

Certificado de sostenibilidad turística: norma consolidada

ROSAURA MONGE

El reconocimiento que a escala mundial tiene el certificado para la sostenibilidad turística (cst) se alcanzó por ser éste uno de los primeros certificados que ofrece al sector turístico una diferenciación respaldada en un estándar único en su género, al ponderar los elementos de la sostenibilidad cuando apenas el término se acuñaba en el mundo y el tema se empezaba a tratar. Así, el cst no surgió por un efecto imitador, sino para dar respuesta a las necesidades de un país visionario que, considerando los beneficios económicos que podría generar el turismo a la economía nacional, valoró en igual medida las repercusiones que la actividad podría causar en el acervo natural y cultural.

En 1975, el número de turistas extranjeros que visitaban Costa Rica era de 297.000, promedio que se mantuvo por más de una década y que empezó a crecer en 1985, detectándose un incremento exponencial entre 1990 y 1993, reflejado en un aumento del 150 por ciento en el ingreso por divisas en cuatro años (de \$206 millones en 1990 a \$510 en 1993, según los anuarios estadísticos del Instituto Costarricense de Turismo). Pero el *boom* turístico estuvo acompañado por el compromiso y responsabilidad de quienes, estando en la administración pública, comprendieron que el reto de estar al frente de la actividad era realizar acciones concordantes con la tradición conservacionista del país y, entonces, acogieron las propuestas que a nivel técnico se gestaban en el Instituto Costarricense de Turismo (ICT). Fue así como, en octubre de 1993, se modificó la estructura de la institución, creándose el Departamento de Recursos Naturales, con el fin de que se atendieran las repercusiones ambientales del crecimiento en la visita turística (problemática de la basura y deterioro que por falta de condiciones estaban sufriendo los parques nacionales), destacándose el apoyo que se recibió para el desarrollo de la propuesta de lo que hoy es el ya mencionado cst.

El cst fue propuesto con el fin de atender los problemas que en materia ambiental aquejaban al país, y se estableció oficialmente en 1997 con la creación del "estándar cst para hoteles". Pero para lograr lo que constituye la base técnica del cst se tuvo que recorrer camino: desde concebir una propuesta impositiva y parcial en cuanto a su contenido (el "sello verde"), hasta llegar a la construcción de una propuesta que rompió con los esquemas tradicionales propios de la administración pública. Para los años en los que se plantea éstos eran la tónica, en el sentido de que los planteamientos simplemente se ejecutaban sin ningún tipo de consulta o procesos participativos. Fue necesario, entonces, readequar el planteamiento, ahora considerando que la teoría debería ir de la mano con la práctica e introduciendo temas que a escala mundial se estaban dilucidando a partir de la Cumbre de la Tierra llevada a cabo en Río de Janeiro en 1992. Con ese enfoque el país aportaba su granito de arena al paradigma de la forma de hacer turismo, por lo que la responsabilidad era mayor, sobre todo si se considera que, para lograr el *empowerment* del concepto de *sostenibilidad* en el sector turístico, se tenía que plantear un mecanismo no impositivo sino más bien de convencimiento, de convicción. Fue así como se propuso como instrumento para lograrlo la certificación y la acreditación y se incursionó desde entonces en otro tema desconocido en la actividad turística.

En el planteamiento del cst han estado involucradas muchas personas. En lo que al ICT corresponde como gestor de la iniciativa, por parte de él participaron, desde el equipo técnico del Departamento de Recursos Naturales conformado por un grupo multidisciplinario, hasta los jefes y los miembros de la Junta Directiva de turno, quienes lo han apoyado mediante la aprobación de presupuestos e, incluso, mediante su divulgación, ya que a muchos les ha correspondido presentarlo ante el sector turístico nacional e internacional, en cumbres y reuniones a las que, a debatir y compartir sobre el tema, han sido invitados.

Rosaura Monge, administradora de negocios y especialista en evaluación, es secretaria técnica del programa CST del Instituto Costarricense de Turismo.

Como parte de la construcción del enfoque que se planteaba fue necesario definir el concepto de sostenibilidad turística, que se logra identificando los factores relacionados a la actividad: Sostenibilidad turística significa, en términos operativos, una interacción balanceada de tres factores básicos de la industria turística: el uso apropiado de nuestros recursos naturales y culturales, el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades locales y el éxito económico que pueda contribuir a otros programas de desarrollo nacional. Sostenibilidad turística no es solo una respuesta a la demanda, sino una condición indispensable para competir con éxito ahora y en el futuro.

La hipótesis sobre la que se basó el *cst* fue la de convertir el concepto de sostenibilidad en algo real, práctico y necesario en el contexto de la competitividad turística del país, con miras a mejorar la forma en que se utilizan los recursos naturales y sociales, incentivar la participación activa de las comunidades locales y brindar un nuevo soporte para la competitividad del sector empresarial.

Fue necesario apoyarse en quienes conocían sobre recursos hídricos y energéticos, desastres naturales, impacto ambiental, tecnología de punta y manejo de desechos -entre otros-, con el fin de valorar los alcances y limitaciones del planteamiento base. Con la información obtenida se estructuró lo que en principio se llamó el "cuestionario" que, con el apoyo de grupos de diferentes sectores, se afinó para probarlo en el campo y, con los resultados de la prueba realizada a 40 establecimientos que se seleccionaron siguiendo procedimientos estadísticos, se iniciaron procesos participativos respaldados en metodologías específicas como las que ofrece la disciplina de la *evaluación*, justamente para lograr el cometido en cuanto a reflejar las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La estructura básica de diseño contempló los siguientes pasos: (1) Desarrollo de un planteamiento base a partir de la experiencia en proyectos anteriores, la investigación y aporte de expertos. (2) Establecimiento de los ejes de sostenibilidad específicos para la actividad turística (en este caso hoteles) que se denominan "ámbitos". (3) Establecimiento de indicadores fundamentales para cada ámbito de manera que permitieran identificar y medir las fuentes de impacto, positivas o negativas, más importantes para el sector turístico bajo análisis; estos indicadores desglosan el eje de sostenibilidad en unidades de fácil comprensión para describir la externalidad en términos turísticos y se denominaron "descriptor". (4) Establecimiento de la medida o medidas concretas para cada indicador o, en este caso, para cada descriptor -corresponde ésta a las

normas de cumplimiento que se estructuraron en forma de preguntas que se responden de manera sencilla: todo para facilitar su comprensión. Utilizando el concepto de "puntaje de indicadores" cada pregunta recibió un peso relativo en función de la representatividad como medida del indicador o descriptor. (5) Sometimiento a la consideración de los grupos interesados de las particularidades de la norma, esto es, la división en ámbitos, el potencial y la eficacia de las medidas de los descriptores. Los participantes conocieron, discutieron y plantearon cambios sobre descriptores e incluso sobre la formulación de las preguntas de evaluación presentadas en el documento de base; así, el resultado del primer taller es un nuevo documento que incorpora los cambios planteados por consenso. Este nuevo documento se convierte en la base para el segundo taller, en el que se repite la metodología para tener uno con cambios adicionales que, a su vez, se convierte en el documento que se presenta a discusión en el tercer taller. Los talleres no son independientes entre sí, sino que forman parte de un proceso secuencial de consulta.

Todo ese proceso llevó años y en él estuvieron involucrados no solo los profesionales responsables de ejecutar la tarea sino más de un millar de personas entre expertos, empresarios y académicos, que participaron activamente o de forma puntual, haciendo posible que el *cst* sea un estándar técnicamente sólido.

Al concretarse el llamado *Manual de categorización del cst (Manual para Hoteles del Certificado para la Sostenibilidad Turística)*, ahora conocido como estándar *cst*, cuya producción se logró en 1997, se creó una de las primeras normas, si no la primera, que en materia de servicios considera los elementos fundamentales de la sostenibilidad y hace un análisis no solo en el desempeño empresarial, en términos de eficiencia en el manejo de los recursos que abastecen el establecimiento, sino también de la imagen y percepción del cliente en cuanto a la compatibilidad del servicio con la promoción del producto turístico que se está ofertando, además de considerar los factores relacionados con el entorno inmediato y que tienen que ver con el impacto ambiental y el desarrollo comunal. El cuadro que a continuación se presenta, resume los elementos de la sostenibilidad que se abordan en el estándar *cst* para establecimientos de hospedaje.

Todos esos aspectos se abordan de forma transversal e integral, motivo por el que el estándar *cst* ofrece un gran avance si se le compara con otras propuestas en turismo que se empieza a lanzar. Sobre este punto, un estudio patrocinado por U.S. Agency for International Development (AID) dentro del Programa Ambiental Regional de Centroamérica y el Centro

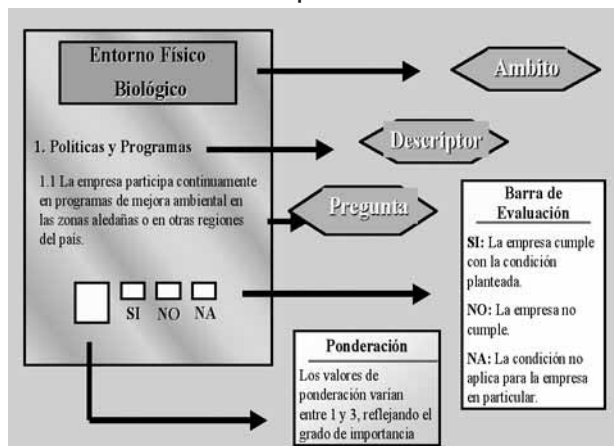
Cuadro 1. Ámbitos de sostenibilidad. Estándar cst.



Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible del Incae, de septiembre-1999, señala que “[e]l programa CST tiene numerosas ventajas sobre la gran mayoría de sistemas de certificación de sostenibilidad turística actualmente en el mercado”, siendo algunas de ellas las siguientes: (1) No es un sello de ecoturismo, se aplica a cualquier tipo de alojamiento. Un sello estrictamente ecoturístico dejaría a los que cumplen en desventaja relativa con las empresas corrientes en el mismo mercado ya que éstas podrían eximirse del cumplimiento ambiental porque son “empresas no ecoturísticas”, sin requisitos ambientales. (2) Es aplicable a un costo razonable en el ámbito centroamericano, por ende en cualquier parte del mundo. (3) Es una certificación de tipo “cumplimiento con normas externas” (desempeño), no de tipo “gestión ambiental dentro de la empresa” como las iso 14.001 o Green Globe, las cuales resultan muy caras. (4) Toma en cuenta tanto el entorno ambiental como el social para determinar sostenibilidad.

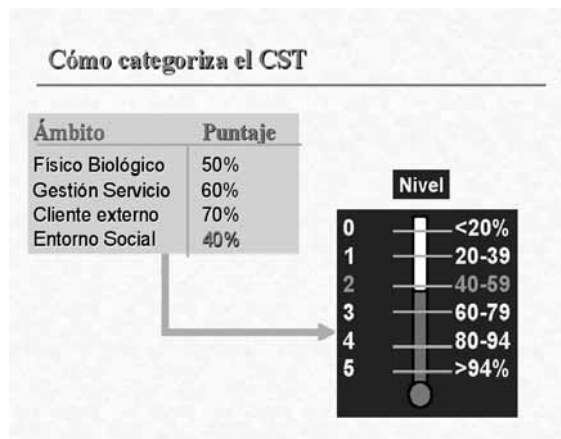
Además, en el estándar del cst se consideró conveniente que para lograr un mejoramiento constante por parte de la empresa participante era necesario ofrecer niveles, establecidos en una escala de 1 a 5, donde cada número está indicando la posición relativa de la empre-

Cuadro 2. Método de puntuación. Estándar cst



sa en términos de sostenibilidad. Así, el nivel 1 significa que la empresa ha dado el primer paso para integrarse en el proceso de la sostenibilidad; los siguientes niveles corresponden a estadios cada vez más avanzados y culminan con la obtención del nivel 5, situación en la que se considera una empresa ejemplar.

Cuadro 3. Niveles de sostenibilidad. Estándar cst.



Al analizarse los mecanismos para operativizar el cst se valoró cómo hacer de éste un programa institucionalizado pero ajeno a condiciones políticas, y cumplidor de los principios propios de un sistema de certificación, en este caso los de independencia y credibilidad. Así, la propuesta de conformar una comisión multisectorial no solo tuvo eco por parte de las organizaciones, entes académicos e instituciones propuestas, sino incluso en el Poder Ejecutivo, de tal suerte que mediante decreto se conformó la Comisión Nacional de Acreditación del Certificado para la Sostenibilidad Turística, cuya estructura funcional se perfiló considerando las condicionantes para lograrlo. La Comisión quedó conformada mediante el Decreto Ejecutivo No. 27235 con los siguientes componentes: Consejo de la Tierra, Instituto Nacional de Biodiversidad, Ministerio del Ambiente, Unión Mundial para la Naturaleza, Cámara Nacional de Turismo, Instituto Costarricense de Turismo y Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible de Incae. Al delegarse en la Comisión Nacional de Acreditación se logró crear una estructura novedosa en lo que se refiere a programas de certificación voluntarios, de forma que se reconoció el cst como de *segunda parte*. Esta estructura se diferencia de las certificaciones de *primera parte*, que son las que otorgan los gobiernos unilateralmente, y de las de *tercera parte*, que son las ofrecidas por organizaciones privadas -las normas iso constituyen esta categoría.