

CARIBBEAN™



Organización de Turismo del Caribe

TravelMole –

Premios del Caribe a la Excelencia

en Turismo Sostenible

**Descripción de las áreas de Turismo
Sostenible**

(Categoría 1)

ANTECEDENTES

La Organización de Turismo del Caribe define el turismo sostenible como:

El uso óptimo de los recursos sociales, naturales, culturales y financieros para el desarrollo nacional, sobre bases equitativas y auto sostenibles, con la finalidad de ofrecerle al visitante una experiencia única y mejorar la calidad de vida a través de alianzas con el gobierno, el sector privado y las comunidades.

Por tanto, el ganador (o los ganadores) del Premio al Turismo Sostenible debe demostrar de manera tangible y significativa, su dedicación y éxito demostrable en el mantenimiento de la gestión sostenible y el desarrollo de prácticas que incorporan elementos sociales, culturales, ambientales y económicos, al igual que la participación de múltiples grupos de interés.

En este contexto, el jurado valorará en qué grado el producto turístico beneficia a la comunidad local, protege el patrimonio natural y cultural, controla el uso eficiente de la energía, el agua y el manejo de los residuos, educa a los residentes y a los visitantes, y contribuye a mejorar la vida de generaciones futuras. El Premio al Turismo Sostenible contempla nueve (9) campos del turismo sostenible al definir la fortaleza de un producto de turismo sostenible. Los proyectos sometidos deben abarcar al menos cinco (5) de estos campos. *Se otorgarán puntos adicionales por innovación y originalidad.* A continuación incluimos una descripción de cada uno de los campos de turismo sostenible en cuestión:

GESTIÓN AMBIENTAL: AGUA POTABLE Y RESIDUAL, ENERGÍA Y RESIDUOS SÓLIDOS

En general, los proyectos de éxito demostrarán un máximo de contribuciones positivas y un mínimo de impactos negativos en el entorno natural. Los solicitantes demostrarán de forma medible cómo el producto turístico proviene de operaciones y de una gestión ambientalmente sólida, incluyendo, pero sin limitarse a:

- ✓ Operaciones diarias que reflejen una gestión adecuada del agua (léase, instalaciones para procesar el agua tratada, reciclaje del agua o reducción del volumen de materiales desechables usados);
- ✓ Cumplimiento con los criterios básicos de manejo de las aguas residuales y pruebas del control de las descargas de las mismas;
- ✓ Pruebas de un sistema de gestión ambiental (léase, comunicación de los objetivos al personal, medición del desempeño actual, definición de prioridades, desarrollo de planes de mejora, establecimiento de metas, implementación de planes de acción y monitoreo de resultados);
- ✓ Un programa continuo de mantenimiento de los equipos, la planta y la infraestructura;

- ✓ Acciones de limpieza y recuperación de entornos degradados y;
- ✓ La introducción de tecnologías de enfoque ambiental en los campos de conservación del agua y la energía (léase, sistemas de recolección y almacenamiento de aguas domesticas, bombillas de bajo consumo, uso de luz natural y sistemas de energía alternativa, como la energía eólica y solar).

PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL USO DEL SUELO

Muchos productos turísticos de los países del Caribe se han desarrollado en regiones costeras que impactan la fragilidad de los ecosistemas e incrementan las vulnerabilidades antes desastres naturales y artificiales. Los proyectos que muestren un fuerte compromiso con la planificación y gestión del uso del suelo deben demostrar su cumplimiento de la legislación nacional respecto a la planificación, desarrollo y gestión de los recursos costeros y territoriales. También deben incluir pruebas de que están adoptando medidas para generar capacidad de recuperación ante las adversidades o la vulnerabilidad. Entre los posibles campos de acción incluiríamos los siguientes:

- ✓ Acciones a favor de la conservación de la zona costera vinculadas a la protección de la costa con el propósito de garantizar la estabilidad de la costa y la protección de la playa y las propiedades costeras;
- ✓ Adhesión a las limitantes prescritas para las edificaciones en las zonas costeras y de playa;
- ✓ Apoyo a la creación de parques marinos y zonas protegidas en la costa;
- ✓ Monitoreo de la estabilidad y la calidad del agua de las playas;
- ✓ Colaboración con otros sectores para asegurar el desarrollo de pautas equilibradas y complementarias;
- ✓ Ejecución de estudios exhaustivos de impacto ambiental y de estudios de factibilidad;
- ✓ Participación en proyectos de replantación de vegetación costera;
- ✓ Adopción de medidas preventivas para operaciones y manejo de equipos con riesgo ambiental (léase, ubicación de almacenamiento de combustible en sitios alejados de la playa);
- ✓ Ajustes en los usos de suelo o edificación por usos más apropiados o de menor impacto, e;
- ✓ Incorporación de las inquietudes de las comunidades locales en el proceso de planificación del desarrollo turístico para que éstas puedan participar eficazmente en el desarrollo del turismo sostenible.

GESTIÓN TURÍSTICA: VISITANTES Y PERSONAL

Las buenas prácticas en el campo de la gestión del turismo sostenible requieren de las siguientes pautas:

- ✓ Servicio, instalaciones de alojamiento, alimentos y bebidas, y atracciones excelentes que aportan un valor añadido a los huéspedes;
- ✓ Mantenimiento de un producto de calidad para asegurar la satisfacción del cliente a través de un programa de monitoreo del desempeño y un sistema demostrable que garantice la generación de recomendaciones personales o de boca a boca;
- ✓ Inversión en capital y renovación de activos físicos;
- ✓ Un compromiso de proporcionar salarios justos, oportunidades de desarrollo profesional, capacitación y buenas relaciones con los empleados que generen beneficios económicos y sociales a todos los niveles del personal;
- ✓ Capacitación al personal para ofrecer servicios personalizados y de mayor valor añadido:
- ✓ Reducir al mínimo de la tasa de variación en la ocupación para asegurar al personal la estabilidad laboral, que a su vez genere satisfacción y motivación en el trabajo;
- ✓ Reducir al mínimo la dependencia vinculada a los tour operadores a través la puesta en marcha de campañas propias de promoción;
- ✓ Uso de tecnologías para optimizar la gestión y el control de la recepción, la oficina administrativa y el manejo de las bebidas, y la inclusión de las mismas en la ejecución de las políticas y los planes estratégicos para el cumplimiento de objetivos específicos;
- ✓ Innovación organizacional que repercuta en las prácticas administrativas, en la búsqueda de nuevos mercados y nuevas fuentes de suministro o la introducción en el mercado de nuevos bienes y servicios, y;
- ✓ Mejora proactiva y continua de la calidad en el servicio.

PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL: CAPACITACIÓN, GESTIÓN, BENEFICIOS

Las comunidades locales representan a los grupos de interés claves en el proceso de desarrollo del turismo sostenible. Los proyectos en cuestión deben repercutir directa e indirectamente a favor del bienestar de las comunidades locales y acreditar de hecho una participación activa y significativa de las comunidades locales en los campos siguientes:

- ✓ Provisión de propuestas económicas para los comerciantes locales al proveer apoyo a las industrias locales, incluyendo agricultores, artesanos y artistas;
- ✓ Mejora del entorno local con ayuda del personal, incluyendo patrocinio de actividades de limpieza o incluso dando acceso a la comunidad local a las instalaciones de la empresa para el reciclaje de agua y residuos;
- ✓ Fomento o patrocinio de la capacitación de miembros de la comunidad, al igual que de otras empresas de la zona para facilitar su participación en el proceso de desarrollo;

- ✓ Participación de las familias de los empleados en actividades y eventos relacionados al medioambiente;
- ✓ Adhesión a o patrocinio de causas ambientales y sociales, iniciativas y programas ambientales y educativos que se lleven a cabo en la zona circundante, y;
- ✓ Garantizar que los beneficios y actividades del turismo sean más incluyentes para los trabajadores del sector turístico y para el público en general, sobre la base de los esfuerzos que realiza la empresa para crear oportunidades de empleo para los residentes locales y al asegurar que se generen oportunidades de crecimiento laboral para el personal, a través de programas de acompañamiento y planes de sucesión.

PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO: PATRIMONIO CULTURAL, ARTIFICIAL Y NATURAL (INCLUYENDO FLORA Y FAUNA)

Los nominados deberán demostrar que han adoptado acciones para garantizar que el desarrollo del turismo sostenible ha contribuido significativamente en la conservación y preservación de la vida salvaje, el hábitat natural, la biodiversidad, y las tradiciones culturales locales. Los proyectos de éxito acreditarán sus resultados en función de las pautas siguientes:

- ✓ Aporte de pruebas de políticas y actividades de apoyo a la preservación del patrimonio natural y cultural, el carácter local de las comunidades vecinas y un sentido de autenticidad y orgullo regional;
- ✓ Preservación y promoción de la expresión de la cultura autóctona, incluyendo las artes visuales, la artesanía, el drama, el baile, la música y la literatura creativa;
- ✓ Salvaguardia de que el marketing de la organización o empresa sea una representación fehaciente de la esencia del destino y que ofrezca pautas a los visitantes para que ayuden a conservar sus singulares cualidades ambientales y culturales;
- ✓ Fomento de alianzas estratégicas entre los sectores turístico y agrícola;
- ✓ Fortalecimiento del productos y eventos culturales de la zona, vinculando la empresa o el producto turístico a los recursos patrimoniales para que los visitantes puedan apreciar la historia y cultura del país y para que los puntos de interés se conviertan en una fuente de ingresos para el sector turístico;
- ✓ Incremento de la atención a la preservación, restauración y promoción de los lugares históricos, los festivales culturales, las artes plásticas y las rutas panorámicas a nivel nacional;
- ✓ Uso del diseño y las técnicas adecuadas de edificación y construcción, empleando materiales tradicionales;
- ✓ Respeto a las características arquitectónicas tradicionales alineadas con el clima regional, incluyendo la orientación más ventajosa de las edificaciones con relación a la dirección del viento prevaleciente, los

elementos de ambientación natural, como el diseño de ventanas y persianas, techos altos, aleros y porches amplios.

EDUCACIÓN: CAPACITACIÓN DE PERSONAL, COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL PÚBLICO

El jurado valorará las nominaciones en este campo conforme a las iniciativas educativas que se hayan puesto en marcha para promover el desarrollo del turismo sostenible, obtener apoyo de los ciudadanos del Caribe, cambiar las percepciones negativas sobre la industria turística, al generar propaganda positiva, promover el turismo como una industria viable y como una carrera profesional con futuro, y asegurar que el turismo en el Caribe se utiliza, de hecho, para el desarrollo de los ciudadanos de la región. Por tanto, los nominados deben destacar en su gestión de los recursos humanos y demostrar lo siguiente:

- ✓ Una inversión tangible en la educación pública y las relaciones públicas a nivel local, a través de campañas de promoción del turismo dirigidas a agencias gubernamentales, la comunidad empresarial, el público en general y el sistema educativo;
- ✓ Una contribución positiva a la creación de capacidad, a través de la capacitación y la educación para garantizar que las comunidades locales estén vinculadas como aliados o grupos de interés en el éxito del turismo o en el desarrollo de sus propias empresas;
- ✓ La creación de una fuerza laboral competente a través de la capacitación continua en turismo de calidad;
- ✓ Qué herramientas han utilizado para transmitir mensajes a favor del medioambiente, dirigidos al personal y los clientes, promoviendo un consumo más sostenible, y;
- ✓ Cómo han fomentado la interacción entre los turistas y las comunidades locales, mejorando así el potencial que tiene la industria para contribuir a aumentar el conocimiento de otras culturas.

BIENESTAR Y SEGURIDAD: VISITANTES Y PERSONAL

El sector turístico es una industria integral que repercute en las vidas de toda la población local. La meta, en este contexto, es fomentar acciones que generen la aceptación del sector entre la población local, que no generen resentimientos y que contribuyan a asegurar el entorno con relación a la seguridad personal de los visitantes. Los proyectos se fundamentarán en:

- ✓ Una contribución significativa a los esfuerzos realizados a nivel nacional o comunitario para erradicar las amenazas vinculadas al crimen y el narcotráfico;
- ✓ Un compromiso para la capacitación del personal en Primeros Auxilios;

- ✓ El cumplimiento de los estándares internacionales para el manejo de alimentos;
- ✓ La realización de actividades enfocadas en el bienestar y la seguridad de los huéspedes;
- ✓ La implementación de rutas y ejercicios de evacuación en caso de desastre o emergencia, y;
- ✓ El cumplimiento de las normas estipuladas en la planificación para garantizar que las instalaciones turísticas se han construido bajo medidas de seguridad ante desastres naturales; léase, tormentas, inundaciones, sismos, y corrimientos de tierra, minimizando así los daños provocados por este tipo de fenómenos.

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Las empresas rentables generan: ingresos a través del pago de los impuestos locales, empleo, divisas y beneficios para reinvertir. Las empresas del sector turístico que son rentables y sostenibles son provechosas para sus accionistas y propietarios, pero también para las poblaciones locales. Por tanto, las nominaciones en este renglón deben mostrar un compromiso con los elementos siguientes:

- ✓ La búsqueda de la rentabilidad en armonía con estándares aceptables a nivel ambiental y social;
- ✓ El uso de contratistas locales (y regionales);
- ✓ Compras a proveedores locales (y regionales);
- ✓ Puesta en marcha de programas específicos para el fortalecimiento o creación de vínculos entre las industrias turística, de entretenimiento y cultural, y los proveedores agrícolas o pesqueros, la industria y los servicios de exportación, y las empresas de tecnología;
- ✓ Mantenimiento de altas tasas de ocupación;
- ✓ Adopción de medidas adecuadas de ampliación de las instalaciones y los servicios;
- ✓ Inversión en fondos propios locales;
- ✓ Ejecución de encuestas de satisfacción dirigidas a los huéspedes;
- ✓ Elaboración de análisis comparativos de los precios, estándares y usos de su producto turístico en relación a otros productos turísticos comparables para garantizar que su oferta cuenta con la mejor relación precio-calidad.

ALIANZAS: APOYO A OTRAS INICIATIVAS AMBIENTALES O SOCIALES

Lo ideal sería que los productos proporcionen pruebas de cómo han desarrollado alianzas con otros grupos de interés, incluyendo los medios de comunicación, para promover y compartir buenas prácticas ejecutadas

eficazmente a lo largo y ancho de la industria turística. Entre las acciones para alcanzar esta meta se pueden incluir, sin limitarse a, las siguientes:

- ✓ Membresía y participación activa en las asociaciones locales de Turismo;
- ✓ Promoción de acciones para que los huéspedes, y las comunidades vecinas, adopten una empresa o producto que apoye iniciativas de desarrollo social;
- ✓ Colaboración con otros grupos de interés de los sectores público y privado de la zona para la creación de redes de capacitación y la promoción del intercambio de materiales apropiados para formación;
- ✓ Contribuciones con iniciativas de investigación ambiental vinculadas al turismo realizadas por instituciones académicas o vocacionales, y;
- ✓ Cooperación con pequeñas y medianas empresas para intercambiar herramientas de gestión, de desarrollo de mercado, y conocimiento tecnológico, sobre todo en lo referente al uso de tecnologías limpias.

INNOVACIÓN Y ORIGINALIDAD

Los proyectos nominados para el Premio al Turismo Sostenible deben demostrar su interés por la innovación y la originalidad a través de la adopción de medidas que los distingan por su forma de hacer negocios (en marketing o gestión). Los jurados valorarán la creatividad y la manera en que se introducen las nuevas ideas y los servicios turísticos en el mercado. El proyecto ganador reflejará lo siguiente:

- ✓ Iniciativas que fomentan la creación de productos turísticos nuevos y diferentes con enfoques sostenibles para el desarrollo;
- ✓ Prácticas progresistas de gestión que incluyan el uso de nuevas tecnologías que aportan mecanismos de ahorro de costes y que mejoran la productividad y la promoción, en general, del producto turístico, y;
- ✓ Facilidad de transferencia de la innovación a otros destinos.