
LA CERTIFICACIÓN EN TURISMO COMUNITARIO CASO DE ESTUDIO: ECOTOURS BOQUILLA

Beltrán Barreto, Annie

Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco
Cartagena de Indias, Colombia
abeltranbarreto@gmail.com
ORCID: 0000-0002-4157-6837

RESUMEN

En Latinoamérica se encuentran diferentes iniciativas que buscan fomentar y fortalecer la participación de los residentes y ciudadanos en el ejercicio de la actividad turística propiciando un desarrollo local sostenible mediante el uso del turismo. Desde hace varios años se vienen gestionando diferentes acciones, entre ellas, los procesos de certificación, que les permiten a las comunidades el fortalecimiento de sus emprendimientos. Desde la investigación turística se han realizado varios aportes que analizan, documentan y proponen métodos y experiencias de implementación de sistemas de gestión en calidad. Sin embargo, no se encuentran documentados procesos de certificación en turismo comunitario. En esta investigación se busca documentar la implementación de la certificación en turismo comunitario a través de TOURCERT en el emprendimiento Ecotours Boquilla. La certificación en turismo comunitario les ha permitido a las comunidades entender y priorizar los compromisos y las responsabilidades que les compete para el logro de un turismo sostenible.

Palabras clave: calidad, certificación, comunidades, turismo comunitario, Tourcert

ABSTRACT

In Latin America there are different initiatives that seek to promote and strengthen the participation of residents and citizens in the exercise of tourism activities, fostering sustainable local development through the use of tourism. For several years now, different actions have been being taken, including certification processes, which allow communities to strengthen their enterprises. Tourism research has made several contributions that analyze, document and propose methods and experiences in the implementation of quality management systems. However, there are no documented certification processes in community tourism. This research seeks to document the implementation of community tourism certification through TOURCERT in the Ecotours Boquilla enterprise. Certification in community-based tourism has allowed communities to understand and prioritize their commitments and responsibilities for the achievement of sustainable tourism. To align their plans and strategies, as well as to review their internal organization in order to maintain their operation in a sustainable environment. This research provides a frame of reference in the development of certification processes in community-based tourism.

Keywords: Certification, Communities, Community-based tourism, Quality, Tourcert.

1. INTRODUCCIÓN

Hablar de certificación en el campo del turismo no es algo novedoso. La certificación es un mecanismo que han utilizado los gobiernos y las empresas para mejorar los estándares de calidad y lograr el reconocimiento de sus servicios o productos en el mercado turístico. La implementación y certificación en calidad constituye una ventaja competitiva y permite que las empresas se destaquen en mercados especializados donde es un requerimiento lograr

estándares altos de servicio. Por su parte, el turismo comunitario se ha convertido en una alternativa para los territorios no solo como un producto innovador para mostrar sino como un catalizador del desarrollo sostenible de las comunidades.

Sin lugar a dudas, la calidad es hoy en día muy necesaria para lograr el éxito dentro de los mercados turísticos a fin de mantener e incrementar la participación de los servicios/productos, empresas y destinos turísticos. Toda implementación de un sistema de gestión en calidad parte de una visión y decisión de la alta dirección que le permitirá a la empresa ser más competitiva en el mercado actual, globalizado y dinámico. Es por ello que, esta investigación pretende documentar la implementación de la certificación en turismo comunitario a través de TOURCERT en el emprendimiento Ecotours Boquilla mediante la documentación de la experiencia durante su proceso de certificación.

2. MARCO CONCEPTUAL

La Real Academia Española (2022) define la calidad como la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor... “Dicho de una persona o de una cosa: Que goza de estimación general.” (s/p).

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo, OMT, la calidad del turismo se entiende como el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas del consumidor en materia de producto y servicio, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales objeto de un acuerdo mutuo y las determinantes subyacentes de la calidad que son la seguridad, la protección, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de la actividad turística. (Corzo, 2019, s/p)

Al hablar de calidad y certificación se encuentran varios criterios que permiten establecer el tipo de medición por ejemplo: requisitos ambientales, de servicio/producto, de destinos, de proceso o procedimiento, la responsabilidad empresarial, la sostenibilidad, y la certificación en turismo comunitario que es el caso de estudio del presente artículo. Estos criterios son establecidos por organismos nacionales o internacionales avalados por diferentes países y acogidos por las empresas. Entre los más reconocidos se tiene la ISO (Internacional Organization for Standardization) u Organización Internacional de Normalización, que está encargada de la elaboración de estándares internacionales compuesta por diversas organizaciones nacionales de normalización y reconocida por más de 196 países.

3. MATERIALES Y MÉTODOS

Esta es una investigación documental puesto que se pretende documentar la certificación en turismo comunitario en una empresa de turismo a partir de la recopilación de documentos y la organización de los mismos. Por su parte, al no encontrarse muchos documentos relacionados con el proceso de certificación en turismo comunitario la hace una investigación exploratoria, una evidencia relevante en la generación de conocimiento a partir de la experiencia realizada. Por lo que, se pretende plasmar el paso a paso del caso de estudio reconociendo el impacto del proceso de certificación en la comunidad y el entorno.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La certificación en turismo comunitario en Latinoamérica

Para que una empresa se mantenga hoy en día y logre éxito debe contar con condiciones mínimas de calidad y si estas le son demostrables a través de una certificación le permitirá resaltar y alcanzar una mayor cuota del mercado en comparación con aquellas de su sector que

no lo tienen. Es así como la gestión en calidad se ha vuelto una necesidad de primera mano para las organizaciones.

La certificación es el procedimiento mediante el cual un organismo da una garantía por escrito, de que un producto, un proceso o un servicio están conforme a los requisitos especificados, “puede definirse como el proceso que comunica al consumidor el nivel de calidad no observable por medio de un sistema de etiquetado” (Auriol y Schilizzi, 2003 citado en Fernández-Pacheco, 2012, p.24). Es decir que, la certificación permite la garantía de la conformidad de acuerdo con la norma establecida. El certificado emitido indica que un producto/servicio, proceso está conforme lo establecido o estandarizado.

Hoy se habla de dos tipos de sistemas de certificación: (1) los sistemas de gestión interna, basados en los procesos de la empresa y (2) los de cumplimiento con normas externas, basados en el desempeño o los resultados de la empresa; aunque la gran mayoría de tiene criterios combinados en estas dos clasificaciones mencionadas.

Por su parte, la certificación en turismo comunitario es en primer lugar novedosa, se ha venido desarrollando en esta última década, pero es muy distinta al ecoturismo o los estándares verdes, ambientales que suelen sugerir. Esta certificación busca fomentar el beneficio directo a la comunidad local y el bienestar social de las comunidades donde se desarrolla la actividad turística. Este tipo de certificaciones ha sido liderado por organizaciones privadas muy afines al objeto de la misma beneficiando principalmente emprendimientos pequeños locales.

TourCert es una organización sin ánimo de lucro para la certificación en turismo, que tiene su sede en Stuttgart. Esta organización es experta en la certificación y asesoría en responsabilidad empresarial y turismo sostenible (Laukenmann, 2022, s/p). Con el apoyo de la Agencia de Desarrollo de Austria (ADA), en el año 2015 iniciaron el proyecto TourCert Latina, que comenzó en Ecuador y Perú con el fin de aportar a las comunidades en América Latina para generar un futuro mejor a través del turismo sostenible en beneficio de todos. (TourCert, 2015, citado en ABDO, 2018)

A partir de entonces, TourCert apoyo desde 2017 el proyecto Turismo Comunitario en Ecuador el cual culminó con éxito y permitió que se continuara con un proyecto de seguimiento para transferir el concepto a los países vecinos Perú y Colombia. En esta oportunidad, se unieron dos organizaciones sin fines de lucro Kate ecología y desarrollo y la Fundación VSocial con el apoyo económico del Ministerio Federal Alemán de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ). El proyecto Empoderamiento del Turismo Comunitario en Ecuador, Colombia y Perú – TURICOM, como se le ha titulado posteriormente, busca contribuir al desarrollo local integrado, la reducción de la pobreza, la conservación de la biodiversidad y revitalización del patrimonio cultural de las comunidades beneficiarias a través de una economía solidaria y la cooperación en redes internacionales que fortalezcan la visión del turismo comunitario. El objetivo es lograrlo mediante la implementación de principios y criterios de turismo sostenible recogidas en la norma de certificación internacional (TourCert) diseñada especialmente para fortalecer el turismo comunitario. (Tourcert, s.f.)

De acuerdo con lo anterior, se consideró fundamental establecer los enfoques macro que guíen la gestión de los emprendimientos, los cuales son aplicables a todo tipo. Se adoptaron los criterios de TourCert en su modelo de gobernanza para turismo comunitario, los mismos que están avalados internacionalmente, y se enmarcan en los criterios de sostenibilidad, los principios de responsabilidad social empresarial, los valores organizacionales, las políticas internas, así como los estándares de calidad.

En conclusión, TourCert apoya el enfoque de Turismo Comunitario con el fin de propiciar el fortalecimiento de las capacidades de las iniciativas de turismo comunitario en la implementación de criterios de responsabilidad empresarial, social y ambiental para obtener el Reconocimiento TourCert Check o la Certificación TourCert. Para ello, se promueve el asesoramiento, la capacitación y el acompañamiento de los emprendimientos y organizaciones de turismo comunitario incorporando los criterios de responsabilidad empresarial social y ambiental.

Proceso de certificación en turismo comunitario realizado por ECOTOURS BOQUILLA

Actualmente en el International Trade Center (ITC) aparece reconocida la Norma de Turismo Comunitario. Este documento contiene los criterios evaluadores y está dividido en 3 secciones: una sesión de criterios de certificación, que contiene el set de criterios completo de certificación que deben ser implementados cuyo objetivo principal es fomentar la mejora continua en las iniciativas comunitarias. Una sesión de los criterios mandatorios de certificación, que deben ser contemplados, los mismos que deben ser alcanzados durante la primera certificación. Los criterios referentes a TourCert Check, son los criterios que las iniciativas comunitarias deben alcanzar para lograr su reconocimiento efectivo en el marco del programa TourCert Check. (International Trade Center, 2021)

Así mismo, para la obtención del reconocimiento el emprendimiento local debe realizar el siguiente proceso: 0. Formación; 1. Requisitos mínimos; 2. Evaluación del tipo de emprendimiento; 3. Evaluación de cumplimiento de lineamientos y criterios; 4. Planificación de acciones; 5. Aplicación de herramientas y adopción de mejoras; y por último, 6. Evaluaciones. Los emprendimientos pueden postularse directamente o estos pueden ser seleccionados por la organización. Actualmente hay 15 comunidades certificadas en turismo comunitario por Tourcert en Latinoamérica.

La certificación Tourcert cuenta con 35 requisitos divididos en 6 criterios base. Entendiendo la gestión de la calidad y la sostenibilidad como un proceso Tourcert ha determinado unos niveles para que los emprendimientos inicien y a partir de una mejora continua evolucionen a los requisitos totales, esto quiere decir que la empresa podrá obtener un primer nivel cumpliendo 8 requisitos de los criterios para obtener el Reconocimiento TourCert Check y un segundo nivel con los 13 requisitos mandatorios para la Certificación TourCert como se aprecia en la tabla 1. (Tourcert, s.f.)

Tabla ¡Error! Solo el documento principal..

Composición de la Norma. Criterios y Requisitos

Criterios	# Requisitos Totales	# Requisitos Mandatorios	# Requisitos base
	Máximo Nivel	Segundo Nivel	Primer Nivel
Gobernanza	9	5	4
Gestión de la calidad y Fortalecimiento del negocio	5	1	1
Gestión del talento humano	3	0	0
Economía solidaria y beneficios para la comunidad	5	2	0
Defensa del territorio y ambiente	9	4	2
Gestión sociocultural	4	1	1
TOTALES	35	13	8
Tipo de Certificación		TourCert	TourCert Check

Nota. Adaptado de Tourcert (2017). Turismo comunitario. Fuente: <https://tourcert.org/es/projects/turismo-comunitario/>

En Colombia, Tourcert tiene a la fecha dos emprendimientos certificados en turismo comunitario, entre los que se encuentra Ecotours Boquilla. Este es un emprendimiento comunitario desarrollado por habitantes de la Boquilla, corregimiento cerca a Cartagena de Indias, que nació en el 1999 a través de un programa de negocios de la Fundación Uvita de Playa. Ecotours Boquilla tiene por objetivo trabajar para el beneficio de la comunidad y el ecosistema de manglares del pantano conocido como Ciénaga de Juan Polo. En Cartagena están constituidos

como una agencia de viajes operando turismo comunitario y ecoturismo. Cuenta con nueve experiencias definidas y diseñadas por los nativos para el disfrute de los visitantes al corregimiento. Beneficiando así a más de 50 familias boquilleras social, económica y ambientalmente puesto que se han propuesto desde sus inicios la capacitación de sus residentes en la conservación de los cuerpos de agua y hábitat que les rodea.

Hoy en día el emprendimiento cuenta con una larga trayectoria y reconocimiento en la ciudad como uno de los primeros emprendimientos de turismo comunitario. Lo que le ha hecho merecedor de diferentes premiaciones a nivel local, nacional e internacional entre ellas la participación en becas, proyectos y programas internaciones como el de Tourcert.

Para Ecotours Boquilla la implementación de la norma de turismo comunitario desarrollada por Tourcert fue mucho más fácil ya que contaba hacia un año con la certificación en la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en Colombia fomento e implemento. No obstante, realizaron la fase de formación para el reconocimiento de la Norma, se realizó la identificación de los requisitos mínimos y la evaluación del emprendimiento frente a la norma, se contó con el acompañamiento de expertos internacionales de Tourcert para la evaluación y la identificación de planes de mejora. Y luego la entidad realizó la evaluación final dando por aprobado el reconocimiento de certificación.

Esta primera certificación con Tourcert obtenida en el año 2019 le dio al emprendimiento las bases para entender los sistemas de gestión de calidad y los procesos de certificación así como la identificación de los requisitos o requerimientos claves en los que debían mejorar. En el caso de ECOTOURS Boquilla pudo obtener desde su primera evaluación la Certificación en segundo nivel. De acuerdo con la tabla 2, el emprendimiento alcanza a cumplir 30 requisitos de los 35 propuestos en la norma general, con 1 requisito no aplicable por su tipología y el resto en proceso de implementación.

Tabla ¡Error! Solo el documento principal..

Requisitos de la Norma Tourcert cumplidos por Ecotours Boquilla

Criterios	# Requisitos Totales	# Requisitos cumplidos Ecotours	# Requisitos Mandatorios	# Requisitos cumplidos Ecotours
	Máximo Nivel		Segundo Nivel	
Gobernanza	9	9	5	5
Gestión de la calidad y Fortalecimiento del negocio	5	4	1	1
Gestión del talento humano	3	3	0	0
Economía solidaria y beneficios para la comunidad	5	5	2	2
Defensa del territorio y ambiente	9	6	4	4
Gestión sociocultural	4	3	1	1
TOTALES	35	30	13	13

Nota. Elaboración propia a partir de la información recolectada y estudiada

Ecotours fue evaluada durante el primer semestre del año 2022 para una recertificación obteniendo una calificación igual y nuevamente el reconocimiento con la Certificación TourCert por el cumplimiento de los 13 requisitos mandatorios.

En resumen, la estructura de la norma de turismo comunitario y el proceso de implementación planteado por Tourcert se encuentran completamente adaptados a las condiciones y características de los emprendimientos de Latinoamérica. Para el caso de Ecotours Boquilla, la implementación de esta norma fue un ejercicio de aprendizaje y satisfactorio por los resultados obtenidos.

Beneficios e implicaciones resultado del proceso de certificación en Turismo Comunitario.

La apuesta por la certificación de los servicios, productos y/o empresas les permite a los destinos la mejora de la calidad y la diversificación de los productos, especialmente turísticos. Lograr la competitividad por medio de la calidad permite que la actividad turística se desarrolle de manera viable, segura, sostenible en busca de la satisfacción para todos.

Por su parte, la certificación en turismo comunitario les permite a los emprendimientos de este tipo reconocerse internamente, sus procesos, los requisitos, compromisos, responsabilidades no solo con el cliente primario (turista) si no con la comunidad, el entorno, el ambiente, etc. Así como también le permite entender y afianzar su papel dentro del territorio donde desarrolla sus actividades.

Para ECOTOURS BOQUILLA ha sido un catalizador de sus procesos internos, ha permitido el fortalecimiento de la gobernanza interna, la administración e identificación de mejoras en los procesos propiciando un desarrollo dinámico y fructífero de la actividad turística. De la misma forma, el proceso le ha contribuido a la incursión en nuevos mercados internacionales (Alemania) a través de la divulgación del emprendimiento en diferentes portales de Tourcert y sus aliados para el fomento y la contribución al desarrollo sostenible de estas comunidades.

Para la comunidad de la Boquilla, la certificación de la empresa le ha beneficiado puesto que prioriza en el reconocimiento del entorno, de las comunidades y la economía solidaria. En la distribución de la riqueza y la disminución de desigualdades en el territorio, esto a través de la exigencia de programas y actividades enfocadas para tal fin.

Para los visitantes, turistas y consumidor final la certificación le ha dado las garantías de un servicio de alta calidad. Desarrollado bajo lineamientos y estándares internacionales que le permiten vivir una experiencia única y enriquecedora dentro de las comunidades. Satisfaciendo sus necesidades personales pero también sociales, culturales y ambientales.

Otras ventajas del proceso de certificación han sido la identificación y diferenciación del servicio/producto, la generación de credibilidad a través del reconocimiento, la puesta en valor de la cadena productiva paralela a la actividad desarrollada y beneficiarse de una promoción colectiva a través de esta iniciativa de Tourcert en Latinoamérica.

En resumen, la certificación en turismo comunitario ha permitido que los servicios/productos sean correspondientes a las expectativas de las comunidades donde se desarrollan, primeramente, y a los consumidores-turistas que las visitan. Las empresas pueden mantener un modelo escalado de mejora continua que le permite una ventaja comercial en su mercado. Por último, para el país la implementación y fomento de certificaciones garantiza la calidad de los destinos, productos y servicios y diversifica las ofertas turísticas permitiendo también la atención de nuevos mercados enfocados en estos parámetros o tipologías de turismo y la generación de un desarrollo turismo sostenible en los territorios.

5. CONCLUSIONES

El turismo comunitario es una de las apuestas más dinamizadoras de los territorios que les permite a las comunidades desarrollar un segundo uso de sus territorios pero a la vez, una de las acciones que más acompañamiento necesita para lograr constituir un productos/servicio que se mantenga en el tiempo y sea sostenible y beneficioso para todos.

La certificación en turismo comunitario es una iniciativa nueva que TOURCERT ha estructurado de manera organizada pensando en la gestión de las comunidades, en el fortalecimiento de sus capacidades para la participación activa y sostenible dentro del sistema turístico que se desarrolla en sus territorios o alrededores.

Las comunidades pueden encontrar a través de este modelo de certificación y el acompañamiento de los expertos de Tourcert una herramienta útil, práctica y dinámica que le permitirá mejorar la gestión interna y externa de sus emprendimientos turísticos.

REFERENCIAS

- ABDO, L. A. (2018). DISEÑO DE UN SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD PARA FINCAS AGROTURÍSTICAS (Trabajo de grado). DISEÑO DE UN SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD PARA FINCAS AGROTURÍSTICAS (Trabajo de grado). ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/10747/1/23T0734.pdf>
- Corzo, D. (2019). LAS NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES COMO ESTRATÉGIA DE CALIDAD EN EL TURISMO COLOMBIANO. SSRN Papers, s/p. Obtenido de Corzo, Daniel and Corzo, Daniel, Las normas técnicas sectoriales como estrategia de calidad en el turismo colombiano (Sectoral Technical Standards As a Quality Strategy in Colombian Tourism) (October 20, 2019). Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract>
- Fernández-Pacheco, L. C. (2012). LAS CERTIFICACIONES DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS: ANTECEDENTES Y CONSECUENCIAS (Tesis Doctoral). LAS CERTIFICACIONES DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS: ANTECEDENTES Y CONSECUENCIAS. Universidad de Oviedo, Oviedo. Obtenido de https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/13438/TD_lauracasofer?sequence=2
- International Trade Center. (2021). Standars Map App. Recuperado el 3 de 1 de 2023, de Standars Map App: <https://standardsmap.org/en/identify>
- Laukenmann, J.-M. (2022). Corporate Social Responsibility and Sustainability in Tourism: The Opportunities and Challenges of implementing a Sustainability Concept and the TourCert CSR Certification at Tour Operators in Germany (Trabajo de grado). Univesitat Rovira I Virgili, Vila-seca. Obtenido de <file:///C:/Mis%20archivos/Documents/Proyecto%20Redes/Articulos%20para%20publicar/Mem%C3%B2ria.pdf>
- Real Academia Española. (2022). Calidad. En Diccionario de la Lengua Española (Edición Tricentenario). Recuperado el 3 de 1 de 2023, de Diccionario de la lengua española: <https://dle.rae.es/calidad>
- Tourcert. (s.f.). Tourcert. Turismo Comunitario. Recuperado el 3 de 1 de 2023, de Tourcert. Turismo Comunitario: <https://tourcert.org/es/projects/turismo-comunitario/>

i

ⁱ Los autores del trabajo autorizan a la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología (UNICyT) a publicar este resumen en extenso en las Actas del Congreso IDI-UNICyT 2023 en Acceso Abierto (Open Access) en formato digital (PDF) e integrarlos en diversas plataformas online bajo la licencia CC: Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0) <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>.