cd=11&hl=es&ct=clnk&gl=ec&client=firefox-b-d>
- » Boff, L. (2007). *Historia de la sostenibilidad*.
- » Caiza, R. (26 de Octubre de 2012). *Analisis Historico de la Evolución del Turismo en el Ecuador*.
- » CEUPE. (05 de 03 de 2021). *Categorías de Turismo Sostenible*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/categorias-de-turismo-sostenible.html>
- » CHILE, S. (11 de Marzo de 2021). <http://www.chilesustentable.travel>. Obtenido de <http://www.chilesustentable.travel/wp-content/uploads/2013/08/ManualGenericoBaja2.compressed.pdf>
- » Coca, S. (2005). *Mejores prácticas para el turismo sostenible*.
- » Development, C. f. (14 de Marzo de 2021). <https://www.responsibletravel.org>. Obtenido de [https://www.responsibletravel.org/docs/Manual\\_No\\_1.pdf](https://www.responsibletravel.org/docs/Manual_No_1.pdf)
- » Development:, S. T. (1993). *Guide for local planners*. World Tourism Organization. .

- » Fernandes, A. (13 de Julio de 2019). *Actividades antropogénicas: origen, características, consecuencias*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/actividades-antropogenicas/>
- » Ferro, M. (15 de Oct de 2012). Obtenido de <https://es.slideshare.net/mlorenziniv/impactos-sociales-ambientales-y-economicos-del-turismo-sostenible>
- » Flores, M. (2019). *Turismo sustentable y los diferentes enfoques*. Obtenido de [https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/16538/PS\\_17\\_5\\_%282019%29\\_03.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/16538/PS_17_5_%282019%29_03.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- » García, N. (11 de 07 de 2016). Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:fXpbEASNah8J:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6311570.pdf+&cd=13&hl=es&ct=clnk&gl=ec&client=firefox-b-d>
- » García, R. (3 de Mayo de 2020). *Hacia una gestión más sostenible del turismo*. Obtenido de <https://www.aprendedeturismo.org/hacia-una-gestion-mas-sostenible-del-turismo/>
- » Gómez, C. (2005). *El Desarrollo Sostenible*. Obtenido de El origen del concepto de desarrollo sostenible está asociado a la preocupación creciente
- » Gutierrez, F. (2019). *Calculo de la capacidad de carga turística del lago Tarapoto-Puerto Nariño*. Obtenido de [https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:lroK\\_80sN2kI:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6041577.pdf+&cd=7&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:lroK_80sN2kI:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6041577.pdf+&cd=7&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec)
- » Intermón, F. O. (2020). Obtenido de <https://blog.oxfamintermon.org/definicion-de-sostenibilidad-sabes-que-es-y-sobre-que-trata/>
- » ISO, B. d. (14 de Marzo de 2021). <https://blogs.x.uoc.edu>. Obtenido de <https://blogs.x.uoc.edu/calidad-iso/principales-certificados-turismo-sostenible/>
- » Lázaro, M. B. (2005). *Aragón*. Obtenido de <https://www.aragon.es/documents/20127/674325/INTRODUCCION-2019.06.12.11.39.00.pdf/ede0fddd-740e-bbf1-60f0-c3a8288d167f>
- » Meadows, D. H. (1972). *Los límites del crecimiento*. Ciudad de México: FCE.
- » OMT. (2005). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos*. Obtenido de [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-07/tema2/INDICADORES\\_OMT.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-07/tema2/INDICADORES_OMT.pdf)

- » Ovacen. (2015). *Desarrollo sustentable. Concepto y ejemplos de proyectos*. Obtenido de <https://ovacen.com/desarrollo-sustentable-concepto-ejemplos-de-proyectos/>
- » Perú, G. d. (2010). *Guía introductoria de buenas prácticas ambientales*. Obtenido de <https://www.yumpu.com/es/document/read/14417774/guia-introductoria-de-buenas-practicas-ambientales-para-el-sector->
- » Picchu, I. M. (12 de Marzo de 2021). <https://base.socioeco.org>. Obtenido de [https://base.socioeco.org/docs/manual\\_de\\_buenas\\_practicas\\_9124.pdf](https://base.socioeco.org/docs/manual_de_buenas_practicas_9124.pdf)
- » Reyes, R. (13 de Febrero de 2010). *Actividades Antropogénicas (historia y consecuencias)*. Obtenido de <http://reyeslopezrodolfo.blogspot.com/2010/02/13-actividades-antropogenicas-historia.html#:~:text=A%20lo%20largo%20de%20la,por%20ende%20de%20los%20ecosistemas>
- » Sostenibilidad, T. (13 de Marzo de 2021). <https://turismoysostenibilidad.wordpress.com>. Obtenido de <https://turismoysostenibilidad.wordpress.com/2012/03/01/certificaciones-en-turismo-sostenible/>
- » sostenibilidad, T. y. (01 de 03 de 2012). *turismo y sostenibilidad*.
- » Sustainable., M. T. (2005). *A Guide for Policy Makers, UNEP and UNWTO*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>
- » sustentabilidad, D. d. (10 de 03 de 2010). *Temas-Especiales/Desarrollo-Sustentable/las dimensiones de la sustentabilidad*. Obtenido de <http://www.ecoportal.net/>
- » todos, S. p. (2019). *Qué son los objetivos de desarrollo sostenible*. Obtenido de <https://www.sostenibilidad.com/desarrollo-sostenible/que-son-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- » Turístico, E. (02 de Noviembre de 2016). Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/que-es-el-ecoturismo-y-que-tipos-de-actividades-de-ecoturismo-se-pueden-realizar/>
- » Turístico, E. (20 de Mayo de 2016). *Qué es la capacidad de carga turística*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/la-capacidad-carga-turistica/>
- » Vazques, J. J. (12 de Marzo de 2021). <http://dspace.espace.edu.ec>. Obtenido de <http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/2389/1/23T0349.pdf>

