

**LA CARTA EUROPEA DEL TURISMO SOSTENIBLE: 15 AÑOS DE EXPERIENCIA.
ANÁLISIS DE SU APLICACIÓN EN ESPAÑA.**

María Rodríguez Cumplido.

Estudiante de doctorado.

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Universidad de Extremadura.

Avda. De Elvas, s/n 06071, Badajoz (España).

Tlf.: 0034 675 311 671

E-mail: mrodriguj@alumnos.unex.es

Dr. Lidia Andrades Caldito.

Profesora Colaboradora.

Área de Comercialización e Investigación de Mercados.

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Universidad de Extremadura.

Avda. De Elvas, s/n 06071, Badajoz (España).

Tlf.: 0034 924 289 300 Ext.86533.

E-mail: andrades@unex.es

Abstract: La Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS) es una iniciativa europea, enmarcada dentro del Quinto Programa de Acciones Comunitarias para el Desarrollo Sostenible, que tiene por objeto promover el desarrollo turístico sostenible en espacios naturales de reconocido valor, distinguidos con alguna figura de protección ambiental. La

CETS representa una iniciativa realmente novedosa puesto que propugna un modelo de gestión turística sostenible que integra los esfuerzos y necesidades de todos los agentes involucrados en el desarrollo turístico del espacio protegido: gestores del espacio natural, empresas que operan en él y agencias de viajes que lo comercializan. Hasta la fecha, sólo se han ejecutado dos fases de las tres previstas en la CETS las referidas a los gestores y a las empresas, quedando pendiente la tercera que dará participación a los agentes comercializadores de los espacios turísticos protegidos.

Tras 15 años desde su concepción inicial, se han adherido a la CETS 89 espacios protegidos europeos, 36 de ellos españoles. El objetivo del presente trabajo es hacer un balance de los resultados de la implantación de la CETS en los parques españoles. Con este propósito se desarrolló un estudio cualitativo exploratorio en 2010, entrevistándose a casi un tercio de gestores de parques españoles adheridos (9 de 30) y a más de un tercio de los gerentes de las empresas (53 de 156), que hasta 2010 suscribieron la CETS. Los resultados del estudio revelan que aunque sus suscriptores perciban importantes ventajas derivadas de su adhesión, aún existen muchos aspectos por mejorar. Así, hasta la fecha, en la mayoría de los casos, no está siendo posible ejecutar la totalidad de las acciones previstas en los planes de acción diseñados en el momento de la adhesión. Tanto las ventajas identificadas como los inconvenientes serán descritos en la presente comunicación.

Palabras clave: Gestión sostenible, áreas protegidas, Benchmarking.

LA CARTA EUROPEA DEL TURISMO SOSTENIBLE: 15 AÑOS DE EXPERIENCIA. ANÁLISIS DE SU APLICACIÓN EN ESPAÑA.

Abstract: La Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS) es una iniciativa europea, enmarcada dentro del Quinto Programa de Acciones Comunitarias para el Desarrollo Sostenible, que tiene por objeto promover el desarrollo turístico sostenible en espacios naturales de reconocido valor, distinguidos con alguna figura de protección ambiental. La CETS representa una iniciativa realmente novedosa puesto que propugna un modelo de gestión turística sostenible que integra los esfuerzos y necesidades de todos los agentes involucrados en el desarrollo turístico del espacio protegido: gestores del espacio natural, empresas que operan en él y agencias de viajes que lo comercializan. Hasta la fecha, sólo se han ejecutado dos fases de las tres previstas en la CETS las referidas a los gestores y a las empresas, quedando pendiente la tercera que dará participación a los agentes comercializadores de los espacios turísticos protegidos.

Tras 15 años desde su concepción inicial, se han adherido a la CETS 89 espacios protegidos europeos, 36 de ellos españoles. El objetivo del presente trabajo es hacer un balance de los resultados de la implantación de la CETS en los parques españoles. Con este propósito se desarrolló un estudio cualitativo exploratorio en 2010, entrevistándose a casi un tercio de gestores de parques españoles adheridos (9 de 30) y a más de un tercio de los gerentes de las empresas (53 de 156), que hasta 2010 suscribieron la CETS. Los resultados del estudio revelan que aunque sus suscriptores perciban importantes ventajas derivadas de su adhesión, aún existen muchos aspectos por mejorar. Así, hasta la fecha, en la mayoría de los casos, no está siendo posible ejecutar la totalidad de las acciones previstas en los planes de acción diseñados en el momento de la adhesión. Tanto las ventajas identificadas como los inconvenientes serán descritos en la presente comunicación.

Palabras clave: Gestión sostenible, áreas protegidas, Benchmarking.

1. INTRODUCCIÓN.

Debido a que el turismo de naturaleza constituye un mercado en auge desde las últimas décadas, los impactos del desarrollo turístico en espacios naturales, tanto positivos como negativos, han sido profusamente analizados en la literatura especializada (Yague, 2002; Blaine & Golan, 1993; Deroi, 1991). Así, se reconocen efectos positivos inducidos por el turismo, como la creación de empleo, la generación de rentas complementarias a las agrarias, o la fijación de la población al territorio, y también impactos negativos de diversa índole: ambiental, sociocultural, económicos, financieros, etc. Sin embargo, a pesar de estos efectos indeseados, es común el consenso con respecto a cómo una gestión turística eficaz puede aliviar los impactos negativos y promover un desarrollo socioeconómico del territorio respetuoso con el entorno (Notarstefano, 2007). En esta gestión eficaz resultará clave la voluntad y el papel que desempeñen las administraciones públicas y los gestores políticos (Butler, 2011). Así, los efectos deseables del desarrollo turístico podrán ir más allá de los meramente económicos, habiéndose comprobado que puede contribuir a la conservación del patrimonio y a la preservación del legado cultural del destino, mejorando incluso la autoestima de sus habitantes a través de la puesta en valor de su historia, costumbres, etc.

En la práctica especificar cómo lograr una gestión eficaz del turismo en espacios protegidos y consensuar cuáles deben ser sus prioridades no es tan obvio. Sin duda, la gestión del turismo en estos espacios requiere planificar estrategias de desarrollo sostenible que modulen la afluencia de turistas al territorio, de modo que se maximicen los efectos positivos de la actividad turística a la vez que se limitan sus efectos adversos. No obstante, pasar de la teoría a la praxis requiere un importante esfuerzo de reflexión y planificación. En este contexto, la Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS) representa una buena propuesta sobre cómo desarrollar una estrategia coordinada dentro del espacio protegido para implantar un modelo de desarrollo turístico sostenible.

La CETS es una iniciativa, dentro del quinto Programa de Acciones Comunitarias para el Desarrollo Sostenible, concebida para fomentar el desarrollo turístico sostenible de los espacios europeos protegidos, que representa una de las prioridades del programa de acciones “Parques para la vida” de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN). La redacción de la CETS se inspiró en los principios enunciados en la Carta Mundial del Turismo Sostenible elaborada en Lanzarote en 1995, reflejando la voluntad de favorecer un modelo de desarrollo turístico sostenible por parte de las instituciones encargadas de la gestión de los espacios protegidos y de los profesionales del turismo. La sostenibilidad es entendida como la preservación de los recursos para las generaciones futuras, a la vez que se promueve un desarrollo económico viable capaz de impulsar el progreso social equitativo.

La suscripción de la CETS compromete a los firmantes a poner en práctica una estrategia local a favor de un turismo sostenible, y a promover acciones para que los destinos sean capaces de responder a las expectativas de los nuevos clientes europeos, más sensibilizados en términos ambientales. Para estos clientes el viajar adquiere un nuevo significado: “el de tomarse el tiempo para descubrir y conocer otras culturas y lugares, así como enriquecerse con ese encuentro dando un poco de si mismos”.

En definitiva la CETS no es más que un instrumento para ayudar a los espacios protegidos y a sus colaboradores para que definan su propio programa de desarrollo turístico sostenible. La adhesión a la Carta implica la definición de una estrategia plurianual de desarrollo turístico sostenible y de un programa de acciones contractuales “por y para el territorio y las empresas firmantes”. El objetivo primordial de la CETS es involucrar y coordinar los esfuerzos de tres sectores: los gestores del espacio protegido, las empresas turísticas que operan en el entorno del espacio protegido y las agencias de viaje que comercializan productos turísticos relativos al espacio protegido. En particular, la CETS tiene repercusiones distintas para cada uno de los agentes responsables del desarrollo turístico en el espacio protegido:

- a) Para los gestores del espacio protegido, a partir de la realización de un diagnóstico de las necesidades del territorio se definirá la orientación turística más apropiada para el destino.
- b) Para las empresas turísticas, implica revisar su actividad, valorando la adecuación entre su oferta y las expectativas de los visitantes. Además, se comprometen a establecer medidas que promuevan la valorización del patrimonio local, desarrollen prácticas más respetuosas con el medio ambiente e introduzcan criterios de sostenibilidad en la gestión de la empresa.
- c) Para las agencias de viajes, significa evaluar la compatibilidad de su oferta actual (cómo se está “vendiendo y presentando el destino”) y los objetivos del destino. Igualmente, serán un filtro para lograr que el flujo de visitantes no suponga una amenaza para los recursos y atractivos principales que los turistas van a disfrutar.

En definitiva, los firmantes se comprometen a adoptar la ética del turismo sostenible, cooperando para conseguir una mejor contribución del turismo a la protección y a la valorización del patrimonio. La filosofía de la CETS se traduce en la adopción de una ética comercial basada en el respeto por el cliente y en el establecimiento de una política de precios justa. La ética también estará presente en su política de acogida, favoreciendo el acceso a los espacios protegidos a todos los públicos y, en concreto, a los estudiantes, a los jóvenes, a los ancianos y a los discapacitados.

Adherirse a la CETS significa por tanto adoptar un método de trabajo basado en el principio de cooperación, intensa y franca entre la institución encargada de la gestión del espacio protegido, los proveedores turísticos, las agencias de viajes y el resto de actores locales, que se manifiesta en todas las fases de definición y ejecución del programa plasmado en un contrato, el cual contiene un diagnóstico del territorio, unos objetivos de desarrollo sostenible consensuados y un programa de acciones y medidas de control para evaluar los resultados.

En la concepción de la CETS se previeron tres fases en su aplicación, en cada una de las cuales se implicaba a cada uno de los tipos de agentes responsables del turismo en el área protegida. Hasta la fecha sólo se han ejecutado las dos primeras fases, referidas a la participación de los gestores y a los empresarios. La tercera fase, concerniente a las agencias de viaje, aun no se ha puesto en marcha.

Hasta el momento, los territorios certificados con la CETS se sitúan en Europa Occidental alcanzando un total de 89 espacios protegidos, donde España, como puede observarse en la tabla 1, es el país con más galardones (36), situándose su mayoría en la Comunidad Autónoma de Andalucía. En la tabla se muestra el nombre de los Parques Naturales adheridos, la Comunidad a la que pertenecen, así como su año de adhesión y las empresas en ellos ubicados que ya se han adherido a esta iniciativa.

Tabla 1. Espacios Protegidos Españoles que han alcanzado la adhesión a la CETS

DENOMINACIÓN	UBICACIÓN	AÑOS DE ADHESIÓN	EMPRESAS ADHERIDAS
Parque Natural de la Zona Volcánica la Garrotxa	Cataluña	2001	21 empresas acreditadas
Parque Natural de las Sierras de Cazorla, Segura y las Villas	Andalucía	2004	22 empresas acreditadas
Parque Natural de Los Alcornocales	Andalucía	2004	5 empresas acreditadas
Parque Natural de Grazalema	Andalucía	2004	12 empresas acreditadas
Parque Natural de Sierra de Aracena y Picos de Aroche	Andalucía	2004	10 empresas acreditadas
Parque Nacional y Natural de Sierra Nevada	Andalucía	2004	20 empresas acreditadas
Parque Natural de Doñana	Andalucía	2006	15 empresas acreditadas
Parque Natural de Sierra María-Los Vélez	Andalucía	2007	(*) ¹
Parque Natural de Cardeña y Montoro	Andalucía	2007	11 empresas acreditadas
Parque Natural de Sierra Mágina	Andalucía	2007	10 empresas acreditadas
Parque Natural de Sierra Norte de Sevilla	Andalucía	2007	(*)
Parque Natural Sierra de las Nieves	Andalucía	2007	(*)
Parque Natural La Breña y Marismas de Barbate	Andalucía	2007	6 empresas acreditadas
Parque Natural del Delta de l'Ebre	Cataluña	2007	18 empresas acreditadas
Parque Natural de Somiedo	Asturias	2007	(*)
Parque Natural Baixa-Serra de Xurés	Galicia	2008	(*)
Parque Natural de Cabo de Gata-Níjar	Andalucía	2008	(*)
Parque Natural Sierras Subbéticas	Andalucía	2008	(*)

¹ (*) En estos parques aún no existe ninguna empresa que se haya adherido a la CETS.

Parque Natural del Estrecho	Andalucía	2008	(*)
Parque Natural Las Batuecas-Sierra de Francia	Castilla y León	2008	11 empresas acreditadas
Parque Natural de Garajonay	Canarias	2008	(*)
Parque Natural de Cabañeros	Castilla-La Mancha	2009	(*)
Parque Natural de Alto Tajo	Castilla-La Mancha	2009	21 empresas acreditadas
Parque Natural de Andújar	Andalucía	2009	(*)
Parque Natural Hoces del Río Riaza	Castilla-La Mancha	2009	(*)
Monumento Natural Ojo Guareña	Castilla y León	2009	(*)
Parque Natural Sierra de Gredos	Castilla y León	2009	(*)
Parque Natural del Valle de Iruelas	Castilla y León	2009	(*)
Parque Natural Bahía de Cádiz	Andalucía	2010	(*)
Parque Natural Sierras Tejeda, Almijara y Alhama	Andalucía	2010	(*)
Parque Natural Sierra de Hornachuelos	Andalucía	2011	(*)
Parque Natural Marismas del Odiel	Andalucía	2011	(*)
Parque Natural de Monfragüe	Extremadura	2011	(*)
Parque Natural de Montseny	Cataluña	2011	(*)
Parque Natural de Redes	Principado de Asturias	2011	(*)
Parque Natural de Sant Llorenç del Mont y L'Obac	Cataluña	2011	(*)

Fuente: Elaboración propia

2. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA.

El objetivo fundamental del presente trabajo es valorar los resultados de la CETS en los parques españoles adheridos hasta 2010. De este modo se pretende evaluar desde la perspectiva de los agentes involucrados en la gestión turística de las áreas naturales la efectividad del modelo de gestión propuesto por la CETS. Por lo tanto, el estudio presentado representa una acción de benchmarking a través de la cual se identifican las principales ventajas e inconvenientes hallados en la puesta en práctica de la CETS, posibilitando la formulación de propuestas para mejorar el rendimiento del programa.

Para lograr el objetivo fijado, inicialmente se procedió a revisar la literatura publicada sobre el tema, si bien es bastante escasa, siendo en su mayoría informes elaborados por EUROPARC, la entidad gestora de la CETS.

Posteriormente se diseñó y ejecutó una investigación cualitativa para recabar información primaria sobre la experiencia de la adhesión a la CETS, tanto de los gestores de los parques

naturales adheridos como de las empresas en ellos ubicadas que habían suscrito la CETS hasta el año 2010. Con este fin se elaboraron dos cuestionarios, uno para cada uno de los colectivos a analizar.

El cuestionario dirigido a los gestores de los parques fue concebido para recoger fundamentalmente las posibles dificultades que los gestores pudieron hallar en el proceso de adhesión a la CETS (proceso que conlleva más de un año de trabajo, desde la presentación de la candidatura hasta la obtención de la acreditación del espacio natural como un espacio CETS), así como las principales ventajas e inconvenientes que han hallado desde que comenzaron a ser un destino turístico adherido. Este cuestionario integraba 19 ítems. Por otra parte, el cuestionario destinado a los empresarios se diseñó para recabar información sobre la experiencia general de los mismos tras suscribir la CETS, las principales implicaciones que ésta había tenido sobre la gestión de sus negocios, y su percepción con respecto a los costes y beneficios derivados tras suscribirla. En total el cuestionario aglutinó 32 ítems.

Los cuestionarios fueron presentados en el primer semestre de 2010 por correo electrónico a la totalidad de los espacios protegidos españoles y empresas turísticas adheridas a la CETS. Tras un seguimiento a través del correo, se optó por contactar telefónicamente con la población objetivo para conseguir elevar la tasa de respuesta hasta alcanzar un tercio de la población analizada. Así se logró entrevistar a 9 de los 30 espacios adheridos y a 53 de las 156 empresas identificadas. En la tabla 2 se presenta una caracterización de las áreas adheridas que participaron en el estudio, y en la tabla 3 la ubicación de las empresas participantes.

Tabla 2. Caracterización de las áreas adheridas a la CETS

Año de adhesión	Áreas adheridas a la CETS (todas ellas Parques Naturales)		Recursos naturales singulares que las distinguen
	2004	Los Alcornocales Natural Park	
Sierras de Aracena y Picos de Aroche Natural Park			Paisajes de sierras, dehesas, castañar, bosques de rivera, pueblos con encanto, mitología, ornitología y la cuna del cerdo ibérico.
2007	Sierra de las Nieves Natural Park		Pinsapar
	Sierra-María Los Vélez Natural Park		Castillo de la comarca
	Breñas y Marismas de Barbate Natural Park		Mar y forestall
	Sierra de Cardeña y Montoro Natural Park		Dehesa
2008	Sierras Subbéticas Natural Park		Geología
2009	Las Batuecas-Sierra de Francia Natural Park		Pintura rupestre de cabra montés
	Sierra de Andújar Natural Park		Fauna

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Ubicación de las empresas adheridas hasta 2010

Áreas adheridas a la CETS	Empresas adheridas entrevistadas	Región
Zona Volcánica la Garrotxa Natural Park	9	Cataluña
Grazalema Natural Park	9	Andalucía
Sierras de Cazorla, Segura y las Villas Natural Park	5	Andalucía
Sierras de Aracena y Picos de Aroche Natural Park	5	Andalucía
Sierra Nevada National and Natural Park	3	Andalucía
Los Alcornocales Natural Park	1	Andalucía
Doñana Natural Space	6	Andalucía
Delta de L'Ebre Natural Park	6	Cataluña
Breñas y Marismas de Barbate Natural Park	4	Andalucía
Las Batuecas-Sierra de Francia Natural Park	3	Castilla y León
Sierra de Cardeña y Montoro Natural Park	2	Andalucía

Fuente: Elaboración propia

A continuación se presentan las principales conclusiones halladas en la revisión de la literatura efectuada, para después comentar los principales hallazgos del estudio desarrollado.

3. REVISIÓN DE LA LITERATURA.

Puesto que el sector turístico constituye un importante pilar de la economía española, la gestión sostenible del turismo es un objetivo estratégico para el país. Esta idea se hace patente en la regulación legal del turismo en España, aunque esta varíe considerablemente en las diferentes Comunidades Autónomas. Aún así, un denominador común en la regulación del turismo hecha por las distintas autonomías, es la inclusión del sector turístico dentro de sus

“Planes de desarrollo sostenible” que, en general, tienen por objeto favorecer el progreso socioeconómico de las comunidades rurales, muchas de ellas emplazadas en el área de influencia de espacios naturales protegidos. Revisando estos planes se detectó que algunos establecían la conveniencia de adoptar la CETS a fin de promover el desarrollo turístico del territorio al que hacen referencia (Muñoz, 2006), puesto que su poder para impulsar y desarrollar el turismo en áreas protegidas se considera contrastado (Engels & Hesse, 2003).

A parte de las menciones referentes a la conveniencia estratégica para determinadas zonas rurales de adoptar la CETS, se encontraron algunos documentos de trabajo referidos al proceso de adopción y aplicación de la CETS. Estos documentos son fundamentalmente estudios de benchmarking realizados por EUROPARC con el fin de evaluar las experiencias de las áreas adheridas. Hasta 2010, la única área española adherida citada en dichos estudios, es el parque natural de la Zona Volcánica de la Garrotxa, emplazado en Cataluña. Esta área, que fue en su día una de las áreas designadas “pilotos” en los inicios de la CETS, es considerada un buen ejemplo del éxito de la iniciativa. Básicamente, sus logros son explicados por el alto grado de involucración de los agentes implicados en su desarrollo turístico. Otro factor relevante ha sido la eficacia de sus gestores, y especialmente su activo papel para recaudar fondos que diesen soporte al programa, siendo estos, según los informes consultados, procedentes sobre todo de programas europeos como ADAPT, LEADER II, LEADER PLUS, Footpath Network Project, etc. (Prats, 2005).

Un estudio precedente realizado por el Patrimonio Natural Escocés, consistente en un estudio de casos, que analizó la gestión de diversas áreas protegidas europeas, entre ellas de nuevo la Garrotxa (Stevens, et al., 2002), subrayó la habilidad del parque para lograr ventajas competitivas de las sinergias que se derivan del trabajo cooperativo, mejorando el rendimiento. Sin embargo, el estudio subrayaba el hecho de que trabajar de forma colaborativa también significa ser consciente y aceptar que no siempre coinciden los objetivos

de las distintas partes, pudiendo resultar muy complejo la fijación de objetivos compartidos a largo plazo.

Otro estudio identificado, también referido a la Garrotxa, evaluó su *plan de acción para el desarrollo turístico sostenible (2001/2005)* definido como consecuencia de su adhesión de la CETS (Muñoz, 2006). El estudio concluyó, en contra de los trabajos antes comentados, que la ejecución y resultados del programa distaron mucho de lo esperado por diversas razones. Sólo 5 acciones de 28 fueron desarrolladas como se habían previsto, las consistentes en acciones de comunicaciones externas para la concienciación de la comunidad local y de los estudiantes de los colegios, y las referentes a la definición del plan de acción para la gestión de los recursos forestales. El resto de las acciones planeadas o bien tuvieron que ser modificadas para que fuera posible ejecutarlas, desarrolladas con retraso respecto a la programación prevista o, definitivamente, descartadas por tratarse de ideas no lo suficientemente maduras. Asimismo, otra dura crítica a su plan de acción fue que éste no previó un método de control adecuado, basado en indicadores de evaluación objetivos definidos a priori y tampoco estableció un seguimiento de la ejecución del plan y de su progreso que permitiera introducir a tiempo medidas correctoras.

Por último, se identificaron dos trabajos publicados referentes a la gestión turística de los parques naturales andaluces, con independencia de que estén o no adheridos a la CETS. El objetivo de estos era identificar las principales barreras y dificultades que hallan los gestores de estas áreas para desarrollar un turismo sostenible. Se trata de estudios cualitativos que aplican una metodología Delphi.

El primero de ellos consistió en entrevistar a 17 expertos en planificación y gestión turística en áreas naturales, que pusieron de manifiesto los siguientes puntos débiles en la gestión de los parques naturales andaluces: infraestructuras insuficientes que limitan su accesibilidad; déficits en herramientas tecnológicas, especialmente en aquellas que ayudan a mejorar la

gestión del turismo; problemas legales derivados de la falta de coordinación entre las distintas políticas ambientales y turísticas; turistas poco formados en términos medioambientales, que exhiben un compromiso ambiental muy débil; y dificultades para preservar los recursos naturales, al exceder frecuentemente la capacidad de carga turística de la zona. Como conclusión el autor del trabajo llama la atención sobre los impactos negativos que amenazan la preservación de los parques naturales andaluces derivados de la falta de previsión en su gestión. Por ello, como primera medida a tomar, recomienda la necesidad de cuantificar dichos impactos, para luego prever acciones que los minimicen. Por último, indica que otros hándicaps para el desarrollo turístico sostenible que deben tenerse en cuenta son: la excesiva burocracia, que ralentiza innecesariamente la ejecución de las iniciativas que se proponen, y la escasa cualificación de los agentes responsables del desarrollo turístico en los espacios naturales, especialmente en idiomas, técnicas interpretativas y/o en gestión ambiental. Ante este diagnóstico, se sugiere la adhesión a la CETS como vía de superación de las dificultades detectadas, que favorecería la implantación de mejoras en la gestión de los parques (Pulido, 2007a).

En el otro estudio se entrevistaron a 24 de los 25 gestores de parques naturales andaluces, concluyendo que su oferta turística era dispersa y desestructurada, adoleciendo de los problemas característicos de los destinos emergentes (Pulido, 2007b). Ante la situación descrita el autor señaló en primer lugar la necesidad de desarrollar una política turística activa, que contemplase una planificación adaptada a las singularidades propias de estos destinos de naturaleza. Y, en segundo lugar, subrayó la importancia de dotar de apoyo financiero a la planificación, a fin de lograr los objetivos fijados. El imperativo de lograr financiación externa se hizo patente en las entrevistas a expertos, quienes estiman que la disposición de los turistas a pagar una eco-tasa es muy baja o nula, haciendo inviable pensar en sufragar las acciones previstas por esta vía. Además el autor llamó la atención sobre la conveniencia de crear un

sistema de información turística capaz de recabar datos sobre los impactos económicos, sociales y ambientales del turismo. Este instrumento sería de gran utilidad para los gestores turísticos, ofreciéndoles información puntual relevante para guiar su actividad.

4. RESULTADOS EMPÍRICOS.

Los resultados obtenidos se comentarán atendiendo a los dos grupos investigados en el estudio: los gestores de áreas adheridas y los empresarios de la CETS.

De las entrevistas a gestores se obtuvieron sus opiniones acerca de tres aspectos básicos: su experiencia en el proceso de adhesión, su relación con las empresas emplazadas en su área de trabajo, y las implicaciones que la adhesión ha tenido sobre su gestión del espacio protegido.

De las entrevistas a los empresarios se extrajo información relativa a su tipología y actividad, a las implicaciones de la adhesión en sus actividades de marketing y en su gestión interna, y a las ventajas y desventajas halladas en la experiencia CETS.

4.1. CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS A PARTIR DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS GESTORES DE LAS ÁREAS ADHERIDAS.

Proceso de adhesión.

Todas las áreas adheridas a la CETS entrevistadas consiguieron adherirse sin incidencias tras presentar el Diagnóstico, Estrategias y Plan de Acción, a excepción de una que se vería obligada a introducir ciertas modificaciones en su Plan de Acción para explicar mejor los principios y las actuaciones a llevar a cabo. En base a estos resultados, el proceso de acreditación no parece conllevar especiales dificultades que puedan impedir la obtención de la acreditación como destino “CETS”.

Cooperación de los empresarios.

Puesto que desarrollar una estrategia de turismo sostenible en el territorio depende en gran medida también de la capacidad de los gestores del área protegida para involucrar a los empresarios en ella ubicados, se les preguntó por sus experiencias a la hora de lograr la colaboración de los mismos.

En general, los gestores coinciden en el gran esfuerzo que conlleva incentivar el compromiso de los empresarios con el programa, debido entre otras razones al desconocimiento por parte de los mismos de qué es la CETS.

Otras dificultades a superar, una vez que presentada la CETS y sus implicaciones, son que las culturas empresariales no siempre exhiben valores próximos a los que inspiran la CETS o que los empresarios se sienten inseguros con respecto a su capacidad para cumplir las obligaciones inherentes a la misma. Ante estos obstáculos, los gestores de las áreas adheridas se vieron forzados a hacer una labor de difusión y promoción de la CETS, incidiendo especialmente en las ventajas que el trabajo coordinado puede reportarles, en los beneficios de acceder a una promoción a nivel europeo y de adquirir una diferenciación ambiental especializada que les permita acceder a segmentos de turistas sensibilizados con el medio ambiente, así como en las ventajas de acceder a servicios de consultoría que les permita incorporar prácticas más sostenibles en su gestión, reduciendo consumos, optimizando recursos, etc.

De entre todas estas razones esgrimidas, en opinión de los gestores de las áreas protegidas, los motivos fundamentales por los que los empresarios deciden suscribir la CETS son adquirir una distinción europea que facilite el desarrollo turístico del destino, junto con la posibilidad de beneficiarse de promociones internacionales. Otro motivo convincente fue la posibilidad de mejorar su cualificación en gestión ambiental a través de los programas de asesoramiento patrocinados por EUROPARC.

Por otra parte, se solicitó a los gestores que opinaran si los empresarios estaban realmente modificando sus prácticas, en aras de convertirse en negocios más sostenibles, contestando la mayoría, el 87%, que sí. Entre las prácticas más comúnmente implantadas citaron la adquisición preferente de materias primas locales, patrocinando los productos autóctonos y propiciando a sus clientes experiencias de calidad, a través de la autenticidad de los servicios que disfrutaban durante su visita al espacio protegido. Además, el 85% estima que las empresas adheridas cuidan especialmente la acogida del turista y contribuyen al disfrute de su estancia, facilitándoles mapas y folletos para hacerles apreciar el valor del área protegida. También, frecuentemente les proponen actividades complementarias que propician el descubrimiento y valoración de la naturaleza y del patrimonio, y les informan sobre los eventos que acontezcan durante su visita. Otro aspecto positivo, es el convencimiento de los gestores de que los empresarios adheridos favorecen especialmente el comportamiento respetuoso de los turistas hacia los residentes locales, sus costumbres, etc. En base a las opiniones vertidas por los gestores de los espacios protegidos, puede decirse que los empresarios adheridos contribuyen notablemente a proyectar una imagen de autenticidad y calidad del destino.

Por otra parte, en lo que respecta a actividades de gestión interna, menos visibles a priori por los turistas, los gestores piensan que los empresarios se esfuerzan por minimizar los impactos negativos derivados de su actividad. Así, una buena parte de ellos tras la adhesión ha invertido en infraestructuras de tratamiento de aguas residuales o ha implantado la recogida selectiva de residuos como práctica habitual en su actividad.

En el lado negativo, cabe mencionar que aunque sea un caso aislado, una de las empresas adheridas se dio de baja. Además, los gestores creen que existe cierto descontento entre los empresarios adheridos, porque la promoción que hasta la fecha ha efectuado EUROPARC no se corresponde con las expectativas que se habían generado. Así, esperaban lograr un mayor reconocimiento y diferenciación con respecto al resto de negocios ubicados en el área

adherida que no suscribieron la CETS y no lo han logrado.

Gestión del área protegida tras la adhesión.

Los gestores resaltan especialmente las dificultades que hallan para coordinar e implementar la gran variedad de acciones contempladas en la CETS, junto a las plasmadas en sus planes de acción específicos. Así deben resolver problemas de coordinación diarios, convirtiéndose a veces en una tarea titánica la necesidad de recabar la opinión, implicar y comprometer a los distintos actores involucrados en el desarrollo turístico del área. Así por ejemplo, dinamizar del foro de encuentro creado con este fin les resulta una tarea extremadamente ardua. Por ello, los gestores consideran que necesitarían personal de apoyo adicional para abordar las tareas derivadas de la ejecución del plan de acción. Sin embargo, esto es inviable la mayoría de las veces, teniendo en cuenta que el programa de la CETS no va unido a un programa que le de soporte financiero. Por lo tanto, en opinión de los gestores, la falta de apoyo financiero constituye la raíz de los problemas hallados en la puesta en práctica de la CETS. Por último, pero no menos importante, los gestores critican el débil compromiso de los gobiernos responsables con los proyectos de la Carta, lo cual constituye un verdadero hándicap para la aplicación exitosa del programa.

4.2. CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS A PARTIR DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS GESTORES DE EMPRESAS UBICADAS EN ÁREAS ADHERIDAS.

Tipología de los empresarios entrevistados.

Los empresarios participantes en este estudio fueron un 55% alojamientos, un 4% restaurantes, un 17% empresas que ofertan actividades lúdicas en el medio natural, siendo el resto ofertantes de actividades relacionadas con la educación ambiental. Estas empresas en su

mayoría, 46 de 53, suscribieron la CETS hace dos años o menos, 6 hace tres años y 1 hace más de 4 años. Por lo tanto se trata de empresas que no llevan mucho tiempo en el programa, si bien la incorporación de los empresarios a la CETS forma parte de la segunda y más reciente fase de del mismo, motivo por el cual , como podemos ver en la tabla 1, en muchos de los Parques Naturales aún no se han adherido ninguna empresa.

Actividades de marketing.

En relación con la captación de clientes, en general, los empresarios no estiman que suscribir la CETS les haya ayudado mucho. Sólo un 10% cree haber logrado ampliar su cuota de mercado. Además, el 95% de los entrevistados no cree que el perfil de sus clientes haya variado tras la adhesión, atrayendo a nuevos clientes. Por esta razón, un 64% no ha considerado necesario variar su oferta. Sin embargo, un 36% sí lo hizo, introduciendo cambios para mejorar la acogida del turista, hacer más cómodas las instalaciones o diseñar paquetes turísticos cooperando con otros empresarios de la zona.

Por otro lado, el 66% de los empresarios ha colaborado con los gestores del destino para desarrollar acciones de comunicación conjuntas, sin que esto haya supuesto un coste adicional en sus presupuestos de promoción y publicidad (en el 75% de los casos).

Repercusiones de la CETS en su gestión.

La mayoría piensa que sus costes se elevaron tras suscribir la CETS, si bien el 90% no juzga este incremento como sustancial. No se detectaron diferencias de opinión en función del tipo de empresas entrevistadas.

En cuanto a los proveedores con los que trabajan, un 52% no los varió, mientras que el resto empezó a trabajar con proveedores locales.

Otras acciones desarrolladas en el ámbito de su gestión interna son las destinadas a

sensibilizar y mejorar la formación ambiental de sus empleados (80%); a definir procesos de prestación de servicios respetuosos con la población local y que mejoren su calidad de vida (92%); a preservar los recursos naturales de la zona (96%); a reducir los consumos (75%); y a recoger los residuos selectivamente (89%) o implantar sistemas para el tratamiento de aguas residuales (24%).

Desventajas de suscribir la CETS.

Un 23% no halló ninguna desventaja, mientras que un 44% refirió la “pérdida de tiempo” en procedimientos burocráticos que incrementan su carga habitual de trabajo. Otras desventajas reseñadas son: el incremento de los costes operativos, el 23%, derivadas de las modificaciones que hubieron de introducir en sus folletos publicitarios, costes más elevados de adquirir materias primas ecológicas, los gastos en desplazamiento para asistir a reuniones, o la necesidad de sustituir e invertir en nuevas infraestructuras (mas eficientes en términos medioambientales) sin ningún tipo de ayuda financiera del gobierno.

Otras dificultades mencionadas son la dificultad de algunos para encontrar proveedores locales que les faciliten materias primas de la calidad necesaria o el miedo a perder clientes porque la gestión sostenible del espacio protegido implique poner límites al número de visitantes. Además, un 13% mostró su gran decepción con las administraciones públicas y los gobiernos locales puesto que esperaban más apoyo por su parte, incluso algunos denuncian la falta de cualificación de los mismos para ayudarles a resolver las dudas y los problemas prácticos que hallaron tras suscribir la CETS.

Finalmente, otras críticas importantes son las referidas a la escasa promoción de los paquetes turísticos y a la ausencia de discriminación positiva entre los negocios adheridos y los que no lo están. En este sentido un 5% demanda un mayor apoyo en las estrategias de marketing por parte de EUROPARC.

Ventajas de suscribir la CETS.

A pesar de las quejas comentadas, los empresarios describen importantes beneficios derivados de suscribir la CETS. Así un 64% considera que la comunicación y su relación con los gestores del área y con otros negocios ubicados en el destino, mejoró considerablemente, apreciando las ventajas de pertenecer a una red y la cooperación que se genera dentro de ésta. En segundo lugar, un 43% cree que sus empresas se han beneficiado de promoción y publicidad institucional, reforzando su identidad de marca y transmitiendo al mercado una imagen de empresa comprometida con el medio ambiente. Estas opiniones no dejan de ser un poco desconcertantes, puesto que muchas empresas se han quejado precisamente de lo contrario: la falta de promoción. En tercer lugar, un 40% considera que tras suscribir la CETS han mejorado la calidad de sus servicios, y en general sus procesos organizativos, probablemente a consecuencia de la mejora en su cualificación, teniendo en cuenta que un 32% percibió la adhesión como una oportunidad para renovar y actualizar su formación. Por todo ello, los empresarios creen que sus clientes alcanzan ahora mayores grados de satisfacción. Además, un 26% declara haber conseguido ahorros energéticos, reduciendo sus consumos, mejorando el tratamiento de residuos, etc. Algunos también creen que tanto sus empleados como sus clientes son ahora más conscientes de la necesidad de preservar el medioambiente. En definitiva, los empresarios adheridos creen que sus negocios son más sostenibles que antes.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Tras las entrevistas realizadas, se puede concluir que pertenecer a la CETS es valorado de forma positiva tanto por los empresarios como por los gestores de las áreas protegidas. Su utilidad ha sido contrastada, y representa una verdadera oportunidad para constituir una red

que aglutine a todos los agentes implicados en el desarrollo turístico del territorio, y que posibilite la cooperación a través de una comunicación fluida entre los agentes. La consecuencia inmediata que se deriva de esta red es el incremento de la calidad de los servicios prestados por el área a los turistas y la consiguiente satisfacción de los mismos.

En el lado negativo, se han detectado problemas derivados de la ejecución de la CETS. Estos problemas hacen referencias a los costes de su implantación, no sólo monetarios, sino también en términos de esfuerzo, dedicación y tiempo. La implantación de la CETS acrecienta las necesidades de coordinación para fijar los objetivos de manera común y trabajar coordinadamente en aras del desarrollo turístico sostenible del territorio. Es por ello que tanto gestores como empresarios demandan un mayor respaldo de las administraciones públicas y gobiernos locales, especialmente un apoyo financiero que haga más livianos los costes derivados de la implantación de la CETS. Con respecto a esta opinión, pensamos que indudablemente el éxito en la implantación de la CETS pasa por lograr financiación para desarrollar las acciones previstas en la planificación inicial. Sin embargo, discrepamos de los entrevistados en cuanto al hecho de que esta financiación deba proceder integralmente de las arcas públicas. Esta mentalidad posiblemente denote la falta de visión del tejido empresarial, centrado más en los beneficios a corto plazo que en los beneficios a largo plazo. Preservar el destino es lo único que garantiza sus beneficios a largo plazo, por lo que invertir en el presente debería entenderse como una necesidad propia y no inducida por los gobiernos.

Otro aspecto interesante a destacar es la decepción de los involucrados con respecto a la promoción efectuada por EUROPARC del programa y de las áreas adheridas, no respondiendo a las expectativas que generaron. Por ello consideramos perentorio el que EUROPARC revise su actuación y refuerce su promoción de cara a dar una mayor difusión al programa, especialmente en el mercado de turismo de naturaleza. Por último, la mayor complejidad de la aplicación de la CETS parece residir en consensuar las voluntades de los

distintos agentes para fijar objetivos comunes. Por ello, también sería aconsejable que EUROPARC desarrollara una campaña de comunicación interna que animara a los agentes a participar en la gestión del territorio, mostrándoles que los beneficios de dicha participación superan con creces los costes que tanto les cuesta asumir (tiempo perdido en reuniones, desplazamientos, etc.)

Finalmente, creemos que sería muy interesante ampliar las muestras con las que se han trabajado e, incluso, extender el análisis de la experiencia CETS al resto de áreas europeas adheridas.

6. BIBLIOGRAFÍA.

Barke, M. (2004). *Rural tourism in Spain*. International Journal of Tourism Research, 6(3), 37-149.

Blaine, T., and Golan, M. (1993). *Demand for Rural Tourism: An Exploratory Study*. Annals of Tourism Research, 20(4), 770-773.

Buckley, R. (2002). *Tourism ecolabels*. Annals of Tourism Research, 29(1), 183-208.

Butler, R. (2011). *Keynote speaker at the Advances in Hospitality and Tourism Marketing and Management conference*, Boğaziçi University, Istanbul, Turkey on 19 - 24 June 2011.

Canoves, G.; Villarino, M.; Priestley, G.K. & Blanco, A. (2004). *Rural Tourism in Spain: an analysis of recent evolution*. Geoforum, 35, 755-769.

Dernoi, I. (1991). *About Rural and Farm Tourism*. Tourism Recreation Research, 16(1), 3-6.

Eagles et al., (2002). *Sustainable Tourism in protected areas: Guidelines for Planning and Management*. World Commission on Protected Areas (WCPA). Best Practice Protected Areas Guidelines. Series No. 8. The World Conservation Union. WTO. UNEP & Cardiff University.

Engels, B. & Hesse, A. (2003). *Sustainable Tourism Development in European Protected*

Areas. Networking Meeting of the European Charter Parks, Vilm, Germany.

EUROPARC Federation (2011). *European Charter for Sustainable Tourism*. Available at: <http://www.europarc.org>. Last Visit: 2/01/2011.

Hamele, H. (2002). *Eco-labels for Tourism in Europe: Moving the Market towards more Sustainable Practices*. Ecotourism & Certification: setting standards in practice. Edited by Martha Honey, Island Press.

Instituto Nacional de Estadística (2001-2010). *Encuesta de Ocupación en Alojamientos Rurales*. Available at: <http://www.ine.es>. Last Visit: 1/02/2011.

Mihalic, T. (2000). *Environmental management of a tourist destination. A factor of tourism competitiveness*. *Tourism Management*, 21(1), 65-78.

Muñoz, J.C. (2006). *Turismo y sostenibilidad en Espacios Protegidos: La Carta Europea del Turismo Sostenible en la Zona Volcánica La Garrotxa y el Plan de Desarrollo Sostenible en el Cabo Gata-Níjar*. Phd-Thesis. Ed. University of Girona. Spain.

Notarstefano, C. (2007). *European Sustainable Tourism: Context, concepts and guidelines for action*. Global Jean Monet Conference. The European Union and World Sustainable Development. Brussels, 5th-6th November.

Pulido, J.I. (2007a). *El turismo en el desarrollo económico de los parques naturales andaluces. Un análisis Delphi de los principales déficits*. *Revista de Estudios Empresariales*. Segunda época. 1, 110-137.

Pulido, J.I. (2007b). *Elementos para orientar la formulación de una política turística sostenible en los parques naturales andaluces*. *Cuadernos de Turismo*, 19, 167-188.

Prats, J.M. (2005). *Working with Tourism Enterprises: the case of the Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa*. Final report presented at the European Charter for Sustainable Tourism Network Meeting. Hannover.

Sadorge, J.-L. (1998). *The European Charter for Sustainable Tourism*. In *Natura 2000 and*

People: A Partnership (pp. 27–30). Proceedings of a conference held in Bath, UK.

Stevens, T. & Associates (2002). *Sustainable Tourism in National Parks and Protected Areas: An Overview* (pp. 40-44). Case Studies, reported to Scottish Natural Heritage.

Yagüe, R.M. (2002). *Rural Tourism in Spain*. *Annals of Tourism Research*, 29(4), 1101-1110.