



Certificación sostenible como un aporte de calidad en la prestación de servicios turísticos. Caso: La Trenza del Valle de Tenza

Sustainable certification as a quality contributor in tourism services.
Case: the braid of Tenza Valley

Johana M. Luna Cabrera*

Resumen

En un contexto global, el turismo sostenible, según Londoño (2010), satisface las expectativas de los visitantes y de los diversos actores sociales en los destinos, a la vez que potencializa sus oportunidades en el futuro. Este turismo se plantea como una de las actividades promotoras de desarrollo social, económico y ambiental, que requiere establecer asociaciones entre los distintos grupos de agentes involucrados en el ejercicio, a fin de dar vida a los principios de sustentabilidad.

Las iniciativas de certificación en sostenibilidad abren el camino de la interacción mancomunada de la comunidad con las organizaciones que actúan en la actividad turística. Los objetivos generales de certificación y de ecoetiquetas son implementados, en su mayoría, por las empresas (principalmente de alojamiento y gastronomía) de forma particular. Este artículo presenta las principales características de los sellos de certificación en procesos sostenibles y los lineamientos de la normatividad colombiana aplicables al programa turístico “La Trenza del Valle de Tenza”.

Palabras clave

Turismo sostenible, sellos de certificación, desarrollo.

* Grupo de Investigación para la Animación MUISUATA, Semillero de investigación, línea de Investigación, Cultura, Turismo y Región. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Duitama. Email: lunitalu8@hotmail.com

Abstract

In a global context, sustainable tourism, according to Londoño (2010), simultaneously satisfies the expectations of visitors and potentiates its opportunities in the future. This tourism is one of the activities that promote social, economic and environmental development that requires partnerships between the groups of involved agents, in order to give life to the principles of sustainability.

This article presents the main features of certification stamps in sustainable processes and the guidelines of the Colombian regulations applicable to the tourist program “The braid of the Tenza Valley”.

Keywords

Sustainable tourism, certification stamps, development.

Introducción

En este artículo se tiene en cuenta la importancia de implementar procesos administrativos para la gestión del turismo sostenible en Boyacá, específicamente en el programa turístico la “Trenza del Valle de Tenza”, que constituye uno de los resultados del proyecto “Integración de la cadena de valor del ecoturismo del Valle de Tenza como un aporte a la cohesión social, la generación de empleo y la reactivación económica desde el desarrollo humano”(Alfonso,2011) desarrollado por el Grupo de Investigación para la Animación Cultural Muisuata, en el que uno de los aspectos relevantes es la ejecución de procesos de calidad y prácticas sostenibles como una estrategia promotora de desarrollo local.

En este sentido, en el marco de este proyecto y en consecuencia con las actividades de acompañamiento y formación que se desarrollaron en la primera etapa del programa, nace la necesidad de conceptualizar los procesos de calidad y buenas prácticas sostenibles que se llevan a cabo internacional y nacionalmente, y que sirven como referente para el diseño de modelos de sistemas de gestión para los servicios de alojamiento, gastronomía y animación

Certificación sostenible

En este apartado se retoman aspectos conceptuales sobre la sostenibilidad y los tipos de certificaciones sostenibles.

Sostenibilidad

Históricamente se viene hablando de desarrollo sostenible-que es el precursor del turismo sostenible- desde la década del ochenta, con el Informe Brundtland en 1984. En ese

año se celebró un acuerdo entre la Asamblea General del Medio Ambiente y las Naciones Unidas, con el fin de obtener un desarrollo económico basado en la sostenibilidad y de la mano de los recursos ambientales, para fomentar un pensamiento por el cuidado de la naturaleza.

Según Troncoso (2008), en 1987, la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo en el documento *Nuestro Futuro Común*, presentado ante la Asamblea General de las Naciones Unidas, definió el desarrollo como: “el que hace frente a las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades”.

La Unión Mundial para la Naturaleza (UICN) lo define como: “el proceso que permite que se produzca el desarrollo sin deteriorar o agotar los recursos que lo hacen posible. Este objetivo se logra, generalmente, gestionando los recursos de forma que se puedan ir renovando al mismo ritmo que van siendo empleados, o pasando del uso de un recurso que se genera lentamente a otro que lo hace a un ritmo más rápido; de esta forma los recursos podrán seguir manteniendo a las generaciones presentes y futuras”.

La OMT, como organismo de control para el turismo, expidió en 1995 la Carta de Lanzarote, que se enfoca en la relación que tiene el hombre (turista), la sociedad (comunidades receptoras) y su entorno, al aprovechar de una manera óptima y saludable el medio ambiente propiciando con esto la planeación del turismo como estrategia prioritaria a largo plazo. Vale la pena resaltar que la reglamentación legislativa no nace únicamente por la necesidad de preservar el entorno natural, también se demuestra una gran preocupación por los cambios climáticos sobre la Tierra, el desarrollo sostenible, la economía solidaria y la participación comunitaria.

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2004), en el libro *Desarrollo turístico sostenible, guía para planificadores locales*, enumera tres principios fundamentales del desarrollo sostenible:

La sostenibilidad ecológica garantiza que el desarrollo sea compatible con el mantenimiento de los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los recursos biológicos.

La sostenibilidad social y cultural garantiza que el desarrollo aumente el control de los hombres sobre sus propias vidas, sea compatible con la cultura y los valores de las personas afectadas y mantenga y fortalezca la identidad de la comunidad.

El principio económico garantiza la equidad en la distribución de ingresos en todos los actores participantes en el desarrollo adecuado de la actividad turística, el progreso e inversión de manera justa, para obtener beneficios en el sector público, privado y social. A su vez, la OMT(2004) define el turismo sostenible como “un modelo de desarrollo económico concebido para mejorar la calidad de vida de la comunidad receptora, para

facilitar al visitante una experiencia de alta calidad y mantener la calidad del medio ambiente, del que tanto la comunidad anfitriona como los visitantes dependen”.

Criterios globales de turismo sostenible

Son un esfuerzo para alcanzar un entendimiento común del turismo sostenible, y representan los principios mínimos de sostenibilidad a los que una empresa turística debe aspirar. Estos se organizan alrededor de cuatro temas principales: la planificación eficaz para la sostenibilidad, la maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local, el mejoramiento del patrimonio cultural, y la reducción de los impactos negativos sobre el ambiente. Aunque los criterios se orientan inicialmente para el uso parte de los sectores de hoteles y operadores de turismo, son aplicables en toda la actividad turística.

Los criterios son parte de la respuesta brindada por la comunidad turística frente a los desafíos mundiales que se presentan en los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas. La mitigación de la pobreza y la sostenibilidad ambiental -incluyendo el cambio climático- son dos de los principales temas transversales que se abordan mediante los criterios.

Certificaciones de calidad y certificaciones en sostenibilidad

La Ley 300 de 1996 plantea el consumo indiscriminado de los recursos del planeta en Colombia. Sin embargo, con el paso del tiempo se evidencia la necesidad de expedir normas más claras y concretas para la implementación del turismo de una manera sostenible y acorde con el medio ambiente, que favorezcan la creación de lineamientos para una política encaminada a las necesidades del planeta.

El gobierno nacional, en la búsqueda de mejores alternativas, señala que la “Política de calidad turística, que tiene como objetivo mejorar la prestación de los servicios turísticos ofrecidos, fortaleciendo la gestión de calidad de las empresas y destinos turísticos, como estrategia para generar una cultura de excelencia, que permita posicionar a Colombia, como destino de calidad diferenciado y competitivo en los mercados turísticos”(Ocampo, 2010).

Esta es la base de la certificación para la prestación de servicios turísticos, que puede asegurar la calidad al consumidor y una igualdad de criterios de competencia entre los productores, respaldando un ambiente leal en el mercado de servicios. Estas pautas dan como resultado la facilitación de acceso por parte del consumidor, logrando la conquista de nuevos mercados para el prestador de servicios y la capacidad de diferenciación entre empresas que pertenezcan al mismo sector (valor agregado).

Para cumplir con todos estos fines, se han creado en el país marcas de calidad basadas generalmente en certificaciones internacionales como Rainforest Alliance (Sanabria,

2001) pioneros en verificación de procesos sostenibles en Latinoamérica, con experiencias satisfactorias en el progreso y el desarrollo social de las regiones y basados en una economía solidaria. En la Tabla 1 se presentan las especificaciones del sello Rainforest Alliance.

Tabla 1. Especificaciones del sello Rainforest Alliance

<p>¿Qué es?</p>	<p>Rainforest Alliance trabaja con hoteles, restaurantes y otras empresas turísticas para ayudarles a mejorar sus prácticas ambientales, sociales y económicas. Por medio de la capacitación y la asistencia técnica, les enseña a operar de manera sostenible y verificar su avance hacia esta meta. Aquellas empresas que cumplen con los requisitos, son elegibles para recibir beneficios promocionales, incluyendo el uso de la marca Rainforest Alliance Verified™.</p>
<p>¿Para qué sirve?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Módulos de capacitación: proporcionar los conocimientos y herramientas necesarios para administrar empresas turísticas de manera sostenible. • Asistencia técnica: crear un plan de manejo sostenible diseñado a la medida de las necesidades específicas de cada compañía. • Visitas de verificación :evaluar la adopción de prácticas de sostenibilidad de la empresa y ayudar a los encargados a entender qué cosas están haciendo bien y cuáles áreas deben mejorar
<p>¿Cómo funciona?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estar legalmente establecida por un mínimo de un año y cumplir con todas las leyes del país donde opera. • Tener un acuerdo de verificación válido y firmado con Rainforest Alliance. • Recibir una visita de verificación y cumplir con al menos el 50 por ciento de las buenas prácticas de gestión de Rainforest Alliance. • Recibir una visita de verificación cada 18 meses y continuar cumpliendo con, al menos, la mitad de los criterios.
<p>Diferencia entre Verificación y Certificación</p>	<p>Al igual que la certificación, la verificación es una forma importante de evaluar el compromiso de una empresa con la sostenibilidad y mide el avance alcanzado. Sin embargo, la verificación difiere de la certificación en varios sentidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La verificación es una herramienta que ayuda a las empresas al ofrecerles recomendaciones concretas para mejorar su desempeño. • La verificación es un paso importante en el camino hacia obtener la certificación. • Las empresas que ya están certificadas pueden participar en programas de verificación para mejorar su desempeño en sostenibilidad (siempre y cuando mantengan su certificación). • En países donde no existe un programa de certificación, la verificación ofrece a las empresas un punto de referencia.

Fuente: Lindeman, (2001)

De igual manera, Smart Voyager, presenta un sello de sostenibilidad turística que garantiza la adecuada utilización de los recursos turísticos en el desempeño de la actividad, y puntualiza aspectos del turismo sostenible que le dan la oportunidad a empresas que desean ser pioneras de estos, al portar las marcas como símbolo de diferenciación y competitividad en la calidad. Las especificaciones se presentan en la Tabla 2.

Tabla 2. Especificaciones del Sello Smart Voyager

¿Qué es?	Es un programa de certificación de turismo sostenible en América del Sur, que pretende convertir el concepto de sostenibilidad en algo real, práctico y necesario en el contexto de la competitividad
¿Para qué sirve?	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora la forma en la que se relaciona la actividad turística con su entorno. • Suministra parámetros de desempeño social y ambiental y buenas prácticas de manejo a la operación turística. • Educa a operadores turísticos en cómo reducir el impacto negativo al ambiente que tienen sus negocios y cómo darle apoyo a las comunidades aledañas y empleados.
¿Cómo funciona?	<ul style="list-style-type: none"> • Participación voluntaria • Evaluación y auditoría • Reconocimiento y otorgamiento • Auditorías periódicas • Retroalimentación y mejoras <p>Con base en esta metodología, se evalúa la operación turística. Para esto hay parámetros de no-conformidades, cumplimiento, cumplimiento parcial o no aplica cada criterio. La operación debe cumplir al menos el 50% de cada principio, y alcanzar el 80% o más total, para poder estar certificada o re-certificada.</p>
Principios	<ul style="list-style-type: none"> • Política de la empresa • Conservación de los ecosistemas naturales • Disminución del riesgo de introducción y dispersión de especies exóticas • Tratamiento justo y apropiado a los trabajadores • Capacitación de los trabajadores • Control estricto de uso, provisión y almacenamiento de materiales • Manejo integrado de desechos • Compromiso de parte del turista • Seguridad • Planificación y monitoreo

Fuente: Sanabria (2001)

En la actualidad, Colombia posee normas de estandarización de procesos y sellos de calidad para el desarrollo óptimo del turismo.

Algunos de los lineamientos son retomados o mencionados posteriormente y hacen parte de un gran listado puesto a disposición para conocimiento de los entes involucrados en la actividad. Ver Tablas 3, 4, 5, 6 y 7.

Tabla 3. Especificaciones de la certificación de calidad y sostenibilidad turística

¿Qué es?	Proceso que se desarrollo bajo el liderazgo del Viceministerio de Turismo con el ánimo de mejorar la prestación de los servicios turísticos mediante el fortalecimiento de la gestión de la calidad y sostenibilidad en las empresas y destinos turísticos, como estrategia para generar una cultura de excelencia que permita posicionar a Colombia en los mercados turísticos como un destino de calidad diferenciado y competitivo.
¿Para qué sirve?	Se creó para demostrar a los clientes las características de calidad y los requisitos de planta y servicios para los establecimientos turísticos, mediante las normas sectoriales colombianas NTS, así como para garantizar una adecuada relación entre el valor pagado y la calidad recibida. Estos criterios están orientados a promover la mejora continua y la competitividad de los servicios y productos que ofrecen los establecimientos.
¿Cómo funciona?	<ol style="list-style-type: none"> 1.Revisión previa: se revisa la preparación del sistema. 2.Auditoría en sitio: el equipo auditor comprueba. 3.Otorgamiento: se otorga el certificado ICONTEC por un periodo de tres años. 4.Seguimiento: se efectúan auditorías de seguimiento anuales.
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidades para el comercio internacional. • La empresa a la cual se le otorga el certificado ICONTEC recibe también el certificado IQNet, lo que da a la certificación ICONTEC connotación, importancia y reconocimiento global, porque está respaldada por esta red.

Fuente: ICONTEC, (2008), certificación de calidad colombiana.

Tabla 4. Especificaciones de ecoetiquetado

¿Qué es?	Es un dispositivo que portan los productos que cumplen con criterios ambientales establecidos de antemano por terceros. Se trata de un instrumento económico de segunda generación, que busca cambiar las preferencias del consumidor hacia bienes y servicios con características ambientales adicionales y, por tanto, incentivar la demanda por este tipo de productos amigables con el ambiente.
¿Para qué sirve?	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la imagen del producto. • Fomentar la responsabilidad ambiental. • Abrir mercado.
¿Cómo funciona?	<ul style="list-style-type: none"> • Participación voluntaria. • Alcance nacional. • Licencia por tres años y revisión anual.
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> • Credibilidad del producto. • Reconocimiento internacional.

Fuente: Ministerio de Medio Ambiente, (2001), Programa nacional de ecoetiquetado.

Tabla 5. Especificaciones del Sello Ambiental Colombiano

¿Qué es?	Esta etiqueta ecológica consiste en un distintivo o sello que se obtiene de forma voluntaria, otorgado por una institución independiente denominada: "organismo de certificación" y que puede portar un producto o servicio que cumpla con unos requisitos preestablecidos para su categoría. Con este instrumento se busca brindar a los consumidores información verificable, precisa y no engañosa sobre los aspectos ambientales de los productos, estimular el mejoramiento ambiental de los procesos productivos y alentar la demanda y el suministro de productos que afecten en menor medida el medio ambiente.
¿Para qué sirve?	<ul style="list-style-type: none"> • Certifica procesos ambientales. • Promueve la demanda de productos ambientales.
¿Cómo funciona?	<ul style="list-style-type: none"> • Participación voluntaria. • Alcance regional, nacional e internacional. • Licencia por tres a cinco años y revisión anual.
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia comercial y ventaja competitiva. • Reconocimiento internacional. • Mejora la competitividad empresarial. • Mejoramiento de la calidad ambiental. • Promueve un desarrollo sostenible.

Fuente: Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, (2010)

Tabla 6. Especificaciones de ISO 9000 - ISO 14000

¿Qué es?	Son normas internacionales que se refieren a la gestión administrativa y ambiental de las organizaciones. Retoman aspectos como: vocabulario, requisitos, elementos del sistema de calidad, calidad en diseño, directrices para la mejora del desempeño. En la actualidad y a nivel mundial, las normas ISO 9000 e ISO 14000 son requeridas, debido a que garantizan la calidad de un producto mediante la implementación de controles exhaustivos, asegurándose de que todos los procesos que han intervenido en su fabricación operan dentro de las características previstas.
¿Para qué sirve?	<ul style="list-style-type: none"> • Estandarización de procesos y el seguimiento periódico de ellos. • Disminución de costos operaciones. • Reducción en el costo total de venta.
¿Cómo funciona?	<ul style="list-style-type: none"> • Participación voluntaria. • Alcance nacional. • Revisión previa, auditoría en sitio, otorgamiento, seguimiento.
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> • Estar a la vanguardia de los estándares y sistemas de gestión de calidad de clase mundial. • Acceso a nuevos clientes y visión de amplitud empresarial.

Fuente: Monterroso, (2003), Normas ISO 9000- ISO 14000

Tabla 7. Especificaciones de la Norma Técnica Sectorial para turismo sostenible NTS TS

¿Qué es?	Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra, para uso común y repetido, reglas, directrices y características para las actividades o sus resultados, encaminados al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado, en este caso los principios, requisitos, fundamentos, puesta en marcha, etc. para el turismo sostenible en diferentes áreas de ejecución (Ocampo, 2010)
¿Para qué sirve?	<ul style="list-style-type: none"> • Estandarización de procesos y el seguimiento periódico de ellos. • Garantizar procesos de calidad. • Mejorar la productividad. • Proporciona herramientas de mejora en lo social, ambiental y económico.
¿Cómo funciona?	<ul style="list-style-type: none"> • Participación voluntaria • Evaluación y auditoría • Reconocimiento y Otorgamiento • Auditorías periódicas • Retroalimentación y mejoras.
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> • Reduce costos de operación. • Responsabilidad ambiental y social. • Posicionamiento de la empresa en el mercado turístico.

Fuente: Ministerio de Comercio Industria y Turismo, resolución 2534, (2006).

Tabla 8. Normas colombianas aplicables al programa turístico de “La Trenzita del Valle de Tenza”

Norma	Definición
<p>NTS TS 001-1 Destinos turísticos de Colombia. Requisitos de sostenibilidad</p>	<p>Define la unidad de planificación y gestión del territorio como espacio geográfico, imágenes y percepciones determinantes de su competitividad en el mercado turístico; esta norma cumple con el aporte al turismo rural, en el cual se busca el equilibrio entre los aspectos ambientales, económicos y socioculturales en el desarrollo del turismo. Pretende garantizar la sostenibilidad a largo plazo y la participación de la comunidad; en el aspecto medio ambiental se tiene en cuenta todo aquello que rodee al ser humano y que comprende los elementos naturales propios de este, que afectan positiva o negativamente al medio. Esto con el fin de tener y aplicar un proceso de optimización continúa del sistema de gestión de sostenibilidad, para alcanzar mejoras en el desempeño global.</p>
<p>NTS H 007 Posadas turísticas, requisitos de planta y servicios</p>	<p>Tiene como objetivo definir los requisitos de planta y servicios que deben cumplir las posadas turísticas. Estas son viviendas familiares en las cuales se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales de arquitectura autóctona cuyo principal propósito es promover la generación de empleo e ingresos a las familias residentes, en los lugares naturales donde se desarrolla el turismo natural rural. Este tipo de posadas son las principales; lo interesante de estas posadas, aparte de brindar buena atención, buen servicio, alimentos propios de la región, también ofrecen un ambiente confortable para que los turistas se sientan como en casa.</p> <p>La norma determina la realización de capacitaciones, las cuales hacen parte de la formación del personal y pretenden mejorar las habilidades y destrezas de los implicados en el desarrollo de la actividad.</p>
<p>NTS H 008 Alojamientos rurales, requisitos de planta y servicios</p>	<p>Esta norma tiene como objeto definir las características de calidad y los requisitos de planta y servicios para los establecimientos de alojamiento rural. Alojamiento rural (Lodge): es un establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales privadas, ubicado en áreas rurales y cuyo principal propósito es el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural y cultural. Ofrecen además servicios de alimentación y complementarios que brindan a los visitantes nuevas experiencias.</p>
<p>NTS-USNA 002 Servicio a los clientes con los estándares establecidos</p>	<p>Esta norma es aplicable a las personas que realizan funciones de montaje de áreas y prestación del servicio en la industria gastronómica. Las normas se aplican durante el proceso de montaje y alistamiento del área de acuerdo con los procedimientos establecidos, la persona debe tener conocimiento en el montaje del área de servicio, los rangos de aplicación (son los diferentes entornos, circunstancias, ambientes, materiales, equipos e instrumentos que influyen en el desempeño laboral descrito en la norma de competencia), Mise-en-place o pre alistamiento, elementos: mobiliario, lencería, vajilla, cristalería, cubertería, accesorios, equipos y utensilios, Normas: de higiene, de manipulación de alimentos y de seguridad industrial. El proceso de atención al cliente se cumple conforme al protocolo de servicio.</p>

Norma	Definición
NTS-USNA 003 Control en el manejo de materia prima e insumos en el área de producción de alimentos conforme a requisitos de calidad	<p>Esta norma proporciona los requisitos para proveer la materia prima y verificar el cumplimiento de estándares en el manejo de la misma, de acuerdo con procedimientos establecidos.</p> <p>La materia prima e insumos son solicitados en los formatos establecidos y de acuerdo con las existencias, la receta estándar. Los pedidos son hechos usando los nombres técnicos de acuerdo con las especificaciones de compra. La materia prima se encuentra almacenada de acuerdo con sus características, grupos de inventario (grupo de inventarios: frutas y verduras cárnicas, lácteas y abarrotes).</p>
NTS-USNA 007 Normas sanitarias de higiene y manipulación de alimentos	<p>Esta norma tiene por objeto establecer los requisitos sanitarios que se deben cumplir en los establecimientos de la industria gastronómica, para garantizar la calidad de los alimentos, durante la recepción de materia prima, procesamiento, almacenamiento, transporte, comercialización y servicio, con el fin de proteger la salud del consumidor. Es aplicable a todos los establecimientos de la industria gastronómica, a los productos procesados, cocinados y precocidos, que se expenden en servicios de comida y a todas aquellas áreas donde se manipulen alimentos, tanto en su procesamiento, recepción de materias primas, almacenamiento, transporte y comercialización.</p>
NTS-GT 001 Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guianza de acuerdo de acuerdo con lo requerido por el usuario	<p>Proporciona los parámetros que se deben seguir para brindar información, asistir y conducir al usuario y propiciar los medios para su seguridad. Dirigida al personal que se desempeña como guía de turismo. Establece:</p> <ul style="list-style-type: none"> -los requerimientos para brindar información acerca de los atractivos y facilidades con las características de atención al cliente establecidas en el protocolo de servicios; abarca conocimientos tales como: información sobre el sitio y entorno a visitar, atractivos y facilidades, técnicas de comunicación e interpretación, técnicas de manejo de grupo, manejo de diferentes clases de usuarios, técnicas de guianza y de animación sociocultural. -requisitos para asistir al visitante o turista en las eventualidades que se presenten durante el recorrido, como primeros auxilios, técnicas de comunicación y asistencia, normatividad legal, interpretación de manuales de funcionamiento, elaboración de planes de contingencia y servicio al cliente.
NTS-GT 005 Conducción de grupos en recorridos ecoturísticos	<p>Proporciona parámetros que deben seguirse para prestar el servicio de guianza en recorridos ecoturísticos, de forma que brinden al usuario los medios para interactuar con el entorno. Establece:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Requisitos para conducir grupos en recorridos ecoturísticos; abarca: conceptos generales de ecología, planificación ambiental aplicada al ecoturismo, estructura, funcionamiento y dinámica del ecosistema que se va a visitar, política nacional ambiental, sistema de áreas protegidas, manejo de áreas naturales, fisiología del esfuerzo y conocimientos aplicados al entorno local. -Requisitos para coordinar el montaje de campamentos de acuerdo con normas medioambientales y del lugar donde se acampa. Abarca: técnicas de campamento de bajo impacto ambiental, transporte, preparación y conservación de alimentos y manejo de grupos en campamentos.

Fuente: Luna, (2011)

Para la aplicación en el contexto del programa turístico *La Trenza del Valle de Tenza*, se retomarán criterios internacionales como los establecidos por Smart Voyager y Rainforest Alliance, y las siguientes certificaciones nacionales: NTS TS 001-1: Destinos turísticos de Colombia requisitos de sostenibilidad; NTS H 007: Posadas turísticas, requisitos de planta y servicios; NTS H 008: Alojamientos rurales, requisitos de planta y servicios; NTS-USNA 002: Servicio a los clientes con los estándares establecidos; NTS-USNA 003: Control en el manejo de materia prima e insumos en el área de producción de alimentos conforme a requisitos de calidad; NTS-USNA 007: Normas sanitarias de higiene y manipulación de alimentos; NTS-GT 001: Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guía de acuerdo con lo requerido por el usuario; NTS-GT 005: Conducción de grupos en recorridos ecoturísticos.

Estas normas se retoman debido a su aplicabilidad en organizaciones turísticas en espacios rurales, a su visión de consolidación para la cadena de valor de la región de Valle de Tenza, y procesos y procedimientos con estándares de calidad para alojamiento, gastronomía y animación.

Lista de referencias

Alfonso, N.E. (2011). *Integración de la cadena de valor del ecoturismo del Valle de Tenza como un aporte a la cohesión social, la generación de empleo y la reactivación económica desde el desarrollo humano*. Informe Descriptivo Final. UPTC, Grupo Muisuata, Duitama, Colombia.

ICONTEC. (2008). *Certificación de calidad. Colombia*. Recuperado de http://www.icontec.org/BancoConocimiento/C/certificacion_en_calidad_turistica/certificacion_en_calidad_turistica.asp?CodIdioma=ESP

Lindeman, K. (2001). *Una guía simple para la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo, Rainforest Alliance and Center for Ecotourism and Sustainable Development, CESD*. Recuperado de http://www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/users_guide_spanish.pdf

Londoño, L.E. (2010). *Turismo sostenible*. Memorias del I Seminario de Promoción Turística, Zeiky, Proexport y Cámara de Comercio Duitama, llevado a cabo en Duitama, Boyacá, Colombia.

Luna, J. (2011, octubre). *Sistemas de gestión para procesos sostenibles*. Conferencia dictada en el marco del encuentro XIV Nacional y VIII Internacional de Semilleros de Investigación, Neiva, Huila, Colombia.

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial de Colombia. (2010). *Sello ambiental colombiano como esquema diferenciador de productos*. Cali. Recuperado de www.minambiente.gov.co

Ministerio de Comercio Industria y Turismo. (2006). *Resolución 2534, por la cual se crean y organizan unos grupos internos de trabajo en las Direcciones de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo y de Análisis Sectorial y Promoción del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo*. Bogotá. Recuperado de <http://www.mincomercio.gov.co/eContent/Documentos/Normatividad/resoluciones/2006/Resolucion-2534-2006.pdf>

Ministerio de Desarrollo Económico de Colombia. (1996). *Ley 300, Ley general del turismo*. Recuperado de <http://www.mincomercio.gov.co>

Ministerio de Medio Ambiente de Colombia. (2001). *Programa nacional de ecoetiquetado*. Medellín. Recuperado de <http://www.cnpml.org/html/archivos/Ponencias/Ponencias-ID23.pdf>

Monterroso, E. (2003). *Normas ISO Colombia*. Recuperado de <http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/normasiso.htm>

Ocampo, O.E. (2010). *La certificación en calidad como ventaja competitiva en el sector turístico*. Memorias del I Seminario de Promoción Turística, Zeiky, Proexport y Cámara de Comercio Duitama, llevado a cabo en Duitama, Boyacá, Colombia.

Organización Mundial del Turismo OMT. (2004). *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations. A Guidebook. Tailandia*. Recuperado de <http://www.worldtourism.org/cgibin/infoshop.storefront/EN/product/1369>

Sanabria, R. (2001). *Capacitación online de turismo sostenible. Rainforest Alliance*. Recuperado de www.flacso.or.cr/fileadmin/documentos/.../cuaderno123.pdf

Troncoso, B. (2008). *Propuesta para una política de desarrollo turístico sostenible*. Recuperado de <http://kiskeyaalternative.org/publica/bolivar/desarrs.htm>