

Centro de Ecoeficiencia y Responsabilidad Social
(CER)

ALIANZA INCA PARA EL TURISMO SOSTENIBLE EN LA MACRO REGIÓN SUR DEL PERÚ

MARCO DE PRINCIPIOS Y
PROCEDIMIENTOS CONSENSUADOS
PARA EL TURISMO SOSTENIBLE EN LA
Macro región sur

Lima, 07 de diciembre 2018
Versión 2.1



El MPPC ha sido elaborado por:

- Mg. Ana Luz Ramirez – Especialista Ambiental
- Mg. Margaret Chavez – Especialista en Eco-Innovación
- Mg. Rosa Acha – Especialista en Economía y Ciencias políticas
- Eco. Esther Vera – Coordinadora Sur del proyecto
- Lic. Andrea Ledesma – Licenciada en Turismo

Revisado por:

- MiF. Maricé Salvador Alejos – Presidente Grupo GEA

Documento validado y aprobado por:

- Miguel Apaza Peña – Gerente Regional de Comercio Exterior y Turismo de Arequipa
- Rómulo Tinta – Autoridad Autónoma de Colca
- Mercedes Valdivia – Colegio de Licenciados en Turismo
- Fernando Santoyo – Gerente Organización de Gestión de Destinos Cusco
- Silvia Uscamaita – Presidenta de la Asociación Agencias de Turismo Cusco
- Briseida Pauro Pino – Directora Regional de Comercio Exterior y Turismo de Puno
- Maria José Valdivia – Presidenta de Cámara Hotelera de Puno

CER es miembro de:



Calle Paul de Beaudiez 588. San Isidro

Lima, Perú

Teléfonos: (511) 467-1802

e-mail: msalvador@grupogea.org.pe

Página web: www.grupogea.org.pe

Contenido

I. ANTECEDENTES.....	5
II. PROCESO GENERAL DE LA APLICACIÓN DEL MARCO DE PRINCIPIOS Y PROCEDIMIENTOS CONSENSUADOS (MPPC)	7
III. MARCO DE PRINCIPIOS Y PROCEDIMIENTOS CONSENSUADOS (MPPC) 10	
3.1. Objetivo General	10
3.1.1. Objetivos Específicos	10
IV. PRINCIPIOS DEL TURISMO SOSTENIBLE CONSENSUADOS PARA LA APLICACIÓN DEL MPPC.....	11
4.1. Principios establecidos en el MPPC	11
4.1.1. Aspecto Organizacional y de Gobernanza	12
4.1.1.1. Planificar y gestionar políticas para promover un turismo sostenible	12
4.1.2. Aspecto Económico.....	13
El aspecto económico permite conocer la situación actual de la organización en cuanto a sus indicadores administrativos financieros, sobre esta base, y sumados a la planificación organizacional se puede realizar una proyección presupuestal sobre el desarrollo de la actividad.	
4.1.2.1. Competitividad Empresarial.....	13
4.1.3. Aspecto Ambiental	14
4.1.3.1. Gestionar eficientemente los recursos y promover la economía circular	14
4.1.3.2. Desarrollar modelos de emprendimientos sostenibles e innovadores	14
4.1.3.3. Proteger y conservar la biodiversidad del entorno	15
• Gestionar eficientemente la capacidad de carga y los riesgos al destino turístico para evitar que existan atractivos turísticos con exceso de visitantes y ello provoque el deterioro y depredación del lugar.....	
4.1.4. Aspecto Socio Cultural	15
4.1.4.1. Contribuir al desarrollo local	16
V. PROCEDIMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DE PRINCIPIOS	16
5.1. Procedimiento: Política de sostenibilidad.....	16
5.2. Procedimiento: Política Empresarial	17
5.3. Procedimiento: Política de Competitividad Empresarial.....	18
5.4. Procedimiento: Eficiencia de Recursos y Producción más limpia	19
5.5. Procedimiento: Eco-Innovación y Análisis de Ciclo de Vida (ACV).....	20
5.6. Procedimiento: Conservación de la Biodiversidad	21
5.7. Procedimiento: Bienestar de la comunidad local	22
VI. DISTINTIVO DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA “ALIANZA INCA SUR”	23

6.1. Características del Distintivo de Sostenibilidad Turística a implementarse en la Macro Región Sur del Perú.....	23
6.1.1. Objetivo principal:.....	23
6.1.2. Objetivos específicos:.....	23
6.1.3. Entidad responsable de otorgar el distintivo.....	26
6.1.4. Beneficiarios.....	27
6.2. Etapas del proceso para obtener el distintivo	30
6.3. Indicadores de Sostenibilidad Turística.....	34
6.4. Niveles de distintivo de sostenibilidad turística	42
VII. GLOSARIO	43
VIII. BIBLIOGRAFÍA	51
IX. ANEXOS	53
X. TABLAS	53
XI. CUADROS	53
XII. ILUSTRACIONES	53

I. ANTECEDENTES

En el transcurso de los años, se han llevado a cabo una serie de compromisos, actividades, reuniones y eventos¹ relacionados al Desarrollo Sostenible², los cuales han aportado a la formulación del fomento de Turismo Sostenible, así como a la identificación de principios y/o criterios de sostenibilidad turística. Entre los eventos que destacan se pueden mencionar:

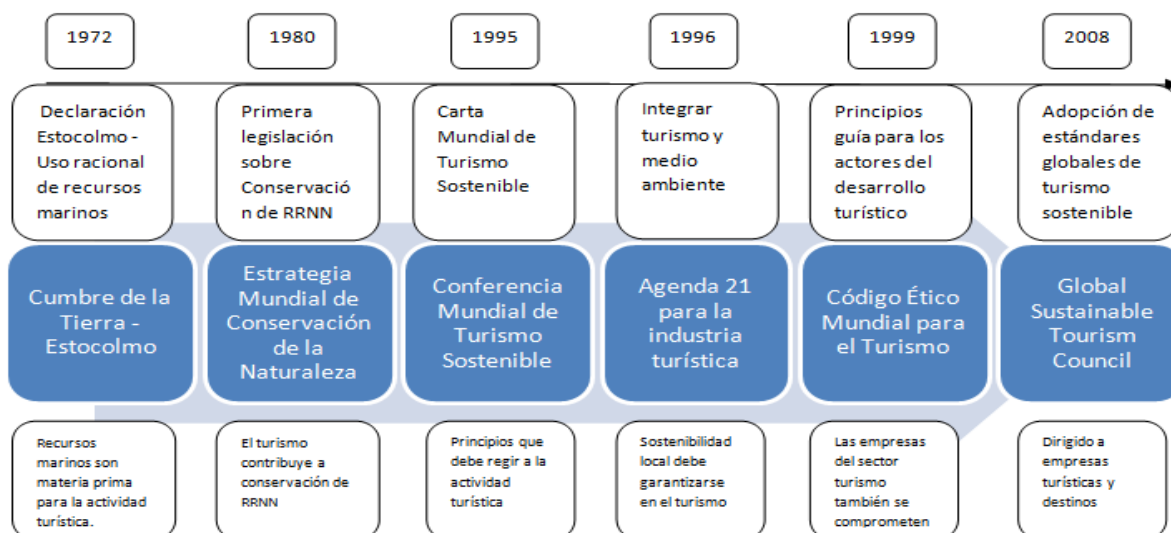


Ilustración 1. Eventos cronológicos realizados para fomentar el Turismo Sostenible

Fuente: Elaboración Propia

En 1972, es cuando por primera vez se percibe la necesidad de hacer una propuesta de crecimiento basado en la sostenibilidad, años después surge el término de Desarrollo Sostenible, que se define como *“Aquel desarrollo que responde a las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de desarrollo y satisfacción de las generaciones futuras”*. Al aplicar este concepto al turismo nace la idea del Turismo Sostenible, que es definido por la Organización Mundial de Turismo (OMT -1995) como:

“Aquel que satisface las necesidades de los actuales turistas y de las regiones receptoras, al mismo tiempo que protege e incrementa las oportunidades para el futuro. Es concebido de tal manera que conduzca al manejo de todos los recursos de forma tal que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser satisfechas, manteniendo a la vez la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que soportan la vida”.

¹ Instituto Turismo Responsable – ITR. www.biospheretourism.com

² Desarrollo Sostenible: desarrollo que responde a las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de desarrollo y satisfacción de las generaciones futuras (OMT.1995)

Así mismo, posteriores eventos han aportado a la identificación de principios o criterios de sostenibilidad turística, que se encuentran incluidos en diversos documentos de carácter internacional, entre los que se puede citar:

Las Cartas³ Mundiales de Turismo Sostenible establecen los principios que deben adoptar todos los destinos turísticos, con el objetivo de garantizar la sostenibilidad turística en el mundo; los Criterios Globales de Turismo Sostenible del Consejo Global de Turismo Sostenible – GSTC (Global Sustainable Tourism Council)⁴, compromisos que los actores deben cumplir para hacerse sostenibles; El Marco Decenal de Programas en Patrones de Consumo y Producción Sostenible – 10YFP⁵; Agendas 2021 y 2030⁶, sobre el medio ambiente y desarrollo sostenible, impulsadas por la ONU; los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS⁷.

En resumen, el desarrollo del turismo sostenible, debe estar orientado a contribuir con la equidad social, la eficiencia económica y conservación ambiental en todos los destinos del mundo; teniendo presentes los objetivos de sostenibilidad.

A nivel internacional son muchos los países que promueven y manifiestan su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aplicados al turismo, para lo cual han aprobado normatividad y desarrollan programas de sostenibilidad turística. Además existen muchas empresas, especialmente operadoras de turismo y/o cadenas hoteleras internacionales, que han logrado adoptar o que vienen aplicando “modelos” de sostenibilidad turística, apoyadas por soportes técnicos de entidades promotoras de turismo sostenible, quienes han diseñado y desarrollado metodologías para la incorporación de Principios y Buenas Prácticas de Sostenibilidad en los procesos de producción de sus servicios y/o productos turísticos; para lo cual también han creado diferentes tipos de acreditación (certificaciones, distintivos y/o sellos) que respaldan la aplicación de los criterios globales de sostenibilidad turística.

Lo mismo ocurre, aunque en menor medida, en algunos países de Latinoamérica como: Costa Rica, República Dominicana, México, Uruguay, Chile, Brasil, Colombia y Ecuador; sin embargo en el Perú no existe una normatividad específica y son muy escasos los actores involucrados en programas de sostenibilidad turística, por cuanto a la gran mayoría no les interesa el tema y si les atraen los criterios de sostenibilidad, sienten que son inalcanzables o poco aplicables a las características particulares del mercado.

Es por ello que la Organización de las Naciones Unidas Medio Ambiente – ONU Medio Ambiente, a través del Programa de Turismo Sostenible del Marco Decenal de Programas sobre Consumo y Producción Sostenibles (10YFP), ha permitido la elaboración de un Marco de Principios y Procedimientos Consensuados (MPPC) para el fomento del turismo

³ Principios de la Carta Mundial de Turismo 1995, sustituida por la Carta Mundial de Turismo +20 (2015)

⁴ Los Criterios Globales de Turismo Sostenible, representan los compromisos mínimos que una organización de gestión turística que quiera ser sostenible debe cumplir.

⁵ El 10YFP desarrolla, replica y amplía iniciativas de CPS referidos al “uso de servicios y productos que responden a las necesidades básicas, mejoran la calidad de vida y, a la vez, minimizan el uso de recursos naturales y materiales tóxicos así como las emisiones de desechos y contaminantes durante el ciclo de vida del servicio o producto; para así no poner en peligro las necesidades de las generaciones venideras”. (*Símpoio de Oslo, 1994*)

⁶ Agendas 2021 programa impulsado por la ONU Conferencia Mundial sobre el Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, organizada por Naciones Unidas Río de Janeiro (Brasil 1992), Cumbre de la Tierra. Agendas 2030 impulsado por la ONU Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, celebrada en Río de Janeiro en 2012,

⁷ Los (ODS) gestados en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, celebrada en Río de Janeiro en 2012, sustituyen a los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), con los que se emprendió en 2000, como una iniciativa mundial para abordar la indignidad de la pobreza.

sostenible en la Macroregión Sur del Perú, con incidencia política que posteriormente, promueva la replicabilidad y escalamiento a nivel nacional; todo ello bajo la ejecución del Proyecto Alianza Inca para el Turismo Sostenible.

II. PROCESO GENERAL DE LA APLICACIÓN DEL MARCO DE PRINCIPIOS Y PROCEDIMIENTOS CONSENSUADOS (MPPC)

¿Por qué un MPPC?

La necesidad de generar un Marco de Principios y Procedimientos Consensuados surge ante la diversa información existente en relación a la promoción del turismo sostenible en el Perú. Actualmente, a nivel global se manejan diverso material instructivo en materia del turismo sostenible, sin embargo, la concepción- y la aplicabilidad - dentro del contexto nacional, más aún, a nivel regional es poco entendido siendo su aplicabilidad limitada.

¿Qué es MPPC?

El MPPC es una herramienta orientativa que contempla aspectos a nivel institucional, ambiental y socio cultural, y establece principios en pro de la promoción del turismo sostenible en la Macroregión Sur del Perú. El MPPC cuenta con (05) principios, con sus respectivos procedimientos que contribuyen el desarrollo de un Turismo Sostenible en la Macroregión Sur del Perú.

¿Para quién es MPPC?

El MPPC es una herramienta multinivel aplicable por los diversos agentes de la cadena de valor dentro del sector turístico. El objetivo es construir capacidades para promover un turismo sostenible efectivizando el concepto aplicándolas a las actividades diarias de los diferentes stakeholders, además de tener incidencias - a partir de los resultados obtenidos - en las políticas públicas para la replicabilidad y escalamiento.

¿Cómo está estructurado el MPPC?

El MPPC establece (03) aspectos, (05) principios y (06) procedimientos.

Se ha considerado 3 aspectos: El aspecto institucional, ambiental y socio cultural. En el caso del aspecto económico, éste ha sido colocado de manera transversal en todos los aspectos. El Aspecto Institucional presenta 1 principio y 2 procedimientos. Este aspecto apunta a los gestores públicos pero también al sector empresarial. En el caso del Aspecto Ambiental se han considerado 3 principios y cada uno con su respectivo procedimiento. En el caso del Aspecto Socio Cultural se ha considerado 1 solo principio y 1 procedimiento.

Entonces, como se puede notar cada principio cuenta con 1 o más procedimientos para ser aplicado. Y cada procedimiento contará con un formato para su aplicación directa.

¿Cuáles son los beneficios de aplicarla?

Los beneficios de aplicar el Marco de Principios y Procedimientos Consensuados en Turismo Sostenible son múltiples, empezando porque al ser sostenible como empresa u

organización, se puede ahorrar económicamente en gran medida. En segunda instancia, influye positivamente en la imagen del emprendimiento o empresa porque actualmente es conocido que los turistas cuyo poder adquisitivo es mayor son los que buscan con mayor insistencia a aquellos emprendimientos o empresas que sean sostenibles.

Finalmente otro de los beneficios de aplicarla es que a través de este MPPC es posible acceder a micro financiamientos, capacitaciones y asesorías gratuitas o de bajo costo, a través de las gestiones que realice el Comité de Gestión Público – Privada.

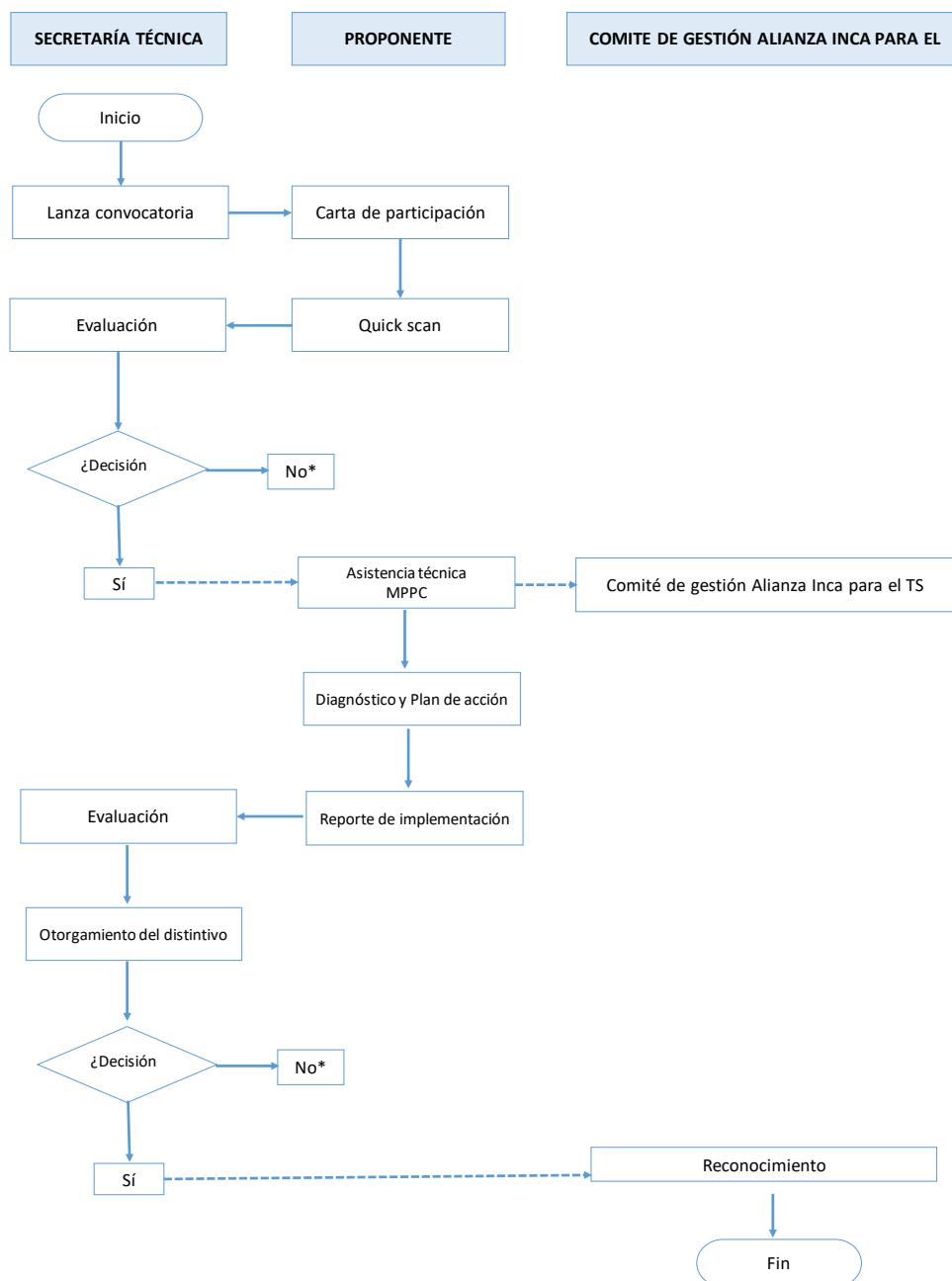


Ilustración 2. Proceso general de aplicación del MPPC y obtención del distintivo

Fuente: Elaboración Propia

Pasos de aplicación al MPPC:

Primer Paso: Se efectúa la convocatoria de todos aquellos interesados en participar de este proceso.

Segundo Paso: Se debe completar una Ficha de inscripción⁸ de parte de las organizaciones interesadas en participar así como una carta de compromiso de participación en el proceso.

Tercer Paso: Se selecciona a los casos a evaluar, y se efectúa una evaluación rápida para conocer el diagnóstico de cada organización o empresa participante. Esta evaluación rápida se llama Quick Scan.

Cuarto Paso: Se procede a la evaluación según los principios y procedimientos a implementar.

Quinto Paso: Se toma la decisión sobre el puntaje a otorgarle al evaluado. Si no cumple con los requisitos mínimos, se le brinda un informe de priorización de acciones para posterior participación. Mientras que si cumple con los principales requisitos entonces pasa a la siguiente fase.

Sexto Paso: Se procede a la realización de la asistencia técnica a los casos seleccionados con la intención que puedan estar capacitados para que puedan postular al distintivo de sostenibilidad.

Séptimo Paso: Luego de la asistencia técnica, se continúa con la elaboración del Diagnóstico y Plan de Acción.

Octavo Puesto: Se elabora el Reporte de implementación de los principios priorizados en cada organización o empresa.

Noveno Puesto: Se evalúa los reportes de implementación para posteriormente otorgar el distintivo.

Décimo Puesto: Se otorga el distintivo a quienes haya cumplido con todo el proceso llevado a cabo, y a quienes no, se les agradece e incentiva a que continúen participando en próximas oportunidades.

Décimo primero Puesto: Se les realiza el reconocimiento del distintivo en un evento de cierre, con todos los casos piloto invitados a asistir al evento.

⁸ Ver Anexo N° 1

III. MARCO DE PRINCIPIOS Y PROCEDIMIENTOS CONSENSUADOS (MPPC)

3.1. Objetivo General

El Marco de Principios y Procedimientos Consensuados (MPPC) tiene como objetivo general:

- Herramienta de apoyo para todos los actores vinculados a la actividad turística, que se involucren en el impulso del desarrollo del turismo sostenible en la Macro Región Sur del Perú; a través del fortalecimiento de sus capacidades para la incorporación de los criterios globales de sostenibilidad y la aplicación de principios consensuados en la producción y consumo de productos y/o servicios turísticos, acreditados con un distintivo de sostenibilidad turística, considerando su replicabilidad y escalamiento a nivel nacional.

3.1.1. Objetivos Específicos

- Establecer los principios básicos de sostenibilidad aplicables en la Macro Región Sur del Perú (Cusco, Puno, Arequipa), que conduzcan al logro del desarrollo del turismo sostenible.
- Establecer los procedimientos necesarios para incorporar los principios del turismo sostenible consensuados en la producción y consumo de productos y/o servicios turísticos de los destinos de la MRSP.
- Diseñar un distintivo de sostenibilidad turística, para su aplicación por todos los actores, llámese gestores turísticos públicos y privados, empresarios, emprendedores, comunidades rurales y pobladores, vinculados a la cadena de valor turística de la Macro Región Sur.
- Implementar el distintivo de sostenibilidad en los productos y/o servicios turísticos, que cumplan con los principios establecidos en el Marco de Principios y Procedimientos Consensuados.

IV. PRINCIPIOS DEL TURISMO SOSTENIBLE CONSENSUADOS PARA LA APLICACIÓN DEL MPPC

¿Qué es un principio?

El principio es el inicio y/o punto de proceso, en un momento dado. Se denomina principios a las reglas o las normas que permiten orientar la acción de las personas de acuerdo a ciertos valores determinados. Establecer acciones concretas en pro de alcanzar un propósito o lograr un objetivo, asociado a un campo de actividad.

Los **principios del turismo sostenible** son aquellos pasos fundamentales que todo agente (individual y/o colectiva) de la cadena de valor del sector turístico (directos y/o indirectos) debe cumplir para que los resultados asociados a sus actividades (bien o servicio) estén alineados al crecimiento económico de la mano con la sostenibilidad.

Los principios del turismo sostenible para el MPPC, se han determinado tomando en consideración criterios, las cuales incluyen:

- Trabajo conjunto entre organizaciones gubernamentales, no gubernamentales, sector privado para elaborar requisitos de turismo sostenible de amplia aceptación.
- Lineamientos y/o directrices bases para que los agentes turísticos de cualquier tamaño migren de modelos convencionales a sostenibles.
- Proveer asistencia técnica y crear capacidades que permitan generar valor a través de emprendimientos sostenibles en la cadena de valor del sector.
- Servir de eje para las entidades educativas y de capacitación, como escuelas y universidades.
- Proveer un distintivo cuyos estándares (procedimientos) sea efectivo.

4.1. Principios establecidos en el MPPC

El análisis de las diferentes propuestas de principios de turismo sostenible, así como de la situación actual del Turismo en la Macro Región Sur del Perú, nos ha permitido seleccionar y priorizar aquellos principios que guardan mayor compatibilidad con las características y problemática observada, los cuales se muestran a continuación:

ASPECTOS	PRINCIPIOS	PROCEDIMIENTOS
ORGANIZACIONAL Y DE GOBERNANZA	Planificar y gestionar políticas para promover un turismo sostenible	Política de sostenibilidad
		Política empresarial
		Gestión de la calidad
		Gestión de recursos Humanos
		Gestión administrativa Financiera
ECONÓMICO	Competitividad Empresarial	Política de Competitividad Empresarial
AMBIENTAL	Gestionar eficientemente los recursos y promover la economía circular	Eficiencia de recursos y producción más limpia
		Gestión del agua
		Gestión de energía
		Gestión de materiales
		Gestión de residuos sólidos
	Desarrollar modelos de emprendimientos sostenibles e innovadores	Eco innovación y Análisis de ciclo de vida
		Gestión de la innovación
		Gestión de comunicación y mercadeo
	Proteger y conservar la biodiversidad del entorno	Conservación de la Biodiversidad
		Compensación de Huella de carbono
		Capacidad de carga turística
		Infraestructura resiliente
SOCIO CULTURAL	Contribuir al desarrollo local	Bienestar de la comunidad local
		Cultura turística
		Equidad social
		Sensibilización a población local

Tabla 1. Principios establecidos para el MPPC
Fuente: elaboración propia

4.1.1. Aspecto Organizacional y de Gobernanza

El aspecto institucional comprende el marco general respecto a la generación de políticas y planes de sostenibilidad turística y su cumplimiento. Asimismo, involucra la planificación y gestión empresarial para el desarrollo turístico.

4.1.1.1. Planificar y gestionar políticas para promover un turismo sostenible

Este principio parte de la iniciativa de desarrollar un planeamiento organizacional para el agente turístico. Con una planificación operativa y un presupuesto la organización establece líneas de acción integrales. La planificación permite a la organización mejorar su desempeño operativo, además de reducir costos, mejorar su competitividad y poder crecer en un mercado cada vez más competitivo.

El aspecto institucional presenta como procedimientos: la Política de Sostenibilidad y la Política empresarial, esta última involucra la Gestión de Calidad, Gestión de Recursos Humanos, y Gestión Administrativa- Financiera.

Construir una política para una organización es demandante en términos de recursos humanos y económicos. Es por ello, que los cimientos para el desarrollo de la política en sostenibilidad, parte de acciones como la gestión de la calidad, recursos humanos y administración. Sobre ello, se realiza la construcción de una política de sostenibilidad con bases sólidas priorizadas.

4.1.2. Aspecto Económico

El aspecto económico permite conocer la situación actual de la organización en cuanto a sus indicadores administrativos financieros, sobre esta base, y sumados a la planificación organizacional se puede realizar una proyección presupuestal sobre el desarrollo de la actividad.

Dentro del sector turismo, una de las barreras principales para el desarrollo de los emprendimientos y/o desarrollo de productos con un enfoque de sostenibilidad se evidencia en que no se realiza principalmente la planificación, donde el aspecto económico tiene un impacto significativo.

La presente sección del MPPC promueve la viabilidad económica y la distribución justa de los beneficios económicos del turismo, lo cual contribuya a la competitividad de los agentes turísticos.

4.1.2.1. Competitividad Empresarial

Las organizaciones, en cualquiera de sus formas, persiguen el desarrollo y crecimiento de una manera más sostenida. Ser competitivos implica poder desarrollar, de una manera tripartito, sus actividades considerando aspectos locales, regionales e inclusive internacionales, respecto al producto (bien o servicio) a ofrecer.

Actualmente, muchas organizaciones (demanda de mercado) no solo exigen productos de calidad, sino productos que le aporten un valor agregado desde un enfoque integral e inclusivo. Es por ello relevante resaltar que la migración de hábitos convencionales a más sostenibles, permiten a la organización identificar y migrar mercados que le generan mayor renta a partir de la puesta de productos sostenibles.

El principio de competitividad implica:

- Análisis de la rentabilidad de la empresa.
- Gestiones que aceleren la eficacia de los procesos comerciales.
- Cuota de mercado regional o nacional.

4.1.3. Aspecto Ambiental

La presente sección del MPPC ha sido elaborada para que los agentes turísticos, con el fin de promover una relación sostenible entre recursos naturales, ambiente y turismo, y aunque está dirigida principalmente a empresas, también funciona como instrumento para seleccionar proveedores o socios turísticos con base en los criterios de sostenibilidad.

Este aspecto comprende los siguientes principios:

4.1.3.1. Gestionar eficientemente los recursos y promover la economía circular

La gestión eficiente de los recursos permite a la organización no solo identificar oportunidades de mejora, sino reducir costos operativos, mejorar su performance ambiental, adelantarse a futuras regulaciones ambientales y sociales, ser más competitivo y rentable.

La gestión eficiente de los recursos, además permite a la organización minimizar el uso de materiales, además de la generación de los residuos sólidos, y a partir de ello, generar modelos de negocios circulares, es decir, oportunidades de negocios, que implican un ingreso adicional para la organización.

Este principio implica:

- El uso eco eficiente del agua, promoviendo ahorro, tratamiento y reutilización del mismo.
- El uso eco eficiente de la energía y reducción del consumo de energía de fuentes no renovables, promoviendo el uso de fuentes renovables.
- Incorporación de prácticas de 3 R (reciclar, reusar y reducir)

4.1.3.2. Desarrollar modelos de emprendimientos sostenibles e innovadores

Hoy todo emprendimiento debe ser sostenible e innovador para ser competitivo. En este principio se contempla:

- Gestión de la innovación.

- Estrategias de comunicación y mercadeo.

4.1.3.3. Proteger y conservar la biodiversidad del entorno

Este principio contempla la protección, conservación y uso responsable de recursos y biodiversidad (suelos, aire, flora, fauna y sistemas acuáticos). Los prestadores de servicios turísticos deben contribuir con la conservación de la biodiversidad mediante las actividades que realizan en su día a día. Estas acciones de conservación deben incluir medidas de mitigación y de adaptación, cumpliendo así con las buenas prácticas ambientales.

Proteger y conservar la biodiversidad también involucra:

- Promover la participación justa y equitativa en los beneficios que se deriven de la utilización de la diversidad biológica.
- Incentivar la educación, el intercambio de información, el desarrollo de la capacidad de los recursos humanos, la investigación científica y la transferencia tecnológica, referidos a la diversidad biológica y a la utilización sostenible de sus componentes.
- Fomentar el desarrollo económico del país en base a la utilización sostenible de los componentes de la diversidad biológica, promoviendo la participación del sector privado para estos fines.
- Gestionar eficientemente la capacidad de carga y los riesgos al destino turístico para evitar que existan atractivos turísticos con exceso de visitantes y ello provoque el deterioro y depredación del lugar.
- Aplicar la resiliencia en la infraestructura que se vaya a construir, considerando las condiciones climáticas, paisajísticas y territoriales para evitar alterar los atractivos y destinos con ello.
- Medir la huella de carbono en las acciones y actividades a desarrollar para la producción de bienes y servicios turísticos con la finalidad de identificar y establecer medidas de mitigación y compensación.

4.1.4. Aspecto Socio Cultural

El aspecto socio cultural contempla la relación estrecha entre la belleza natural y la cultura local, el cual es de gran importancia para el éxito e imagen de la operación turística. Asimismo, los actores locales deben trabajar en el ambiente cultural de forma mancomunada (en este caso, se hace referencia a la empresa turística y a los habitantes de la localidad donde se asienta). Ambos grupos deben trabajar para la conservación y sostenibilidad de los aspectos culturales. Este aspecto comprende el siguiente principio:

4.1.4.1. Contribuir al desarrollo local

El principio contempla la realización de acciones que contribuyan hacia el entendimiento y respeto entre las personas (turistas y residentes) y las sociedades. Asimismo, las acciones promocionales y de marketing turístico deberán propiciar la sensibilización al visitante nacional e internacional recomendando prácticas de turismo sostenible en los destinos. Por otro lado, también es importante considerar el impulso de la cultura turística a través de la vinculación de la educación escolarizada y no escolarizada con los programas de formación turística y promover la equidad social en los emprendimientos y empresas del sector turismo para que todos se beneficien.

V. PROCEDIMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DE PRINCIPIOS

Definidos los principios, se propone realizar una serie de procedimientos para el adecuado desarrollo del turismo sostenible en la Macro Región del Perú. Y para tal fin se presentan 7 guías de trabajo, que serán las herramientas de apoyo para la aplicación de los principios.

5.1. Procedimiento: Política de sostenibilidad

El presente procedimiento contempla los siguientes pasos:

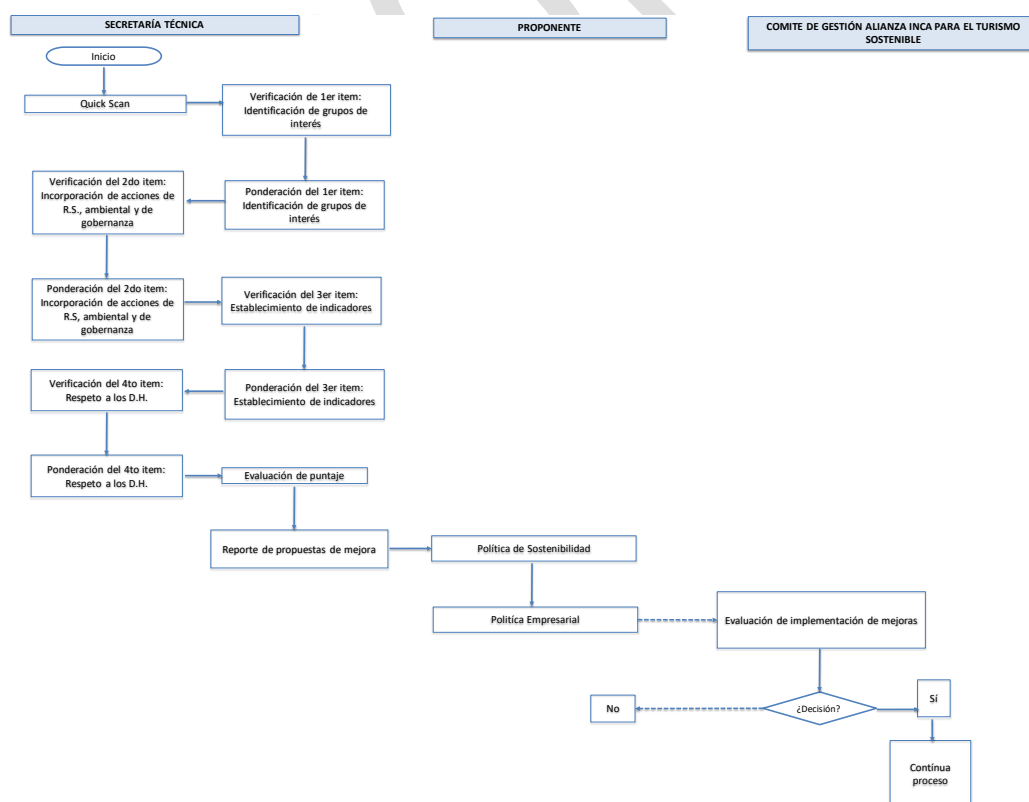


Ilustración 3. Procedimiento para aplicar la Política de Sostenibilidad
Fuente: Elaboración Propia

En primer término, se deberá efectuar un “Quick Scan” que consiste en una ficha de diagnóstico simple y práctica que permite conocer la situación de la organización/empresa mediante la ponderación para cada paso contemplado en el procedimiento.

Luego de realizado el Quick Scan⁹, se procede al establecimiento de oportunidades de mejora según el paso que requiera mayor fortalecimiento.

Después de ello, se procede con la elaboración y aprobación de una Política Sostenibilidad alineada al Marco de Principios de Turismo Sostenible Consensuados (MPPC); a través de la cual los actores involucrados en la actividad turística, llámese gestores, operadores turísticos, comunidades locales y/o pobladores en general, declaran sus compromisos respecto a la protección del medio ambiente, la cultura, las satisfacción de los clientes y el desarrollo económico de la comunidad de la cual forma parte.

Luego, se sigue con la elaboración, aprobación e implementación del Plan de Acción de Sostenibilidad turística, que detalla los principios, las medidas y acciones, que se realizarán para dar cumplimiento a los compromisos asumidos en la Política de Sostenibilidad.

Finalmente, se procede a la evaluación final de la implementación de mejoras, mediante el llenado de unas fichas de monitoreo.¹⁰

5.2. Procedimiento: Política Empresarial

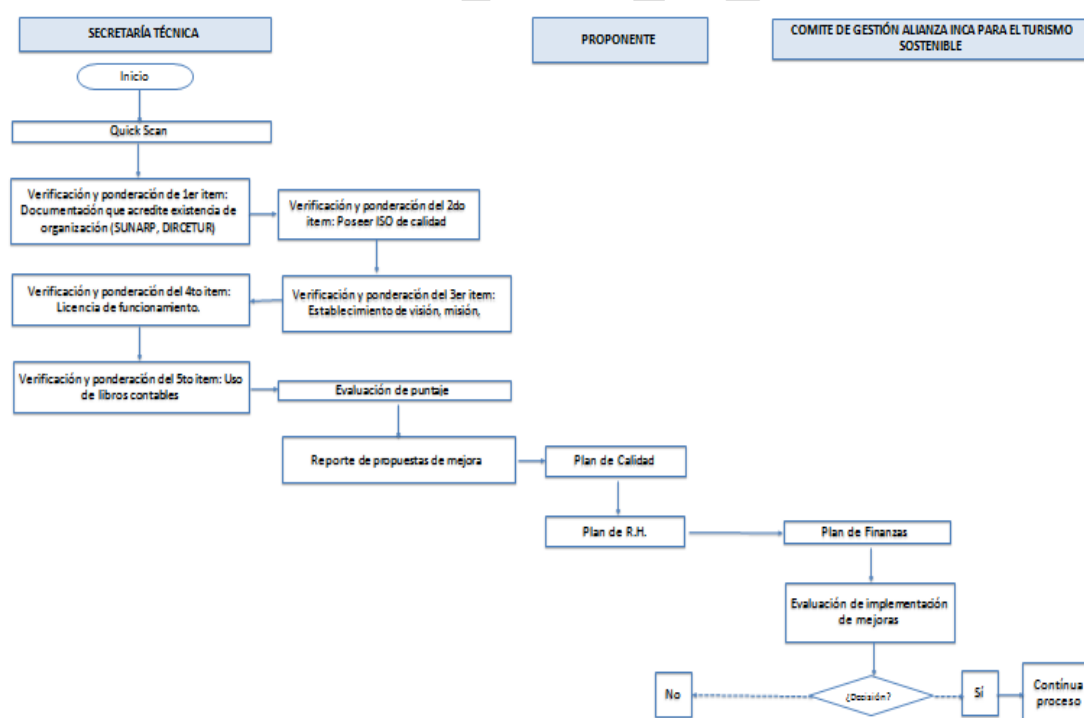


Ilustración 4. Procedimiento para aplicar la Política Empresarial

⁹ Ver Anexo N°2

¹⁰ Ver Anexo N°3

Fuente: Elaboración Propia

El procedimiento es: Efectuar un “Quick Scan” que consiste en una ficha de diagnóstico simple y práctica que permite conocer la situación de la organización/empresa mediante la ponderación para cada paso contemplado en el procedimiento.

Luego de realizado el Quick Scan, se procede al establecimiento de oportunidades de mejora según el paso que requiera mayor fortalecimiento.

El presente procedimiento contempla 3 aspectos importantes para realizar el diagnóstico:

La Gestión de Calidad, la cual incluye planificación, organización y control del desarrollo del sistema y otras actividades relacionadas con el giro comercial de la organización (empresa), por tanto la gestión implica el desarrollo de actividades para la mejora de procedimientos alineados al turismo sostenible.

La Gestión de Recursos Humanos, la cual consiste en planear, organizar y desarrollar todo lo concerniente a promover el desempeño eficiente del personal que compone una empresa u organización tangibilizada en acciones que debe ser aplicada en un Plan de Gestión de Recursos Humanos.

La Gestión Administrativa- Financiera, la cual vela por la optimización de los recursos financieros y físicos, para brindar un servicio con efectividad y transparencia, cuenta con cinco etapas: presupuesto, administración contable, compras y contratación, mantenimiento de infraestructura y logística y equipos. Todos estos pasos deberán ser incluidos en un Plan de Gestión Administrativa – Financiera.

Finalmente, se procede a la evaluación final de la implementación de mejoras, mediante el llenado de unas fichas de monitoreo.

5.3. Procedimiento: Política de Competitividad Empresarial

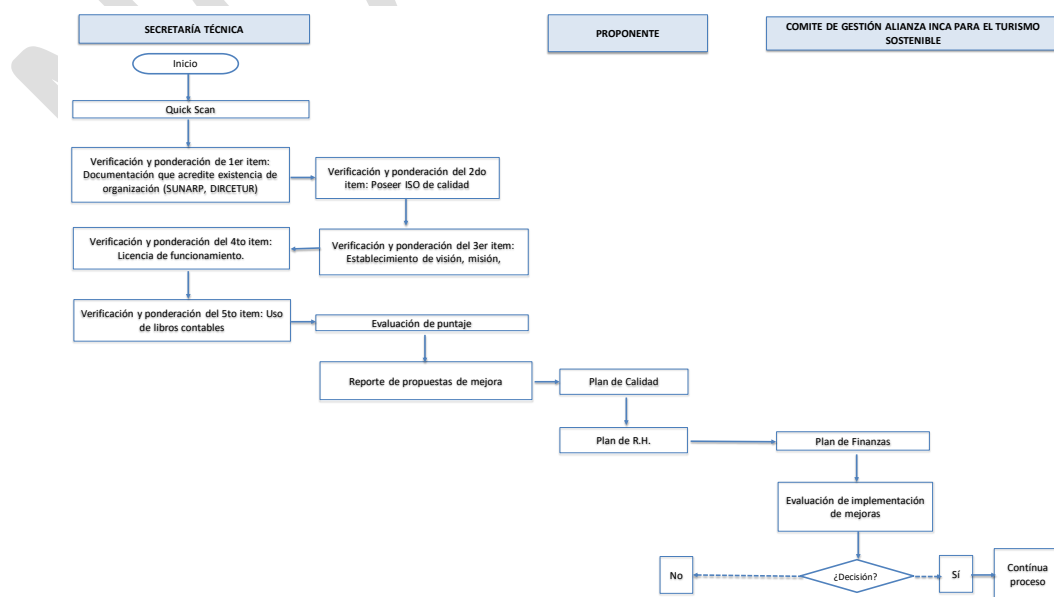


Ilustración 5. Procedimiento para aplicar la Política de Competitividad
Fuente: Elaboración Propia

5.4. Procedimiento: Eficiencia de Recursos y Producción más limpia

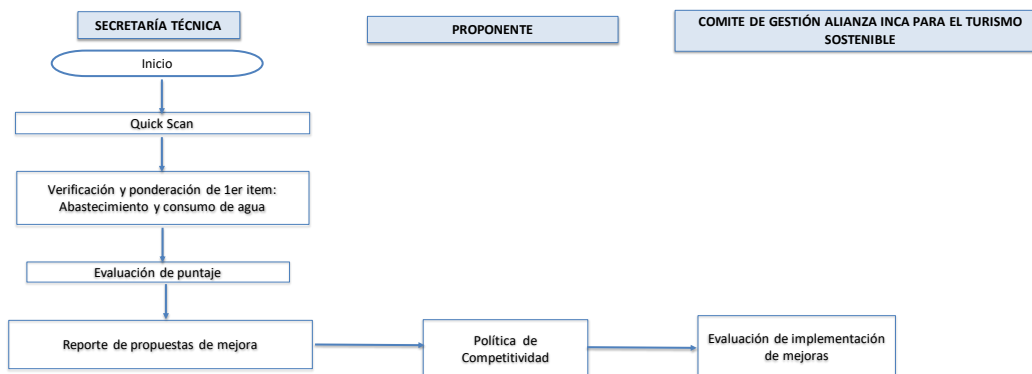


Ilustración 6. Procedimiento para aplicar la Eficiencia de Recursos y Producción más Limpia
Fuente: Elaboración Propia

Este procedimiento tiene como objetivo brindar ayuda para la elaboración del Plan de Ecoeficiencia que incluya el adecuado uso del agua, energía, materiales y minimización de residuos.

Para desarrollar el Plan de Ecoeficiencia es importante realizar un diagnóstico de la situación actual, definiendo claramente cuál es la línea base. Y seguidamente identificar cuáles podrían ser las oportunidades de mejora respecto a los mismos temas.

Es por ello que como punto de partida para este procedimiento es Efectuar un “Quick Scan” que consiste en una ficha de diagnóstico simple y práctica que permite conocer la situación de la organización/empresa mediante la ponderación para cada paso contemplado en el procedimiento.

Luego de realizado el quick scan se procede al establecimiento de oportunidades de mejora según el paso que requiera mayor fortalecimiento considerando los 3 aspectos primordiales: agua, energía y residuos.

Finalmente, se procede a la evaluación final de la implementación de mejoras, mediante el llenado de unas fichas de monitoreo.

5.5. Procedimiento: Eco-Innovación y Análisis de Ciclo de Vida (ACV)

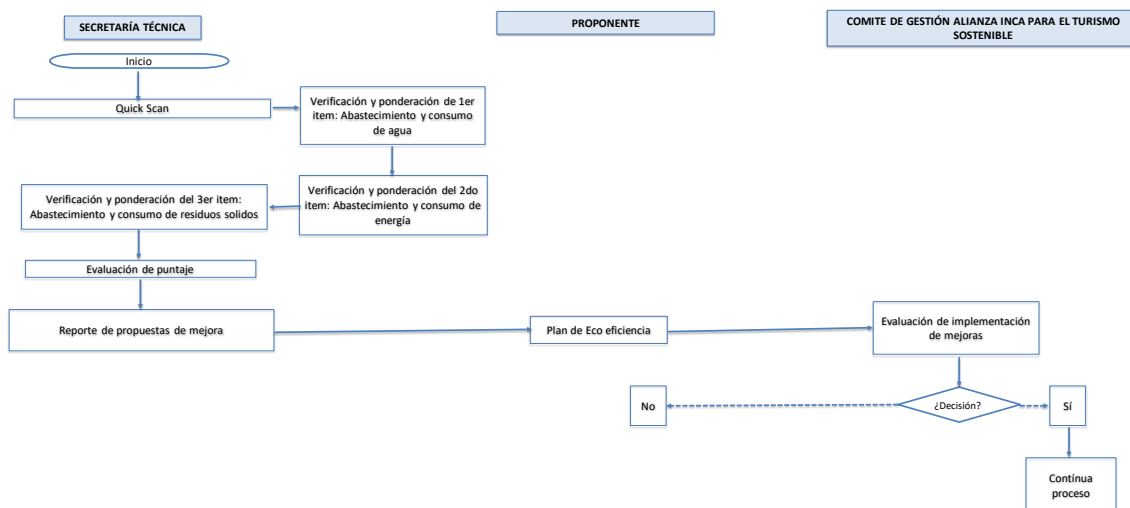


Ilustración 7. Procedimiento para aplicar la Eco innovación y Pensamiento de Ciclo de Vida
Fuente Elaboración Propia

Este procedimiento incluye a la gestión de la innovación y, comunicación y mercadeo como elementos importantes durante su aplicación.

En primer lugar, se deberá asumir como valor la innovación que proviene de las personas y es por ello que uno de los objetivos fundamentales es la puesta en marcha de mecanismos que favorezcan la generación, la implantación, la difusión y la evaluación de propuestas innovadoras que partan de las personas que integran la organización, independientemente de la responsabilidad de cada una de ellas. Y para ello, se plantea la elaboración de un Plan de Eco innovación.

Respecto a las acciones de comunicación y mercadeo, se podrían incluir como parte del Plan de Eco innovación, de manera que todo lo propuesto y que haya sido llevado a la práctica pueda ser visibilizado y difundido de la mejor manera y se pueda efectuar los respectivos estudios de mercado considerando la estrategia de innovación, contribuyendo a la sostenibilidad.

5.6. Procedimiento: Conservación de la Biodiversidad

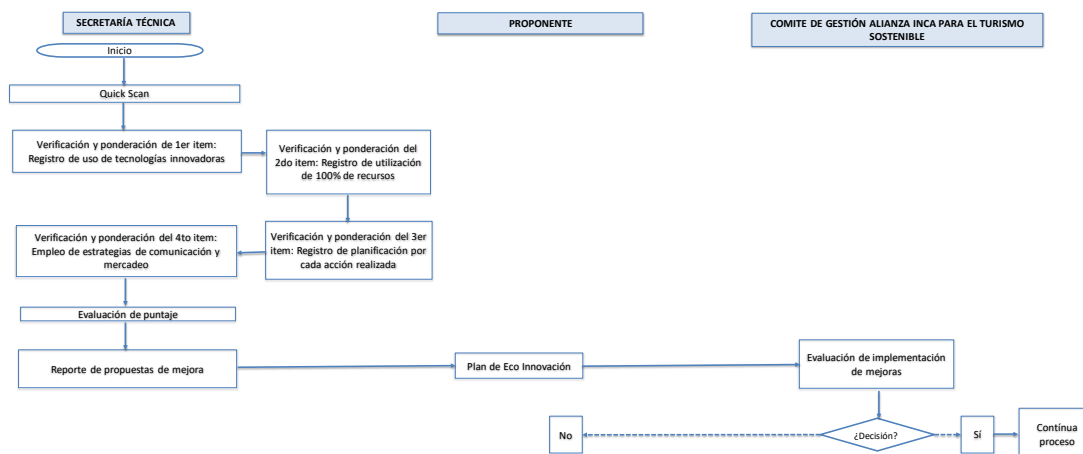


Ilustración 8. Procedimiento para aplicar la Conservación de la Biodiversidad
Fuente: Elaboración Propia

Este procedimiento incluye dentro de sus pasos el diagnóstico “Quick scan” para verificar y ponderar los siguientes aspectos:

- Construcción de infraestructuras resilientes, es decir, adaptables al entorno en el que son construidas. Fomento de la industrialización inclusiva, sostenible y eco innovadora. Reconversión de las ciudades y comunidades turísticas en inclusivas, seguras, resiliente y sostenibles.
- Compensación de la Huella de carbono, la cual es importante para reducir el impacto que estamos generando en el ambiente desde el sector turismo. En este caso se considera la compensación en base al cálculo de la Huella de Carbono en el Alcance 1 el cual implica la cuantificación de las emisiones directas de gases de efecto invernadero.
- Capacidad de carga: fomentar la realización de un estudio de la capacidad de carga turística que implique un equilibrio entre lo social, lo económico y lo ambiental, lo cual contribuye al desarrollo del turismo sostenible, con la finalidad de proveer un mecanismo de planificación de los atractivos y destinos turísticos que requieren de decisiones de manejo para crear conciencia sobre el uso de los espacios turísticos y con ello mejorar su gestión.

Luego de ello, se procederá a elaborar las propuestas de mejora, las cuales deberán ser implementadas por las empresas / organizaciones. Y finalmente, luego de un proceso de monitoreo se conocerá el nivel de implementación que se tuvo.

5.7. Procedimiento: Bienestar de la comunidad local

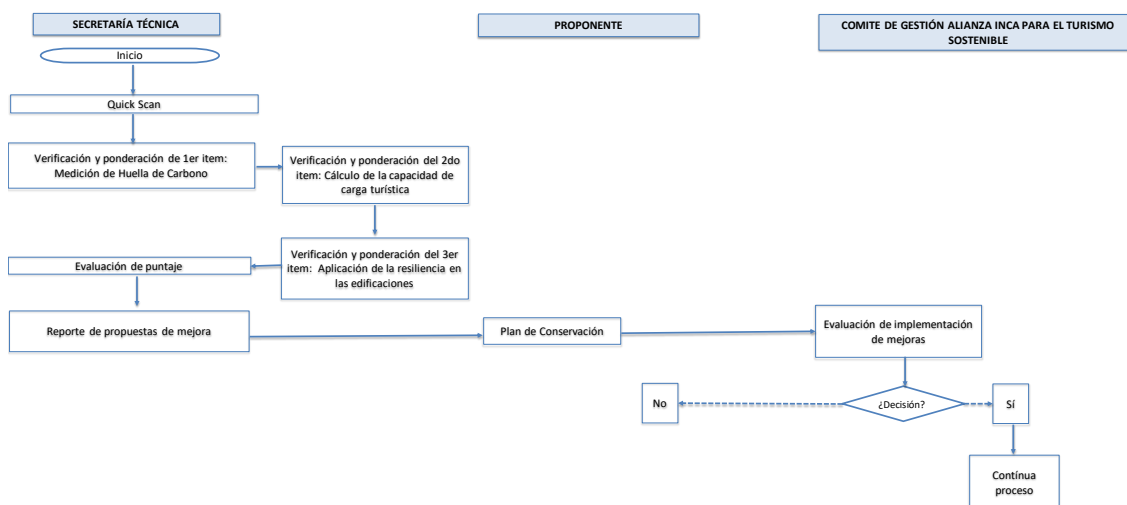


Ilustración 9. Procedimiento para aplicar el Bienestar de la comunidad local
Fuente: Elaboración Propia

Para aplicar este procedimiento se debe iniciar también por la realización de un breve diagnóstico llamado Quick scan, el cual permite evaluar la implementación de acciones determinadas según el principio para el que apliquen.

Los puntos a considerar principalmente para la evaluación son:

- Cultura turística: este aspecto incluye el fomento de la identidad local, el respeto y cuidado del Patrimonio, el buen trato al turista.
- Equidad social: este aspecto es importante porque el turismo debe ser una actividad que integra al hombre y a la mujer por igual, bajo las mismas condiciones y con los mismos beneficios.

Luego de ello, se procede a elaborar una propuesta de mejora, la cual será luego monitoreada mediante visitas técnicas que incluirán la toma de datos en una ficha de monitoreo.

Para finalmente elaborar un informe del nivel de implementación de las mejoras hechas.

VI. DISTINTIVO DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA “ALIANZA INCA SUR”

El distintivo de sostenibilidad turística viene a ser un reconocimiento otorgada a las organizaciones que aplicar los principios establecidos en el Marco de Principios y Procedimientos Consensuados, y una vez realizada la aplicación de acción – dependiendo del grado de implementación – puedan acceder al mismo.

El distintivo ha sido desarrollo por el Comité de Gestión Público – Privada y aprobada bajo consejo directivo en la segunda reunión del Asamblea. El distintivo no tiene un incentivo económico, pero el plan de acción contribuye a la accesibilidad de fondos concursables.

Asimismo, la organización participante podrá obtener el distintivo partiendo del Distintivo Alianza Inca Bronce, seguido por el distintivo Alianza Inca Plata, y posteriormente, el Distintivo Alianza Oro. Siendo este último el de mayor puntaje por el dimensionamiento y alcance que este implica.

6.1. Características del Distintivo de Sostenibilidad Turística a implementarse en la Macro Región Sur del Perú

Dadas las actuales condiciones del mercado turístico nacional y en particular de la Macro Región Sur del Perú, el Distintivo de Sostenibilidad Turística canalizará un formato sencillo, alcanzable y aplicable, estandarizado, pero que incluya las exigencias básicas internacionales adaptadas a la realidad nacional; teniendo como:

6.1.1. Objetivo principal:

Reconocer el valor agregado que realizan los actores involucrados en la actividad turística de la Macro región Sur del Perú, mejorando su desempeño organizacional como parte de sus actividades turísticas para acceder a nuevos mercados favorables, incorporando los principios de sostenibilidad institucional, ambiental, socio-cultural y económica, incluidos en el Marco de Principios y Procedimientos Consensuados (MPPC), promovidos por el Comité Gestión de la Alianza Inca para el Turismo Sostenible (CGATS).

6.1.2. Objetivos específicos:

- Estimular a los prestadores de servicios turísticos a introducir mejoras en sus operaciones, en busca de sostenibilidad ambiental, económica y social, facilitando algunos incentivos y asistencia técnica para lograrlo.
- Reconocer los esfuerzos y compromiso de los actores turísticos (gestores y operadores de servicios de alojamiento, alimentación, agencias de viaje y comunidades locales) por la incorporación de principios de sostenibilidad turística del MPPC.

- Acreditar el diferencial de sostenibilidad del servicio y/o producto turístico, con relación a sus competidores.
- Garantizar a los visitantes que el servicio con distintivo, ha incorporado principios de sostenibilidad turística: institucional, ambiental, socio- cultural y económica.

6.2. Categorías del distintivo

La clasificación del turismo más reciente y utilizado en la actividad turística, es la clasificación en turismo convencional o tradicional y turismo no convencional o alternativo, dentro de los cuales se encuentran los distintos tipos de turismo ya sea por la clasificación según el **origen de la demanda o según la motivación del viaje o destino**, a esto en el proceso de reconocimiento de los esfuerzos locales, principalmente socio- cultural y natural, se le da énfasis a la categoría de Turismo Vivencial, por lo que el distintivo Alianza Inca busca categorizar a las empresas que prestan los servicios turísticos en 3 grupos principales:

6.2.1. Turismo Vivencial

El turismo vivencial está referido a realizar atractivas e interesantes acciones en contacto con los pobladores locales. De esta manera, el viajero aprende sus costumbres, disfruta sus comidas, duermen en sus viviendas, experimenta sus rutinas e interviene en sus prácticas productivas. Esta alternativa fomenta un encuentro entre personas de disímiles culturas (Fuente: Felipe Benavides Barreda _Docente, conservacionista, consultor en temas ambientales, miembro del Instituto Vida y ex presidente del Patronato del Parque de Las Leyendas)

Para fines del distintivo Alianza Inca, se ha realizado esta sección con el objetivo de realizar una ponderación de calificación más acertada en relación a los principios, y con ello podamos tener un consenso sobre las prácticas que vienen realizando en la Macroregión Sur.

Dentro del público objetivo de esta categoría se encuentran las comunidades principalmente, sin embargo, también se incluyen a asociaciones de familias y organizaciones locales que les permite desarrollar las actividades turísticas de manera integrada y organizada. Cumple una magnífica función pedagógica en el quehacer ambiental: posibilita vislumbrar las pericias de nuestros antepasados, representadas en los sistemas de irrigación, la domesticación de especies silvestres, el fomento de la crianza de aves, el calendario agrícola que establecía la producción mensual de alimentos, la utilización de la andenería para elaborar suministros y cómo combatieron la erosión de las cuencas. Es un medio enfocado a mirar un mundo omitido de los grandes anhelos y proyectos nacionales.

Podemos citar algunas características de esta categoría de servicio Turístico:

- Los visitantes comparten las vivencias de los pobladores (es decir desarrollan las actividades como un miembro más de la comunidad)

- No se generan modificaciones ni cambios de la forma de vida para recibir al turista, sino que valoran y presentan tal cual sus hábitos, costumbres y vida cotidiana.

En esta categoría podemos identificar a las comunidades y poblaciones que viven en las zonas turísticas propiamente dicha, que son aquellos reales guardianes de la cultura, naturaleza y riqueza que llama la atención y valoran los turistas, por ejemplo comunidades que viven de la agricultura familiar, la pesca artesanal en lagos y ríos, que desarrollan actividades agropecuarias domesticas o familiares de autoconsumo.

Esta categoría se caracteriza por que produce utilidades adicionales: valora la historia y tradición, abre la puerta para nuevos mercados de productos, fortalece y estimula la organización empresarial y diversifica el ecoturismo.

6.2.2. Turismo Convencional

El turismo convencional es aquel que por lo general se realiza de forma masiva y ofrece principalmente turismo de vacaciones y tiene por finalidad el descanso o placer, donde se busca sol, descanso distracción lo que hace posible la masificación de producto, en consecuencia se le conoce como el turismo de masas Sus principales destinos son las grandes ciudades o playas (Salcedo M. & Martin F., 2012); “recibe esta denominación por el volumen de turistas que participan en él y el alto grado de concentración espacial.

Sus principales actividades es visitar museos, zonas arqueológicas, templos y playas. Estas visitas se realizan generalmente con guías turísticas que explican y reconocen la importancia del destino al nivel nacional e internacional. (Fuente. Conceptualización, origen y evolución del turismo Miguel Ángel Acerenza . 2010).

Al igual que para el turismo vivencial para fines del distintivo Alianza Inca, se ha realizado la caracterización del turismo convencional con el objetivo de realizar una calificación ponderada más concertada a los principios, al grupo de operadores turísticos con servicios especializados y con ello podamos reflejar las diferencias sobre las prácticas que vienen realizando en la Macroregión Sur.

Dentro del público objetivo de esta categoría se encuentran las empresas turísticas que manejan grandes grupos y relaciones de turismo intenso bastante diversificado, y que se concentran en los grandes puntos de afluencia y difusión turística.

El turismo convencional tiene las siguientes características:

- Busca movimiento de grandes masas de turistas.
- Tiene baja personalización hacia el cliente.
- Programa horarios rígidos que no permiten muchas modificaciones.
- Brinda servicios con equipos e infraestructura muy específica y con costos elevados.

El turismo convencional o de tipo vacacional, como se le conoce comúnmente, es el que obedece a motivaciones relacionadas con la educación, el placer, el descanso o con la recreación. El turismo vacacional (convencional) puede ser dividido entre otros, turismo cultural, turismo de sol y playa, turismo de nieve.

6.2.2.1. Turismo No Convencional

El turismo no convencional o alternativo busca en principio satisfacer necesidades que el turismo Convencional no logra satisfacer, se caracterizan por permitir un desarrollo en menor escala, con un mínimo impacto sobre el ambiente y respetuoso de los valores de las comunidades locales y su cultura. En el turismo alternativo pueden identificarse formas de turismo de naturaleza, de aventura, deportes extremos, rural y por supuesto ecoturismo. Un turismo alternativo que promueva la "autenticidad", la armonía social y la preservación del ambiente, en una asociación equitativa entre lugareños, empresarios y agencias externas, a efectos de devolver a la población recursos y calidad ambiental a cambio de los beneficios que genera el turismo. (Fuente. Conceptualización, origen y evolución del turismo Miguel Ángel Acerenza . 2010).

Para fines del distintivo Alianza Inca, al igual que el turismo convencional se ha realizado la caracterización del turismo No convencional con el objetivo de realizar la calificación ponderada concertada a los principios, al grupo de operadores turísticos con servicios especializados y con ello podamos reflejar las diferencias sobre las prácticas que vienen realizando en la Macroregión Sur.

El Turismo no convencional no es más que una forma de turismo tradicional que consiste en ir de vacaciones a conocer y apreciar el medio rural, alojándose en posadas o pequeños hoteles (acondicionados a los requerimientos y necesidades del turista); efectuar visitas a establecimientos agrícolas (sin hospedarse en ellos), y efectuar cabalgatas y paseos en carro por los típicos caminos rurales, disfrutando del paisaje campestre.

Dentro del público objetivo de esta categoría se encuentran las empresas turísticas regionales locales que manejan grupos pequeños y relacionan los servicios turísticos locales regional que se concentran en los puntos de afluencia y difusión turística.

6.2.3. Entidad responsable de otorgar el distintivo

El Comité de Gestión de la Alianza Inca para el Turismo Sostenible (CGATS), que es la Asociación Público Privada conformada por representantes de las Administraciones Regionales de Turismo y de Medio Ambiente, los Gobiernos Locales, las Organizaciones de Operadores de Servicios Turísticos y las Comunidades Locales Vinculadas al Turismo, que tiene como propósito "impulsar la adopción de criterios de sostenibilidad en los destinos de la Macro Región Sur del Perú", será la institución responsable de otorgar el Distintivo DST, así como de vigilar que los actores con el logotipo DST cumplan con lo establecido de tal

forma que, tanto el turista como los operadores turísticos, autoridades y población en general, tengan la certeza de que efectivamente los servicios y/o productos acreditados, cumplen con los principios básicos de sostenibilidad ambiental, social, cultural y económica, considerados en el MPPC.

6.2.4. Beneficiarios

Los potenciales beneficiarios del DST, serán principalmente aquellas empresas, emprendimientos, comunidades y/o destinos que ofrecen servicios y/o productos turísticos, que hayan desarrollado avances en cualquier ámbito de la sostenibilidad y que trabajan o están interesados en trabajar algún tema orientado a reducir los impactos negativos que generan los procesos de la actividad turística en el ambiente, en la sociedad, en la cultura o en la economía local; ya sea a través del ahorro en el consumo de agua y de energía, manejo adecuado de residuos, la reducción o eliminación del uso de productos tóxicos, uso eco eficiente y eco innovador de materias primas e insumos locales, aprovechamiento racional de los recursos naturales y culturales, maximización de los beneficios económicos, tanto para la empresa como de los proveedores locales, distribución justa y amplia de los beneficios económicos generados por el turismo, etc.

Por otra parte, además de los beneficios mencionados, la sostenibilidad permite a las empresas: disminuir los costos de operación, generar mayor eficiencia en los procesos, hacer uso racional y eficiente de los recursos naturales y culturales, ampliar y mejorar la distribución de los beneficios económicos producidos por el turismo en la comunidad receptora. Sin embargo, también permitirá a los diferentes actores obtener algunos beneficios propios del Distintivo, tales como:

A las empresas y/o emprendimientos turísticos:

- Ventajas de mercadeo, por el reconocimiento de credibilidad que obtenga el distintivo. Pues conforme se vaya conociendo el distintivo, los beneficios de reputación y popularidad de la empresa son más tangibles.
- Acceso a capacitación y asistencia técnica sobre nuevas tecnologías amigables y económicas, que casi siempre son dadas y/o financiadas a bajo costo por los proveedores financieros de las tecnologías.
- Aumento de la autoestima y compromiso de los empleados.
- Participación en forma gratuita en los eventos de capacitación y asistencia técnica sobre temas de sostenibilidad, promovidos por el proyecto y/o por las Instituciones miembros del CGATS.
- Difusión y Promoción de las empresas acreditadas con el Distintivo, en páginas web del Comité de Gestión para el Turismo Sostenible y de las Administraciones Regionales de Turismo DIRCETUR de Cusco y Puno y GERCETUR Arequipa.

A los clientes (turistas y operadores turísticos):

- Facilidad para identificar cuáles son negocios social, ambiental y económicamente sostenibles y a elegir en base a esto.
- Aumenta la conciencia pública de prácticas empresariales responsables.
- Alerta a los turistas sobre cuestiones ambientales y sociales de un área, permitiendo que actúen más respetuosamente.
- Identifica a las empresas que ofrecen servicios de mejor calidad, por cuanto las empresas distinguidas tienden a la vez a ofrecer servicios de calidad.

A los gobiernos regionales:

- Garantiza una mejor gestión del desarrollo turístico
- Acceder a los nichos de mercado como destinos de turismo sostenible.
- Elevar los estándares de la calidad y sostenibilidad turística en las áreas de la salud, la seguridad, el ambiente y la estabilidad social.
- Bajar los costos regulatorios de la protección ambiental.
- Reducir la pobreza, especialmente en áreas rurales.
- Desarrollar sinergias y asociaciones estratégicas con esfuerzos de turismo sostenible, para garantizar la sostenibilidad.

A las ciudades y/o Comunidades Receptoras

- Respetar la estructura social y económica de las ciudades y comunidades locales receptoras
- Disminuir las probabilidades de conflicto entre los actores con las comunidades receptoras.

Al medio ambiente:

- Mitigar y/o eliminar los impactos negativos (daños) al medio ambiente, causados por el desarrollo de las actividades turísticas.
- Proteger y conservar los recursos naturales y mejorar la eficiencia en su aprovechamiento.

A la cultura:

- Respetar y revalorar de la cultura local, que permite beneficios económicos y sociales reales.

Finalmente cabe resaltar que la aplicación del Distintivo DST, facilitará el cumplimiento de los estándares internacionales del turismo sostenible; por cuanto los principios e indicadores de evaluación están basados en los Criterios Globales de Sostenibilidad Turística, aprobados por la Organización Mundial de Turismo (OMT), los cuales han sido priorizados y adecuados a las características y necesidades reales de actividad turística en los destinos de Macro región Sur del Perú. Además, por tratarse de un programa promovido por el Comité de Gestión de la Alianza Público Privada para impulsar el Turismo Sostenible, con aval y financiamiento de la ONU Medio Ambiente, los costos de capacitación y asistencia técnica para su implementación serán bastante accesibles, en comparación con los costos de certificaciones privadas existentes en el mercado.

NO COPIAR

6.3. Etapas del proceso para obtener el distintivo



Ilustración 10. Etapas para Obtención de Distintivo de Sostenibilidad
Fuente: Elaboración Propia

Inscripción

- El representante de la empresa, emprendimiento y/o comunidad se contacta con la Secretaría Técnica del CGATS, proporcionando información general como postulante: Razón Social, nombre del representante, dirección, teléfono, correo electrónico, rubro o giro del negocio, ubicación del establecimiento y otros mediante una ficha de inscripción preliminar la cual es complementada con una visita preliminar de reconocimiento del postulante.

Diagnóstico Preliminar

- La Secretaría Técnica luego de verificar in situ que la información general alcanzada es genuina, elaborará un diagnóstico rápido previo a través de un “Quick scan” en el que calificará al postulante en base a una serie de enunciados y/o postulados relacionados con los principios establecidos en el MPPC, obteniendo un puntaje cada postulante, que siendo mayor a 11, nos indicará que el postulante podrá pasar a una siguiente etapa llamada Auto Diagnóstico. En caso de considerarse improcedente, se le harán llegar las observaciones correspondientes finalizando el proceso con dicho postulante. Luego emitirá un Reporte Breve del Diagnóstico hecho.

Auto Diagnóstico (Línea Base)

- Si se considera que el postulante está dentro de los alcances de los servicios del distintivo, se comunicará al postulante la aceptación y se le proporcionará toda la información pertinente, entre ello, los alcances, características, requisitos, derechos y obligaciones del postulante, condiciones para obtener el distintivo, incluyendo además la información para el uso e implementación de Guías y el Manuales para el proceso de aplicación del distintivo.
- En la Auto evaluación se enviará el formato y las instrucciones de Auto diagnóstico a cada emprendimiento u organización participante así como se les solicitará la documentación sustentatoria pertinente.
- Luego de ello, se les enviará la Carta de Compromiso de Participación¹¹ que deberá ser firmada por el Representante Legal de la organización o emprendimiento.
- Luego de ello, se contrastará ambos diagnósticos (el preliminar y el de línea base) obteniéndose un puntaje.
- Según el puntaje obtenido, se le brindará al postulante una serie de recomendaciones e indicaciones de lo que podría mejorar para acceder al distintivo nivel bronce basándose en el MPPC.
- Una vez informados sobre las mejoras que podrían implementar, se comunicará al postulante la fecha y hora de la visita de primera inspección oficial.

¹¹ Ver Anexo N° 5

Primera Visita de Inspección

- La Secretaría Técnica realizará la primera visita de inspección para corroborar in situ la información contenida en el auto diagnóstico, que constituye la Línea de Base, así como verificará los avances de los indicadores de cambio previstos, orientados a incorporar los criterios de sostenibilidad incluidos en el MPPC. En caso de ser necesario se podrá realizar un relevamiento en campo de los registros de indicadores. Para tal fin, se empleará un Formato de Monitoreo.
- Al finalizar la inspección, se elaborará un Reporte de Diagnóstico similar al inicial mencionado, donde conste la información del proceso de inspección, los indicadores verificados y eventualmente las no conformidades encontradas, refrendado con los medios de verificación pertinentes (fotos, documentos y otros).
- Dicho Reporte y toda la documentación adjuntada será revisado por el CGATS, quien emitirá el Dictamen correspondiente. Si es positivo y alcanza el puntaje mínimo de los 6 puntos podrá obtener el distintivo bronce, y se continuará con el proceso y si no es así, se comunicará la desaprobación con las observaciones pertinentes.

Capacitación, Asistencia Técnica, Seguimiento y Monitoreo (por el proyecto)

- Todos los postulantes aprobados para continuar con el proceso de aplicación del Distintivo deben participar en los eventos de Capacitación convocados por la Secretaría Técnica del CGATS, con un mínimo del 80% de asistencias.
- A lo largo del período de implementación se realizarán periódicamente visitas de Asistencia Técnica, con el propósito de identificar los puntos críticos o cuellos de botella que dificultan el proceso normal de desarrollo de la aplicación, para prestar asesoramiento técnico y/o apoyo para solucionar los problemas y/o dificultades.
- También se realizarán visitas de seguimiento y monitoreo para verificar los avances en los indicadores y/o el cumplimiento de las acciones previstas. Estas visitas se apoyarán de los Formatos de Monitoreo y culminarán en un Reporte de Diagnóstico, del cual el postulante recibirá una copia, donde se consignen los avances hallados, así como las observaciones y recomendaciones a que hubieran lugar para lograr el cumplimiento de los avances de los indicadores previstos en el MPPC
- La participación de los directivos y de los colaboradores de la empresa en las etapas de capacitación y asistencia técnica es vital; por cuanto los cambios deben ser asumidos en todos los niveles de la empresa.

Visita de Evaluación Final

- La Secretaría Técnica realizará la visita de evaluación final a partir de la Línea de Base y de los Monitoreos realizados, para verificar los avances de los indicadores de

cambio previstos. En caso de ser necesario se podrá realizar un relevamiento en campo de los registros de indicadores.

- Al finalizar la inspección, se completará el Formato de Monitero, donde conste la información del proceso de inspección, los indicadores verificados y eventualmente las no conformidades encontradas.
- El Inspector en base a la verificación física y a la documentación aportada hasta el momento, emitirá un Reporte de Evaluación (empleando el mismo formato del Reporte de Diagnóstico) sobre el cumplimiento de los indicadores previstos, señalando el puntaje alcanzado, así como los medios de verificación pertinentes (fotos, documentos y otros). En este caso, si el postulante ya alcanzó el distintivo bronce, podría llegar al distintivo plata o en todo caso quedarse en el bronce, dependiendo el avance o mejoras implementadas.

Otorgamiento del Distintivo (CGATS)

Los Reportes de Diagnóstico, de Evaluación y los Formatos de Monitoreo y toda la documentación adjuntada serán revisados por el CGATS, quien emitirá el Dictamen correspondiente. Si es positivo y alcanza el puntaje mínimo de 6 establecido se procederá al otorgamiento del distintivo plata y si no es así, se comunicará a los resultados con las observaciones pertinentes. Y en el caso del distintivo oro, éste podrá ser obtenido en posteriores postulaciones al distintivo.

6.4. Indicadores de Sostenibilidad Turística¹²

Cuadro N° 1. Indicadores de Sostenibilidad Turística
Fuente: Elaboración Propia

						EVALUACIÓN LÍNEA DE BASE			EVALUACIÓN VISITA 1			EVALUACIÓN VISITA 2		
PRINCIPIOS PRIORIZADOS	PROCEDIMIENTOS	INDICADOR	PESO (%)	VARIABLES DE MEDICION	MEDIO DE VERIFICACIÓN	del 0-3	CALIFICACION	SUBTOTAL DEL PRINCIPIO	del 3-6	CALIFICACION	SUBTOTAL DEL PRINCIPIO	del 6-9	CALIFICACION	SUBTOTAL DEL PRINCIPIO
ASPECTO ORGANIZACIONAL Y DE GOBERNANZA														
Planificar y gestionar políticas para promover un turismo sostenible	Política de Sostenibilidad	La organización aplica el 70% de los postulados de su Política de Sostenibilidad Turística	8%	Nro. de Postulados institucionales aplicados	Documento de Compromiso de Política de Sostenibilidad									
				Nro. de Postulados ambientales aplicados	Registros de consumo de agua, energí, reciclaje, compras, etc.									

¹² Ver Anexo N° 4

				Nro. de Postulados socio - culturales aplicados	Informes de avances de aplicación de políticas de sostenibilidad socio- cultural												
				Nro. de Postulados económicos aplicados	Registros de compras de bienes y servicios												
	Política Empresarial	La organización muestra al menos un 70% de avances de las metas establecidas en su Política Empresarial	7%	% promedio de cumplimiento de metas previstas en la Política Empresarial	Informes de avances de metas previstas en la Política Empresarial												
ASPECTO ECONÓMICO																	
Competitividad Empresarial	Política de Competitividad	La organización aplica el 70% de los postulados de su Política de Competitividad	15%	% promedio de cumplimiento de metas previstas en la Política de Competitividad	Informes de avances de metas previstas en el Plan de Acción de Sostenibilidad Turística												
ASPECTO AMBIENTAL																	

Gestionar eficientemente los recursos y promover la economía circular	Eficiencia de recursos y producción más limpia	Porcentaje de Reducción del Consumo de Agua / Persona x Día	15%	m3 de consumo de Agua / Persona x día	Registros de consumo de agua												
		Porcentaje de Reducción del Consumo de Energía de Fuentes No Renovable/ Persona x Día		KWH de consumo Energía de Fuente No renovable / Persona x día	Registros de consumo de Energía de Fuentes No Renovable												
		Porcentaje de incremento del Consumo de Energía de Fuentes Renovables / Persona x Día		KWH de consumo Energía de Fuente Renovable / Persona x día	Registros de consumo de Energía de Fuentes Renovable												
		Porcentaje de Incremento del volumen de residuos reciclados, reusados y reducidos.		Kgr de Residuos Reciclados	Registros de Residuos Reciclados, Reusados y Reducidos												
				Kgr de Residuos Reusados/mes													
				Kgr Residuos Reducidos/mes													
		Proteger y conservar la biodiversidad del entorno		Conservación de la Biodiversidad	Nro. De Especies de Flora y Fauna conservados con apoyo de la organización.	Nro. De Especies de Flora conservados.	Convenios y/o acuerdos de compromiso y reportes de apoyo a la conservación de flora y fauna del										

		Número máximo de visitantes que pueden contener en su establecimiento		Nro. De Visitas / día % de visitantes satisfechos	Registros y Estadísticas de visitas								
	Resiliencia en infraestructura	% de Reducción de daños en infraestructura crítica por desastres		% de infraestructura crítica dañada y/o interrumpida	Registros y Estadísticas de daños x desastres								
		% Incremento de iniciativas de industrias sostenibles y eco innovadoras		Nro. de industrias sostenibles y ecoinnovadoras	Registros de Industrias Sostenibles								
		Número de ciudades y/o comunidades que implementan Plan de Acción de Resiliencia		Nro. de ciudades y/o comunidades que aplican al menos 5 aspectos esenciales para la resiliencia	Relación de ciudades y/o comunidades en proceso de implementación de Planes de Resiliencia								
Desarrollar modelos de emprendimientos sostenibles e innovadores	Eco innovación y análisis de ciclo de vida	Incremento de empresas de productos y servicios turísticos sostenibles	5%	% de empresas de SSTT que aplican la sostenibilidad	Relación de empresas de SSTT que incorporan la sostenibilidad en sus								

		Incremento de la oferta de nuevos productos y/o servicios de calidad con procesos eco innovadores	5%	% de incremento de la oferta de productos y/o servicios turísticos eco innovadores	Registro de nuevos productos eco innovadores										
ASPECTO SOCIO CULTURAL															
Contribuir al desarrollo local	Bienestar de la comunidad local	Incremento del % de clientes que aplican códigos de conducta responsables	5%	% de visitantes y residentes que aplican códigos de conducta responsables	Resultados de encuestas a visitantes y residentes										
		Incremento de acciones de sensibilización a la población local sobre los principios del turismo sostenible	5%	Nro. de programas de MKT con prácticas sostenibles/total de programas de MKT	Relación de programas de MKT con /sin prácticas sostenibles										
		Incrementa el Número de alumnos de colegios nacionales y privados que se identifican con las costumbres locales	5%	Número de programas de cultura turística escolarizado	Relación de programas de cultura turística escolarizado y no escolarizado										
				Número de programas de cultura turística no escolarizado											

		Incremento del % de población residente que recibe beneficios sociales del turismo de manera equitativa	5%	% de población residente que recibe beneficios económicos y sociales del turismo	Resultados de encuestas a población residente del destino									
			100%											

6.5. Niveles de distintivo de sostenibilidad turística

Los niveles de distintivo se otorgan de acuerdo al puntaje o rango de progreso obtenido. Como ya se ha mencionado el beneficiario implementa las mejoras de acuerdo al plan de acción otorgada luego del diagnóstico realizado. Todos obtienen el distintivo pero de acuerdo a los logros obtenidos:

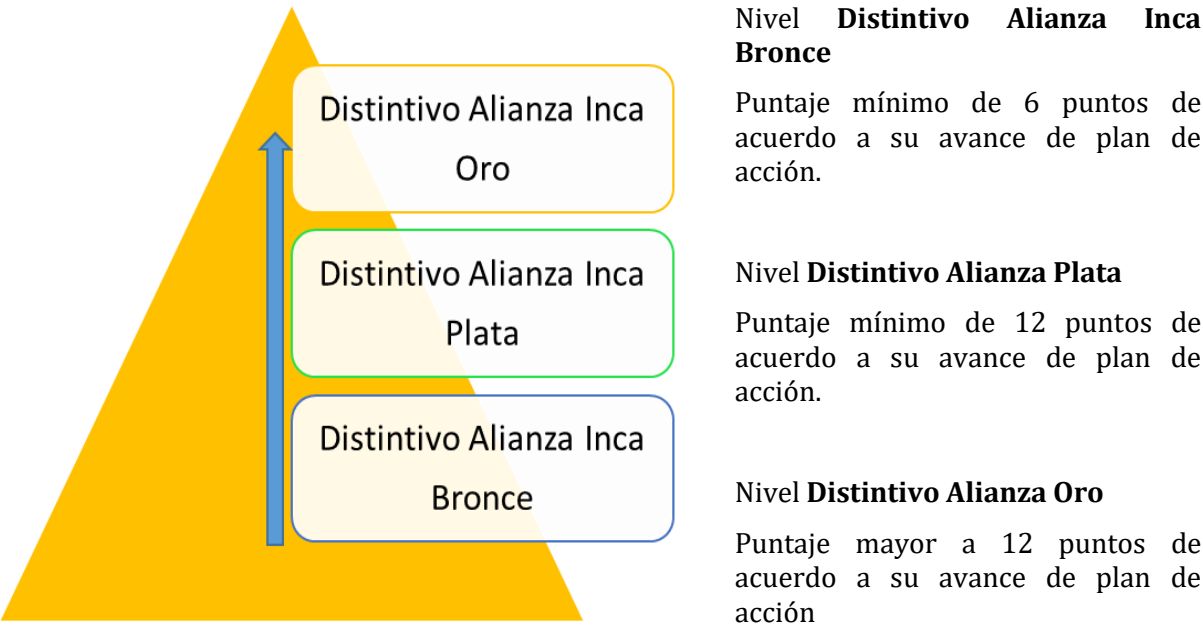


Ilustración 11. Niveles del distintivo de Sostenibilidad

Fuente: Elaboración Propia

VII. GLOSARIO

- **Turismo:** Conjunto de acciones que una persona lleva a cabo mientras viaja y pernocta en un sitio diferente al de su residencia habitual, por un periodo consecutivo que resulta inferior a un año y superior a 24 horas.
- **Sostenibilidad:** Cualidad de sostenible, especialmente las características del desarrollo que asegura las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de futuras generaciones.
- **Turismo Sostenible:** El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas.
- **Principios:** Conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la organización o actividad. Se denomina principios a las reglas o las normas que permiten orientar la acción de las personas de acuerdo a ciertos valores determinados. Establecer acciones concretas en pro de alcanzar un propósito o lograr un objetivo, asociado a un campo de actividad
- **Procedimientos:** Conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias (por ejemplo, procedimiento de emergencia).
- **Atractivos Turísticos:** Son los lugares de interés que los turistas visitan, normalmente por su valor cultural exhibido o inherente, su significancia histórica, su belleza, ofrece ocio, aventura y diversión.
- **Destino Turístico:** Es el lugar en el cual se concentran instalaciones y servicios diseñados para satisfacer las necesidades de los turistas que llegan a dichos lugares. Un destino turístico, según el consumidor, puede ser un país, una región, una ciudad o un lugar concreto.
- **Sostenibilidad Ambiental:** Es el equilibrio que se genera a través de la relación armónica entre la sociedad y la naturaleza que lo rodea y de la cual es parte. Implica lograr resultados de desarrollo sin amenazar las fuentes de nuestros recursos naturales y sin comprometer los de las futuras generaciones.
- **Sostenibilidad Social:** el concepto de sustentabilidad implica impulsar acciones que permitan el cumplimiento de los derechos económicos, políticos, culturales, equidad de géneros y de razas entre las personas que habitan las diversas regiones del planeta.
- **Sostenibilidad Económica:** Es la utilización de diferentes estrategias para emplear, salvaguardar y mantener los recursos humanos y materiales de manera óptima, con el

objetivo de crear un equilibrio responsable y beneficioso, sostenible a largo plazo, mediante la recuperación y el reciclaje.

- **Sostenibilidad Institucional:** Las organizaciones o instituciones requieren de servicios de apoyo, que les permitan cumplir con sus objetivos a largo plazo. Para lo cual, independientemente de los conocimientos técnicos, requieren aplicar una serie de criterios para hacerse sostenibles.
- **Cadena de Valor:** un concepto teórico que describe el modo en que se desarrollan las acciones y actividades de una empresa. En base a la definición de cadena, es posible hallar en ella diferentes eslabones que intervienen en un proceso económico: se inicia con la materia prima y llega hasta la distribución del producto terminado. En cada eslabón, se añade valor, que, en términos competitivos, está entendido como la cantidad que los consumidores están dispuestos a abonar por un determinado producto o servicio.
- **Cadena de Valor Turística:** La cadena de valor del turismo es una forma de organización del sector turístico que integra a los proveedores de todos los productos y servicios que forman parte de la experiencia del turista, desde la planificación de su viaje, la permanencia en el destino turístico, hasta el regreso a su lugar de residencia.
- **Buenas Prácticas:** En general el concepto de “buenas prácticas” se refiere a toda experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados o pautas aconsejables que se adecuan a una determinada perspectiva normativa o a un parámetro consensuado, así como también toda experiencia que ha arrojado resultados positivos, demostrando su eficacia y utilidad en un contexto concreto¹.
- **Principios del Turismo Sostenible:** Son aquellos pasos fundamentales que todo agente (individual y/o colectiva) de la cadena de valor del sector turístico (directos y/o indirectos) debe cumplir para que los resultados asociados a sus actividades (bien o servicio) estén alineados al crecimiento económico de la mano con la sostenibilidad
- **Consensuar:** Llegar a un consenso, es adoptar una decisión de común acuerdo entre dos o más partes.
- **Agentes Turísticos:** Son los encargados de investigar los recursos y posibilidades turísticas en una determinada zona geográfica (población, región etc.) con la finalidad de proceder a la elaboración de diferentes demandas, este deberá identificar cuáles son las potencialidades de un territorio para poder de este modo laborar acciones y promociones, además de realizar la planeación y el desarrollo de los proyectos en la materia turística que sea más conveniente de la zona geográfica (rural o urbano) de estos recursos cuenta con el activo y la oferta de ocio
- **Comunidad Receptora de Turismo:** Constituye el conjunto de ciudadanos que habitan en un destino turístico, ligados o no a la actividad turística pero que experimentan los cambios y transformaciones que se generan por la actividad turística. Son un elemento esencial en el sistema turístico. Aunque su incorporación

en los procesos de planificación y gestión turística es frecuentemente mínima, su importancia radica en el apoyo u obstaculización al desarrollo turístico.

- **Gestores Turísticos:** Cualquier asociación u organización local, gobierno regional y/o local, institución técnica de apoyo (ONG) u otro grupo de personas organizadas formalmente que contribuyen en la tarea de gestionar el desarrollo del turismo en un espacio territorial determinado promoviendo la planificación, sostenibilidad y participación de las poblaciones locales en el proceso.
- **Emprendedor Turístico:** Es una persona natural ó jurídica que promueve un negocio o actividad productiva vinculada a servicios y/o productos conexos al turismo.
- **Operador Turístico:** Normalmente se considera **operador turístico** a la empresa que ofrece productos o servicios turísticos, generalmente contratados por él, e integrados por más de uno de los siguientes ítems: transporte, alojamiento, traslados, excursiones, etc.
- **Empresa Turística:** Es la unidad de producción que gestiona los factores productivos para convertirlos en bienes de consumo o servicios con el fin de satisfacer las demandas del cliente.
- **Mercado Turístico:** Es la confluencia de la oferta de los productos y servicios turísticos y la demanda que está interesada y motivada en adquirirlos o disfrutarlos. Además, de incluir los elementos, medios, actividades y flujos de interacción, diseñados para facilitar el intercambio de las propuestas de los oferentes y la satisfacción de las necesidades de los consumidores.
- **Servicio Turístico:** Es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas por la composición socio-económica de una determinada corriente turística.
- **Producto Turístico:** Es un conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen recursos y atractivos, equipamiento e infraestructuras, servicios y actividades recreativas e imágenes y valores simbólicos. Es por tanto, el conjunto de bienes y servicios que conforman la experiencia **turística** del visitante y que satisfacen las necesidades de los visitantes
- **Acreditación:** Es un proceso voluntario mediante el cual una organización es capaz de medir la calidad de servicios o productos, y el rendimiento de los mismos frente a estándares reconocidos a nivel nacional o internacional.
- **La Certificación:** Es el procedimiento por el cual una tercera parte entrega un aseguramiento escrito que un producto, proceso, persona, sistema de gestión o servicio cumple con requisitos especificados, en cambio la acreditación es el proceso por el cual una autoridad técnica reconoce formalmente, que una organización es competente para efectuar actividades específicas de evaluación de la conformidad.
- **Distintivo:** Característica que sirve para diferenciar o distinguir un producto o servicio.

- **Certificaciones Privadas:** Documentos que otorgan de manera voluntaria entidades privadas para acreditar que se han cumplido ciertas condiciones, requisitos y/o exigencias.
- **Estándares de Calidad:** Son los niveles mínimo y máximo deseados, o aceptables de calidad que debe tener el resultado de una acción, una actividad, un programa, o un servicio. En otras palabras, el estándar es la norma técnica que se utilizará como parámetro de evaluación de la calidad.
- **Certificaciones de Sostenibilidad:** Son normas y estándares voluntarios, usualmente evaluados por terceras partes, relacionados con asuntos de seguridad ambiental, social, ética y de alimentos, y adoptados por compañías para diferenciar o visualizar sus características de Sostenibilidad.
- **Replicabilidad:** Principio científico que sostiene que las mismas observaciones hechas al mismo tiempo se puede obtener de nuevo en un momento posterior, si todas las demás condiciones son las mismas.
- **Criterios Globales de Sostenibilidad Turística:** Para ajustarse a la definición de turismo sostenible, los destinos deben adoptar enfoques interdisciplinarios, holísticos e integradores, que incluyan cuatro objetivos principales: i) demostrar una gestión sostenible del destino; ii) maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad receptora y minimizar los impactos negativos; iii) maximizar los beneficios para las comunidades, los visitantes y el patrimonio cultural y minimizar los impactos; iv) maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos. Los Criterios están diseñados para que se utilicen en destinos de todo tipo y escala.
- **Quick Scan:** Metodología que consiste en una ficha de diagnóstico simple y práctica que permite conocer la situación de la organización/empresa mediante la ponderación para cada paso contemplado en el procedimiento
- **Producción y Consumo Sostenibles:** Consisten en fomentar el uso eficiente de los recursos y la energía, la construcción de infraestructuras que no dañen el medio ambiente, la mejora del acceso a los servicios básicos y la creación de empleos ecológicos, justamente remunerados y con buenas condiciones laborales.
- **Gestión de la calidad:** Es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción.
- **Ecoeficiencia:** En una manera de hacer buen uso de los recursos con fines ecológicos.
- **Eco innovación:** Es el desarrollo de productos y procesos que contribuyen al desarrollo sustentable, aplicando conocimientos y estrategias comerciales para generar mejoras ecológicas directa e indirectamente. Lo anterior incluye una serie de ideas relacionadas con avances tecnológicos ecológicamente amigables para construir un camino beneficioso hacia la sustentabilidad.

- **Economía Circular:** Consiste en alcanzar un modelo económico y productivo en el que “el valor de los productos, los materiales y los recursos se mantenga en la economía durante el mayor tiempo posible, y en la que se reduzca al mínimo la generación de residuos”,
- **Huella de Carbono:** Se conoce como «la totalidad de gases de efecto invernadero (GEI) emitidos por efecto directo o indirecto de un individuo, organización, evento o producto».
- **Gases de Efecto Invernadero (GEI):** Se denomina a los gases que forman parte de la atmósfera natural y antropogénica (emitidos por la actividad humana), cuya presencia contribuyen al efecto invernadero. es un gas atmosférico que absorbe y emite radiación dentro del rango infrarrojo. Este proceso es la fundamental causa del efecto invernadero.¹ Los principales GEI en la atmósfera terrestre son el vapor de agua, el dióxido de carbono, el metano, el óxido de nitrógeno y el ozono.
- **Emisiones Directas de GEI:** Son aquellas que se emiten desde fuentes que son propiedad o que son controladas por la empresa, por ejemplo de la combustión de hornos, vehículos o procesos que son de propiedad o que son controlados por la empresa.
- **Emisiones indirectas de GEI:** Son aquellas que son consecuencias de las actividades de la empresa, pero que son emitidas desde fuentes que no son controladas o que no son propiedad de la empresa.
- **Análisis de ciclo de vida (ACV):** Es una herramienta de gestión medioambiental cuya finalidad es analizar de forma objetiva, metódica, sistemática y científica, el impacto ambiental originado por un proceso/producto durante su **ciclo de vida** completo (esto es, de la cuna a la tumba).
- **Tecnologías Amigables o Tecnología Limpia:** Es aquella que se utiliza sin dañar el medio ambiente, la aplicación de la ciencia ambiental para conservar el ambiente natural y los recursos, y frenar los impactos negativos de la involucreción humana.
- **Gestión Ambiental:** Es un conjunto de diligencias conducentes al manejo integral del sistema ambiental. Dicho de otro modo e incluyendo el concepto de desarrollo sostenible o sustentable, es la estrategia mediante la cual se organizan las actividades antrópicas que afectan al medio ambiente, con el fin de lograr una adecuada calidad de vida, previniendo o mitigando los problemas ambientales
- **Cultura Turística:** Es el conjunto de conocimientos y valores que adquieren tanto turistas como anfitriones del destino y que mediante su práctica, más una serie de actitudes y costumbres, se favorece el fomento y el crecimiento de la actividad turística.
- **Capacidad de Carga Turística:** Es un tipo de capacidad de carga ambiental; que se refiere a la posibilidad biofísica y social que tiene determinado lugar para permitir un determinado flujo de personas mientras realizan una actividad turística, a la par que

se mantiene el desarrollo del área y la completa satisfacción del visitante. Representa el máximo nivel de personas que un espacio físico puede soportar antes que el recurso ambiental se comience a deteriorar.

- **Equidad social:** Es la forma en la que se denomina al conjunto de prácticas que pretenden demoler todas las barreras sociales, culturales, económicas o políticas que impliquen exclusión y desigualdad.
- **Igualdad social:** Es un concepto de justicia social según el cual todos los miembros de una sociedad tienen derecho a gozar de las mismas oportunidades. Teóricamente, según la igualdad social, todas las personas deberían ser tratadas de la misma forma.
- **Resiliencia:** Es la capacidad que tiene una persona o un grupo de recuperarse frente a la adversidad para seguir proyectando el futuro. En ocasiones, las circunstancias difíciles o los traumas permiten desarrollar recursos que se encontraban latentes y que el individuo desconocía hasta el momento.
- **Reconversión:** Consiste en modificar nuevamente algo que, con anterioridad, ya había sido transformado. El uso más frecuente de la noción se encuentra en el contexto de las industrias, haciendo referencia a la evolución técnica que permite modernizar una actividad.
- **Políticas de Sostenibilidad Turística:** Es el compromiso de una empresa sostenible conlleva a la responsabilidad de realizar una gestión productiva (creación del producto, definición de precio, identificación de clientes, estrategia de promoción, labor administrativa y operativa) dentro de lineamientos sostenibles que permitan lograr los objetivos sin dañar el ecosistema y protegiendo el patrimonio natural y cultural. Son una directriz establecida para orientar las ideas y las acciones de una empresa en pro de la consecución de objetivos relativos a la sostenibilidad.
- **Fuentes No Renovables:** Son aquellas fuentes de energía que se encuentran en la naturaleza en cantidades limitadas, las cuales una vez consumidas en su totalidad, no pueden sustituirse, ya que no existe sistema de producción o de extracción económicamente viable.
- **Fuentes Renovables,** Son aquellas fuentes de energía que se encuentran en la naturaleza en cantidades ilimitadas; se cuentan la energía eólica, la geotérmica, la hidroeléctrica, la mareomotriz, la solar, la undimotriz, la biomasa, y los biocarburantes.
- **Las (3R) Reciclar, Reusar y Reducir:** Es una regla para cuidar el medio ambiente, específicamente para reducir el volumen de residuos o basura generada. En pocas palabras, las 3R te ayudan a tirar menos basura, ahorrar dinero y ser un consumidor más responsable, así reduciendo tu huella de carbono. Y lo mejor de todo es que es muy fácil de seguir, ya que sólo tiene tres pasos: reducir, reutilizar y reciclar.
- **Biodiversidad:** Según el Convenio Internacional sobre la Diversidad Biológica, el término por el que se hace referencia a la amplia variedad de seres vivos sobre la Tierra y los patrones naturales que la conforman, resultado de miles de millones de

años de evolución según procesos naturales y también de la influencia creciente de las actividades del ser humano. La biodiversidad comprende igualmente la variedad de ecosistemas y las diferencias genéticas dentro de cada especie (diversidad genética) que permiten la combinación de múltiples formas de vida, y cuyas mutuas interacciones con el resto del entorno fundamentan el sustento de la vida sobre el mundo.

- **Buenas Prácticas Ambientales:** Son aquellas acciones que pretenden reducir el impacto ambiental negativo que causan los procesos productivos a través de cambios en la organización de los procesos y las actividades. La implantación de Buenas Prácticas Medioambientales debe ser asumida por la empresa, entendida en su globalidad, previamente a su aplicación. La utilidad de las Buenas Prácticas se debe a su simplicidad y bajo coste, así como a los resultados rápidos que se obtienen, son muy útiles y sencillas de aplicar.
- **Sinergias:** El término sinergia proviene del griego, synergo, que traducido literalmente significa “trabajando en conjunto”. De acuerdo con la Real Academia Española, sinergia es la “acción de dos o más causas cuyo efecto es superior a la suma de los efectos individuales”. Es importante crear una estrategia de negocio con la que saquemos el máximo partido de todo lo que tenemos a nuestra disposición con el objetivo de obtener el mayor beneficio a cambio del mismo o un menor coste.
- **Asociaciones Estratégicas:** Sirven para desarrollar y transferir prácticas innovadoras y para fomentar la cooperación, el aprendizaje entre iguales y el intercambio de experiencias a escala europea en los ámbitos de la educación, la formación y la juventud.
- **Códigos de Conducta:** Es un instrumento de gestión de organizaciones, que establece reglas específicas para perfilar las prácticas y comportamientos específicos que deben ser alentados o prohibidos en una organización o individuo en base a su declaración de valores, principios y creencias.
- **Código Ético Mundial para el Turismo:** Tiene como propósito orientar a todos los agentes interesados en el desarrollo del turismo, los gobiernos centrales y locales, las comunidades autóctonas, el sector turístico y sus profesionales y los visitantes, tanto internacionales como nacionales para que desarrollen un turismo sostenible y responsable. Hace referencia a temas de interés global en todo el mundo, como el comercio justo, la seguridad, el progreso social y los problemas humanitarios
- **Marketing Turístico (MKT):** Marketing es la ciencia y el arte de captar, mantener y hacer crecer el número de clientes rentables.
- **Marketing de Destinos:** Se refiere a la promoción de un país ó región. Su objetivo es definir e identificar las tipologías de turista objetivo y desarrollar productos y servicios específicos para satisfacerlas. A su vez se utiliza para comunicar unas características turísticas determinadas para atraer a un mercado emisor determinado. El marketing de destino, en su concepción tradicional, está gestionado por organismos públicos encargados de crear mercado.

- **Casos Piloto o Pruebas Piloto:** Es la experimentación que se realiza por primera vez con el objetivo de comprobar ciertas características o condiciones. Se trata de un ensayo experimental, cuyas conclusiones pueden resultar interesantes para avanzar con el desarrollo de algo.
- **Auto Diagnóstico:** es una acción que permite a las organizaciones hacer una revisión de sus procesos internos para conocer su situación, detectar ineficiencias e identificar las áreas que requieren mejoras.
- **Línea de Base:** es la primera medición de todos los indicadores contemplados en el diseño de un proyecto de desarrollo social y, por ende, permite conocer el valor de los indicadores al momento de iniciarse las acciones planificadas, es decir, establece el 'punto de partida' del proyecto o intervención.
- **Indicadores de sostenibilidad:** Es un instrumento fundamental en el proceso de sostenibilidad, que permite sintetizar en valores numéricos muchos de los aspectos que determinan el grado de sostenibilidad, tomando como referencia un modelo sostenible.
- **Medios de Verificación:** Es el lugar donde se puede encontrar la información sobre el logro de los indicadores. Los medios de verificación deben ser prácticos y económicos.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

- Organización Mundial del Turismo. (2017). *"El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible"*. Recuperado de: <http://www.eunwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417766>.
- MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO. (2009), Lima. *"Ley General del Turismo - Ley Nro.29408"*. Recuperado de: <https://www.mincetur.gob.pe>
- Departamento de Programas de Sostenibilidad del I.C.T. y la Comisión Nacional de Acreditación. (18/05/2018). *"Certificación para la sostenibilidad turística"*. Recuperado de: http://www.turismo-sostenible.co.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=3&catid=1&Itemid=8
- Organización Mundial del Turismo. Desarrollo Sostenible del Turismo. 2000. *"Taller de indicadores de sostenibilidad en turismo para los países de Sudamérica"* Villa Gesell, Argentina 25-27 de octubre de 2000". Recuperado de: http://sdt.unwto.org/sites/all/files/docpdf/argentina_0.pdf
- Rainforest-Alliance.org. (15/05/2018). *"Buenas Prácticas en Turismo Sustentable"*. Recuperado de: http://www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf
www.businessmodelgeneration.com/canvas
- Organización Mundial del Turismo. Entender el turismo: Glosario Básico <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Organización Mundial del Turismo. (18/05/2018). *"Indicadores de Desarrollo Sostenible para los destinos turísticos - Guía Práctica"*. Recuperado de: http://www.ucipfq.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-07/tema2/OMTIndicadores_de_desarrollo_de_turismo_sostenible_para_los_destinos_turisticos.pdf
- Center for EcoTourism and Sustainable Development- CESD.Nro.1. (16/05/2018). *"MANUAL NRO. 1 UNA GUÍA SIMPLE PARA LA CERTIFICACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE Y ECOTURISMO"* Recuperado de https://www.responsibletravel.org/docs/Manual_No_1.pdf
- Instituto Turismo Responsable – ITR. (14/05/2018) *"Ayúdanos a Cambiar el Mundo"* Recuperado de <https://www.biospheretourism.com/es/ayudanos-a-cambiar-el-mundo/79>
- MINISTERIO DEL AMBIENTE.(07/06/2018). *"Ley 26839 LEY SOBRE LA CONSERVACION Y APROVECHAMIENTO SOSTENIBLE DE LA DIVERSIDAD BIOLÓGICA"*, Recuperado de: <http://www.minam.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/Ley-N%C2%B0-26839.pdf>

- Travel Forever.(07/06/2018) *"Los Criterios Globales de Turismo Sostenible para Hoteles y Tour Operadores Versión 2, 23 febrero 2012"*. Recuperado de: <https://www.gstcouncil.org/>
- GSTC-DV1. (07/06/2018). *"Criterios Globales de Turismo Sostenible para Destinos Turísticos- Versión 1.0, 1 de noviembre de 2013"*. Recuperado de: <https://www.gstcouncil.org/>
- MINISTERIO DEL AMBIENTE. (15/05/2018).*"RM.Nro.272-2017-Reglamento de Gestión Ambiental del Sector Turismo"*. Recuperado de: <http://www.minam.gob.pe/viceministerio-de-gestion-ambiental/>
- Organización Mundial del Turismo. (04/09/2016).*"Código Ético Mundial para el Turismo"*. Recuperado de: <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>
- SERNATUR-Chile.(10/04/2018). *"Distinción Turismo Sostenible"*. Recuperado de: <http://www.chilesustentable.travel/distincion/descargables/>
- Gobierno de la ciudad de México- Secretaría de Turismo.(14/04/2018).*"Distintivos Turísticos"*. Recuperado de: <https://www.turismo.cdmx.gob.mx/distintivos>
- Instituto Costarricense de Turismo. (14/04/2018).*"Sostenibilidad Turística CST"*. Recuperado de: <https://www.ict.go.cr/es/sostenibilidad/cst.html>
- Dirección Regional de Turismo Cusco. (20/05/2017).*"Plan Estratégico Regional de Turismo del Cusco- Plan Qente"*.Recuperado de: <http://www.dirceturcusco.gob.pe>.
- Secretariat Hosted By UNEP. (20/02/2015).*"Brochure_10YFP_SP Marco decenal de programas sobre Consumo y Producción Sostenibles"*. Recuperado de: <https://sustainabledevelopment.un.org/>
- Revista Electrónica de Comunicaciones y Trabajos de ASEPUMA. **Rect@ FRANCISCO JAVIER BLANCAS PERAL.(15/09/2015)** *"INDICADORES SINTÉTICOS DE TURISMO SOSTENIBLE: UNA APLICACIÓN PARA LOS DESTINOS TURÍSTICOS DE ANDALUCÍA"*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3674366>
- UNEP- 10YFP.(15/05/2015).*"Estrategia Regional de Consumo y Producción Sostenibles (CPS) para la implementación del Marco Decenal de CPS (10YFP, en América Latina y el Caribe (2014-2022)"* http://www.pnuma.org/forodeministros/20/colombia/documentos/Decision_7_Consumo_y_Produccion_Sostenible/Estrategia_Regional_CPS_Final

IX. ANEXOS

- Anexo 1.- Ficha de Inscripción para Casos Piloto
- Anexo 2. – Quick Scan de los Principios de Turismo Sostenible
- Anexo 3. – Formato Modelo para Monitoreo de Casos Piloto
- Anexo 4. – Indicadores de Sostenibilidad
- Anexo 5. – Carta de Compromiso de Participación

X. TABLAS

- Tabla 1.- Principios de Turismo Sostenible

XI. CUADROS

- Cuadro 1.- Indicadores de Sostenibilidad Turística

XII. ILUSTRACIONES

- Ilustración 1.- Antecedentes de los Principios de Turismo Sostenible
- Ilustración 2.- Procedimiento General para la Aplicación del MPPC
- Ilustración 3 - 9.- Procedimientos para la aplicación de Principios de Turismo Sostenible
- Ilustración 10.- Etapas para la Obtención de Distintivo de Sostenibilidad Turística
- Ilustración 11.- Niveles de Distintivo