

RETOS Y FACTORES DE ÉXITO EN LAS CERTIFICACIONES TURÍSTICAS: **CASO DE ISOLUCIONA EN COSTA RICA Y CERES ECOTUR EN ESPAÑA**

Marcela Villalobos Pérez

Estudiante de la carrera de Gestión del Turismo Rural Sostenible, Escuela de Idiomas y Ciencias Sociales, Campus Tecnológico Local San Carlos, Instituto Tecnológico de Costa Rica.
marce.villa.per@gmail.com

Resumen

Este artículo amplía la perspectiva sobre las certificaciones turísticas respecto a los retos de implementación en las organizaciones y factores de éxito que permiten compensarlos, específicamente en la prestación de servicios de alojamiento en entornos rurales. Para ello analizan los casos de certificación de Red Ceres Ecotur en España y el Modelo de Evaluación ISOLUCIONA en Costa Rica. La información se recopiló a través la participación en el proyecto de Investigación: "Modelo para la evaluación de la competitividad en empresas de hospedaje de la Región Huetar Norte, que cuentan con el Certificado de Sostenibilidad Turística (CST), basado en la norma ISO 9001:2015 y la ISO 14001:2015" y en Jornadas de Turismo Sostenible en una pasantía internacional del programa de Movilidad Estudiantil del Instituto Tecnológico de Costa Rica a la zona de los Pirineos en España. En estos talleres y visitas se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas a los representantes de los modelos de evaluación y a colaboradores de organizaciones evaluadas por ambos modelos, para un total de

12 personas. En los resultados se contrastó un total de cinco retos y cinco factores de éxito por cada modelo. La percepción de los encuestados es que ambas metodologías de evaluación permiten descubrir paradigmas existentes y posibilitan el autoanalizarse o reconstruirse de una forma más efectiva.

Palabras clave: Certificaciones turísticas, éxito y sostenibilidad.

Introducción

El concepto de calidad adquiere cada vez más importancia en el mundo globalizado de hoy, ya que los consumidores esperan una combinación balanceada entre la relación satisfacción-precio, la veracidad del producto o servicio y el impacto que éste tenga para el entorno. (Gándara, 2004).

Para la actividad turística la calidad simboliza un instrumento efectivo para potenciar la competitividad y el posicionamiento en la industria (Sancho, et al. 1998). Así como el perfil del turista se ha ido modificando hacia uno más exigente y detallista a causa de los avances en tecnología y a la toma de conciencia sobre el ambiente, de igual manera ha aumentado la demanda de servicios personalizados y experimentales (Lickorish y Jenkins, 2000).

Las certificaciones turísticas representan para las empresas involucradas en esta industria una herramienta que les traza una línea guía hacia la sostenibilidad y la excelencia, no solo desde

un punto de vista operativo, sino más bien como una filosofía de la organización que permita interiorizar sus valores e involucrar a todos los colaboradores en su implementación (CST, 2017).

No obstante, los procesos de evaluación para acreditarse con las certificaciones conllevan una suma de retos a los que las organizaciones deben enfrentarse si desean obtener el reconocimiento, así como factores de éxito que contribuyen como alternativas a esos desafíos (Jarvis, et al. 2010).

Existe una amplia variedad de certificaciones que se ajustan dependiendo a la necesidad a la que respondan, ya sea a un contexto internacional, al de cada país, a diferentes tipos de turismo, a tamaños de las organizaciones, entre otras variables (Reboloso & Salcedo, 2007).

Un ejemplo de esta diversidad lo evidencian los dos siguientes casos analizados en este documento.

El modelo de Evaluación ISOLUCIONA

Este proyecto fue formulado en el 2017 a través del departamento de Vicerrectoría de Investigación y Extensión del Instituto Tecnológico de Costa Rica, en el Campus Tecnológico Local San Carlos. Está conformado por un equipo multidisciplinario de tres unidades académicas la Carrera de Administración de Empresas, Ingeniería en Producción Industrial

y Gestión del Turismo Rural Sostenible.

Se trata de un modelo de evaluación que busca determinar qué tan competitivas son las empresas de hospedaje de la Región Huetar Norte de Costa Rica conociendo su estado actual. A través de este proceso se busca facilitar la toma de decisiones internas de la organización, para conocer qué tan cerca se encuentran de cumplir con parámetros de calidad internacionales, respaldados por las normas ISO 9001:2015 y la 14001:2015 sobre calidad y ambiente (Céspedes, Guerrero, Murillo, 2018).

El procedimiento contempla tres etapas, y se dirige preferiblemente a empresas que ya ostentan el Certificado de Sostenibilidad Turística a nivel país (CST). La primera etapa se basa en una evaluación a partir de las normas ISO mencionadas, tropicalizada y adaptada a un lenguaje más accesible y cotidiano que pueda aplicarse en forma de autoevaluación, por la misma empresa (Céspedes, Guerrero, Murillo, 2018).

Seguidamente se determinará el nivel de competitividad actual de las empresas evaluadas entre sí, tomando como referente los datos obtenidos con la aplicación del instrumento de evaluación.

Por último, cada empresa obtiene un plan de mejora continua personalizado basado en los parámetros esperados por las normas antes mencionadas, incluyendo elementos prácticos adicionales para que su aplicación sea más sencilla (Céspedes, Guerrero, Murillo, 2018).

El modelo de evaluación no discrimina de acuerdo con el tipo de alojamiento o tamaño del mismo. Por lo que es accesible para replicarse a nivel país para cualquier otra empresa que así lo desee (Céspedes, Guerrero, Murillo, 2018).



Figura 1 Logo del Modelo de Evaluación ISOLucionana

El modelo de Evaluación y Certificación Ceres Ecotur

Ceres Ecotur es una iniciativa pionera de la Fundación Ecoagroturismo, entidad sin ánimo de lucro que nace en 2005 a raíz de la colaboración entre asociaciones y entidades relacionadas con el turismo rural, la etnografía y el medio ambiente. Agrupa a más de 100 iniciativas de turismo rural y agroturismo asociadas por toda España y Portugal (ECOTUR, 2014).

Este proyecto es una certificación para el turismo rural, que pone en valor iniciativas de agroturismo y ecoturismo a través de un modelo de gestión sostenible, y que toma como referencia el sistema de calidad ecológico europeo ECEAT (ECOTUR, 2014).

Se compone de un sistema de indicadores y criterios de sostenibilidad integral que miden el nivel de compromiso medioambiental, socio-cultural y económico con los destinos rurales, no necesariamente en espacios protegidos, de los miembros de la red.

Este programa ofrece diferentes categorías para acreditar, entre ellas alojamientos sostenibles, actividades en la naturaleza, ecogastronomía, y agricultura familiar en visita de fincas (ECOTUR, 2014).

El proceso se desarrolla de forma similar al de ISOLucionana, con algunas variaciones. Inicialmente, los interesados acceden a la autoevaluación en una plataforma en línea, llenan el cuestionario y esperan a ser visitados por los representantes de la certificación para corroborar que lo indicado se cumple y es veraz.

Seguido de esto, si se cumple adecuadamente, se procede a otorgar una placa que representa la certificación Ceres Ecotur obtenida. Para las acciones de mejora o seguimiento, se desarrollan jornadas de turismo sostenible anuales entre los asociados a la red donde se intercambian ideas y propuestas para potenciar lo que cada uno realiza.



Metodología

La literatura respecto a las Certificaciones Turísticas suele enfatizarse en las ventajas que estas otorgan a las organizaciones en términos de mercadeo, eficiencia de procesos, ahorro de costos, incluso sobre su veracidad, ya que por la proliferación se ha generado una percepción equívoca acerca de la subjetividad de los métodos de evaluación y facilidades para lograr certificarse.

Sin embargo, son muy reducidos los estudios que han analizado a través de una investigación las diferencias o similitudes que existen entre certificaciones dependiendo de su ámbito de acción, así como los retos o factores de éxito que se puedan identificar en los procesos de implementación durante la evaluación, o bien en el seguimiento con los planes de mejora continua.

Ante la necesidad de enriquecer esta información y dar a conocer el contraste entre ambos modelos surge esta indagación, la cual consiste en un análisis exploratorio y descriptivo.

Lugar del estudio

Esta investigación tuvo lugar en dos países. La recopilación de datos sobre el modelo ISOLucion se desarrolló en la Región Huetar Norte de Costa Rica, la cual corresponde a un contexto rural, de topografía plana (entre 100 y 200 metros sobre el nivel del mar), clima tropical lluvioso (de 25° C a 32). Entre las principales actividades productivas destacan la agricultura, ganadería, pesca, servicios públicos, comercios, industria y turismo. El paisaje predominante es de pastos, bosques, reforestaciones, tacotales, cultivos anuales y perennes.

Por otro lado, para el modelo Ceres Ecotur, se exploró la zona de los Pirineos, en España, específicamente las comunidades autónomas de Cataluña, Aragón y el País Vasco. Con un relieve entre 1700 y hasta más de 3000 metros de altura, el panorama alberga pequeños glaciares, lagos, valles y cañones. Un clima con estaciones bien marcadas, frío y seco en el invierno y cálido en el verano. En general, la vegetación incluye principalmente bosques y prados alpinos con especies de robles, pinos y enebros. La actividad económica gira en torno a las actividades agropecuarias, producción hidroeléctrica, explotación forestal y turismo.

Aunado también a los territorios Gallegos y Asturianos, en Galicia el relieve abarca montañas de escasa altitud, valles profundos y tierras llanas, además de la zona litoral, que posee un moderado relieve montañoso, compuesto de valles y hacia el interior por ríos. Su economía se basa en la pesca, conservas de pescado, agricultura, construcción naval, industria textil y el turismo verde, cultural o de playa. En Asturias, el paisaje es similar al de Galicia, y se puede clasificar en tres categorías, paisajes seminaturales, rurales, y urbanos, sin olvidar las sierras y montañas, así como la franja litoral.

El clima en ambas comunidades es oceánico, con precipitaciones abundantes en el año, y temperaturas suaves en invierno y verano. Respecto a su actividad económica, el sector primario se especializa en ganadería, con escasa agricultura. En el sector secundario, destaca la industria siderúrgica, seguida por la alimentaria y minerales no metálicos, así como la producción de energía eléctrica. El sector terciario se concentra en ciudades, y la actividad turística es desarrollada en el interior bajo las temáticas rurales y de naturaleza, al igual que el de playa.

Población en estudio

En el caso de ambos modelos, la muestra constó de seis personas para cada uno, distribuidas en dos representantes de cada modelo y cuatro personas de diferentes organizaciones que hubiesen tenido la experiencia de ser evaluadas por uno de los modelos, para un total de 12 personas por toda la investigación.

Ambas muestras integran los representantes de las organizaciones evaluadas con cada modelo, las cuales corresponden a hoteles, otros a medianos y pequeños emprendimientos.

Para el caso de Costa Rica, los datos se recopilaron con el modelo ISOLucion vía email, una vez concluida la etapa de evaluaciones a las organizaciones correspondientes.

En el caso de Ceres Ecotur en España, la información fue brindada a través de las Jornadas de Turismo Sostenible que se realizan anualmente como parte del proceso de certificación a modo de mejora continua o seguimiento y de las que forman parte los representantes principales del modelo, así como las organizaciones certificadas o con interés en formar parte de la Fundación.

Los demás datos fueron obtenidos mediante recursos bibliográficos y la aplicación de encuestas con la herramienta Google Forms a las personas que formaron parte directamente del equipo de trabajo de cada modelo.

Instrumento utilizado en el estudio

El instrumento diseñado incluye las siguientes variables: datos generales del encuestado, de la organización a la que pertenece y cuatro interrogantes abiertas sobre su experiencia siendo parte de uno de los modelos de evaluación (Ceres Ecotur o ISOLucion respectivamente), así como los retos y factores de éxito que ha podido identificar durante el proceso.

La información recolectada se analizó para delimitar las respuestas repetidas, seguidamente se contrastaron las diferencias y similitudes entre los retos, así como los factores de éxito de cada modelo a través de cuadros de Word.

Una vez tabulados, se discutieron los retos y algunas alternativas para resolverlos, de la misma manera que se detallaron los factores que han sido exitosos en la implementación de los modelos para cada organización.

Resultados

Seguidamente se muestran los resultados encontrados en el estudio. En la Tabla 2 se observa la información general de los participantes de la investigación, el lugar de procedencia, así como la organización a la que pertenecen. El porcentaje de encuestados fue uniforme para ambos países con el objetivo de lograr un mejor contraste de respuestas.

Tabla 1 Características generales de los participantes en el estudio.

Características	Frecuencia según el modelo	
	ISOLuciona	Ceres Ecotur
	100%	100%
Lugar de Procedencia	Costa Rica	España
Representantes del Modelo	17%	17%
Representante s de organizaciones evaluadas	33%	33%

Fuente: Elaboración propia

Tal como se muestra en la Tabla 2, uno de los primeros retos identificados a partir de la perspectiva de los representantes de cada modelo, así como de personas de las organizaciones que han sido evaluadas, es el tipo de organización al que se dirige.

Para ISOLuciona, al ser un modelo universal con la flexibilidad de adaptarse a diferentes tamaños y estructuras empresariales, enfrenta retos que dependen en ocasiones de una comunicación adecuada entre departamentos, de la apertura y confianza que tengan los colaboradores para expresar nuevas ideas o contribuir con el cumplimiento de los requisitos de la evaluación.

De acuerdo con lo expresado, el tipo de estructura influye incluso en el sentido de pertenencia a la empresa que se pueda generar, ya que a partir de un agradable ambiente laboral estos procesos se facilitan, por la anuencia a contribuir con ellos, por ejemplo, al brindar información, o seguir protocolos.

El tamaño de la organización y la cantidad de colaboradores se encuentra ligado directamente a otro de los retos, debido a que en términos de costos económicos podría representar un beneficio o perjuicio dependiendo las posibilidades y recursos que se posean.

Al basarse este modelo en normas internacionales como lo son las

ISO 9001:2015 y 14001:2015, las cuales poseen un cierto grado de tecnicidad en la escritura e interpretación los representantes del mismo, se han encontrado con un desafío para la comprensión de quienes están optando por él, principalmente porque consideran que si se implementa de forma independiente o a través de una auto evaluación será necesario contratar un experto o auditor.

Por otro lado, para Ceres Ecotur el reto se encuentra en que para evaluar la sostenibilidad este se enfoca principalmente en elementos de la naturaleza y la sociedad, contemplando en menor medida condiciones legales u operacionales, porque parte del hecho que las empresas que optan por este modelo ya han efectuado esa etapa. Por esto resulta complejo verificar el estado de las mismas y asegurarse que eso no afectará a largo plazo el compromiso adquirido.

Otro de los retos de Ceres Ecotur radica en que, al desarrollarse en un país con una organización política-territorial como la de España, cada comunidad autónoma cuenta con sus propias leyes y requisitos para empresas turísticas, lo que limita en algunos casos que se puedan implementar con la misma facilidad ideas de proyectos específicas para el turismo rural.

Esta es otra de las razones por las que también se torna

desafiante promover un modelo de turismo específico como el que propone Ecotur. El cuestionario es muy específico y cerrado en lo solicitado, no deja posibilidades para las organizaciones pretenciosas. Los representantes del modelo consideran que el interiorizar este compromiso y apropiarlo como una filosofía de vida es uno de los aspectos más valiosos, pero también más complejos de lograr con la certificación.

Los dos últimos retos son compartidos por ambos modelos, debido a que su objetivo principal no es ser una herramienta para comercializarse. Tanto los representantes de los modelos como de las organizaciones reconocen que son instrumentos de gestión para potenciar las fortalezas de las organizaciones y convertir las debilidades en oportunidades de mejora.

Así mismo, al momento de establecer las acciones de seguimiento, los participantes de la investigación expresaron que en un sector tan volátil como el de servicios es arduo conseguir una misma respuesta genérica que pueda responder a todas las organizaciones evaluadas, por lo que ha sido retador implementar metodologías fijas para ambas que resuelvan las acciones de seguimiento.

Tabla 2 Retos identificados en la implementación de los modelos de evaluación– certificación.

Modelo ISOluciona	Modelo Ceres Ecotur
El tipo de estructura organizacional de las empresas que puedan evaluarse	Dirigido a empresas de turismo rural que cuenten con los aspectos legales y operacionales básicos
Lenguaje técnico y dificultad de interpretación	Las leyes de cada comunidad autónoma de España son distintas.
Costo económico de implementación	Interiorizar el compromiso con un modelo de turismo rural sostenible diferenciado
Romper el paradigma de que solamente es una herramienta de mercadeo	Romper el paradigma de que solamente es una herramienta de mercadeo
Planteamiento de las acciones - planes de mejora y seguimiento	Planteamiento de las acciones - planes de mejora y seguimiento

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 3 se contrastan factores de éxito identificados por ambos modelos, los cuales comparten similitudes entre sí, además de ser estrategias que resuelven algunos de los retos mencionados anteriormente, como es el caso de emplear un lenguaje más comprensible en los requisitos y el proceso de evaluación respectivos.

Este es un elemento clave para el modelo ISOluciona, siendo el que presentó un paradigma respecto al vocabulario empleado por las normas ISO. Los encuestados mencionan que se ha establecido el realizar una interpretación y adaptación de las normas ISO 9001:2015 y 14001:2015 al contexto de la empresa que se evalúa, así como área profesional en que se desempeñan los colaboradores de la misma

Tanto ISOluciona como Ceres Ecotur procuran implementar un sistema que les permita a las organizaciones autoevaluarse, con

el propósito de ahorrar recursos económicos y tiempo, mientras conservan una herramienta de revisión constante aplicable en el momento que así lo deseen.

El hecho de que ISOluciona tenga el respaldo de indicadores internacionales representa ventajas competitivas, pues se garantiza la efectividad en los procesos, se asegura un mejor cumplimiento de la legislación, además del prestigio y proyección a nivel mundial.

Por otro lado, Ceres Ecotur se encuentra respaldado por el Centro Europeo para el Turismo Ecológico y Agrícola (ECEAT, por sus siglas en inglés) y se basa en indicadores más específicos y diferenciados. Se trata de la única certificación en el mundo que enfoca sus indicadores de calidad en potenciar los beneficios para el entorno rural y la autenticidad de sus experiencias.

Para las acciones de seguimiento y mejora continua cada modelo

cuenta con una metodología diferente. ISOluciona incorpora una innovación en la forma tradicional de diseñar los planes de mejora, al entregar un plan que detalla lo que puede potenciarse o corregirse, además de brindar ejemplos del cómo hacerlo, a través de herramientas validadas y aplicadas ya por otras compañías.

Ceres Ecotur involucra una metodología diferenciada. Asimismo, a través de su portal online se planifican jornadas anuales de turismo sostenible con los afiliados al programa, y sin intermediarios se intercambian acciones o estrategias puntuales de mejora implementados por cada uno que comparten permitiéndoles mejorar su calidad y autenticidad en el servicio de un modelo socializado para el Turismo Rural.



**LA LETRA “J”,
ES LA ÚNICA LETRA QUE NO APARECE
EN LA TABLA PERIÓDICA.**

ipdonapea.educacion.navarra.es

Tabla 3 Factores de éxito recopilados de las encuestas a los representantes de los Modelos de Evaluación-Certificación y a los miembros de las organizaciones certificadas

Modelo ISOluciona	Modelo Ceres Ecotur
Basado en parámetros de calidad de normas internacionales	Basado en parámetros de calidad de un modelo de turismo específico
Lenguaje accesible para todo público.	Lenguaje accesible para todo público
Herramienta de autoevaluación para organizaciones principiantes y maduras	Herramienta de autoevaluación para organizaciones principiantes y maduras
Presenta las estrategias de mejora a través de un componente innovador: "El cómo"	Ofrece un portal sin intermediarios para intercambiar estrategias comunes de mejora.
Ahorro de costos económicos una vez implementado.	Costo económico accesible de acuerdo con el fin que se busque.

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Es relevante destacar el interés de ambos modelos de evaluación por gestionar destinos turísticos de calidad, no solo por mercadearse sino por el compromiso social y organizacional que buscan brindar a las empresas o emprendimientos.

A través del intercambio realizado entre ISOluciona y Ecotur cabe valorar la posibilidad de crear o adaptar al contexto nacional una certificación específica dirigida hacia el Turismo Rural que contemple parámetros sobre la autenticidad de las experiencias, las cuales podrían establecerse incluso a partir de las opiniones e intereses del perfil de visitante de este tipo de turismo, y que podrían incorporarse en los criterios que evalúa ISOluciona.

A pesar de ser modelos de evaluación tan distintos comparten similitudes en el proceso de implementación, al igual que en retos y elementos que les han permitido alcanzar prestigio en su labor.

Lo más valioso de esta investigación es que el haber identificado retos para cada modelo, permite a partir de estos poder trabajar en alternativas.

Agradecimientos

Extiendo un cálido agradecimiento al Instituto Tecnológico de Costa

Rica y al programa de Movilidad Estudiantil Internacional del Consejo Nacional de Rectores (CONARE), por el apoyo financiero brindado para desarrollar esta investigación. Además, agradezco el apoyo de la coordinación y a los profesores de la carrera Gestión del Turismo Rural Sostenible, entre ellos a mi tutor. De la misma manera, agradezco al equipo de trabajo de ISOluciona y Ceres Ecotur, así como a los representantes evaluados que contribuyeron con sus experiencias en este estudio.

Bibliografía

Céspedes, F; Guerrero, L; Murillo, E. (2018). ISOluciona Poster EncuentroVIE 2018. 10.13140/RG.2.2.24208.87041.

ECOTUR, 2014. Escuela de Ecoagroturismo. Recuperado de https://www.ecotur.es/ecoturismo-agroturismo-escuela-formacion-activa/menu/escuela-de-ecoagroturismo_3744_1_ap.html. el 23 de noviembre de 2019.

Gándara, J (2004) La calidad y la competitividad de los destinos turísticos urbanos. 69Turismo - Visão e Ação - vol. 6 - n.1. 69-72. Recuperado de: <https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/1055> el 8 de agosto del

2020.

Jarvis, N; Weeden, C; Simcock, N. (2010) The Benefits and Challenges of Sustainable Tourism Certification: A Case Study of the Green Tourism Business Scheme in the West of England. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. Vol 17. Págs 83-93.

Lickorish, L; Jenkins, C. (2000): Una introducción al turismo. Madrid: Síntesis.

Sancho, A., Duhalis, D., & World Tourism Organization. (1998). *Introducción al turismo*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.

Sostenibilidad Turística CST. (2017) Instituto Costarricense de Turismo. Recuperado de: <https://www.ict.go.cr/es/sostenibilidad/cst.html#certificaci%C3%B3n-para-la-sostenibilidad-tur%C3%ADstica>.

Reboloso, F & Salcedo, P. (2007). Turismo, sustentabilidad y certificación: un reto global. *Revista del Centro de Investigación*. Universidad La Salle, 7(27),77-91. [fecha de Consulta 28 de diciembre de 2019]. ISSN: 1405-6690. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=342/34202706>