

# Juego de herramientas para el desarrollo de los temas de la Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades



## Presentación del Juego de herramientas para el desarrollo de los temas

### ¿Qué es el Juego de herramientas?

El Juego de herramientas para el desarrollo de los temas de la Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades de Latinoamérica es un compendio de actividades, ideas y documentación complementaria. El Juego de herramientas fue diseñado en conjunto con la Guía de buenas prácticas con el fin de apoyar a los capacitadores y asesores para que puedan desarrollar de manera dinámica los contenidos de la Guía. Se espera que el Juego de herramientas sea un documento que se vaya enriqueciendo con retroalimentación, ideas y experiencias nuevas aportadas por la aplicación de la Guía y de sus herramientas.

### ¿Qué incluye el Juego de herramientas?

El juego de herramientas tiene cuatro componentes principales:

1. Una guía escrita: la cual describe materiales y métodos para realizar las actividades ilustrativas y provee una orientación a los otros materiales incluidos en el Juego de herramientas para cada tema particular.
2. Un juego de ejemplos de presentaciones: las cuales proveen esquemas básicos a ser completados por los facilitadores con el fin de desarrollar cada uno de los temas incluidos en la Guía de buenas prácticas. Las presentaciones no están listas para ser utilizadas, constituyen una guía para que el capacitador o facilitador desarrolle presentaciones personalizadas y adaptadas a las condiciones y características de cada uno de sus públicos específicos. De esta forma se garantiza que las presentaciones sean relevantes y aplicadas para la audiencia. Para mayor facilidad se han incluido sugerencias del orden para realizar las actividades prácticas basándose en el esquema sugerido para las presentaciones.
3. Un archivo de documentación de soporte: Literatura en idioma español que debe ser utilizada por los capacitadores y por los implementadores de buenas prácticas para profundizar conocimientos, buscar ejemplos y enriquecer sus actividades. En algunos casos también se han incluido vídeos seleccionados que ayudan a ilustrar y a ejemplificar los conceptos incluidos en la guía.

4. Una propuesta de herramientas físicas: las cuales ofrecen soluciones ideales para aplicar y ejemplificar de manera práctica los principios y buenas prácticas incluidos en la Guía. La implementación de la caja de herramientas físicas dependerá de las condiciones en cada país o región. Consulte con SNV, Rainforest Alliance o Counterpart International para saber si hay una caja de herramientas físicas disponible en su localidad. Otras instituciones como universidades y los centros de producción más limpia también pueden ayudarle a tener acceso a algunas de las herramientas físicas sugeridas.

Todos los materiales anteriores están disponibles en formato electrónico en un disco compacto. Los contenidos del disco compacto están divididos en cinco áreas temáticas generales, las cuales reflejan la organización general de la Guía de buenas prácticas:

1. De sostenibilidad: incluye las herramientas introductorias y para desarrollo de la política de sostenibilidad
2. Ambientales
3. Económico – empresariales
4. Socioculturales
5. Integrales

Es posible que también estén disponibles versiones impresas de las guías del juego de herramientas, las cuales están organizadas de acuerdo con las mismas cinco áreas temáticas generales.

**ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO**  
**Juego de herramientas**  
**para el desarrollo de los temas de la**  
**Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades**

<b>Sección</b>	<b>Código de color</b>
Juego de herramientas Para el desarrollo de la Política de sostenibilidad	
Juego de herramientas Para el desarrollo de los temas Ambientales	
Juego de herramientas Para el desarrollo de los temas Económico – empresariales	
Juego de herramientas Para el desarrollo de los temas Socioculturales	
Juego de herramientas Para el desarrollo de los temas Integrales	
Anexo A. Presupuesto para la implementación de una caja de herramientas físicas	

**Juego de herramientas  
Para el desarrollo de la política de sostenibilidad  
Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades**



**ÍNDICE  
Juego de herramientas  
Para el desarrollo de la política de sostenibilidad**

Sostenibilidad

Alcancemos la sostenibilidad .....	3
• Presentación: Usando la Guía de buenas prácticas (Incluida en CD).....	3
• Ejemplo de presentación: Implementemos buenas prácticas de turismo sostenible (Incluida en CD).....	3
• Ejemplo de presentación: Alcancemos la sostenibilidad (Incluida en CD) .....	3
• Actividad: ¿Qué es el turismo sostenible? .....	3
• Actividad: ¿Qué es el turismo comunitario?.....	3
• Actividad: Ventajas y desventajas del turismo para nuestra comunidad.....	3
• Actividad: Evaluemos rápidamente la sostenibilidad de nuestra empresa o iniciativa turística comunitaria.....	4
Cuadro: Evaluemos el grado de sostenibilidad de nuestra empresa o iniciativa comunitaria.....	4
• Actividad: Demos los primeros pasos para plantear nuestra política de sostenibilidad.....	5
Cuadro de aspectos básicos para desarrollar la base de una política de sostenibilidad turística.....	6
• Actividad: Fácil o difícil .....	7
• Actividad: Visualicemos la implementación de buenas prácticas .....	7
Cuadro: Aspectos para implementación de buenas prácticas .....	7
• Consejos prácticos: Pasos para desarrollar una política de sostenibilidad de acuerdo con la Agenda 21 para la industria turística .....	8
• Vídeos.....	8

• Otros materiales	8
Créditos	9

## Alcancemos la sostenibilidad

- **Presentación: Usando la Guía de buenas prácticas (Incluida en CD)**
- **Ejemplo de presentación: Implementemos buenas prácticas de turismo sostenible (Incluida en CD)**
- **Ejemplo de presentación: Alcancemos la sostenibilidad (Incluida en CD)**
- **Actividad: ¿Qué es el turismo sostenible?**

Materiales: Hojas de papel o tarjetas individuales y marcadores. Puede utilizar también pliegos de papel o cartulina o pizarras.

Método: Desarrolle una lluvia de ideas general sobre qué es el turismo sostenible y cuáles son ejemplos de turismo sostenible. Incluso pueden incluirse ejemplos o experiencias de algo que no es sostenible. A medida que los participantes hacen sus aportes vaya organizándolos de acuerdo con los tres ámbitos del turismo sostenible: Ambiental, Económico – empresarial y Sociocultural. Luego de que haya recibido todos los aportes, dedique un espacio para que los participantes propongan conexiones y relaciones entre los distintos aspectos y ejemplos mencionados. Finalice con una reflexión sobre cómo los tres ámbitos deben ser atendidos de manera integral para conseguir que el turismo en realidad sea sostenible.

- **Actividad: ¿Qué es el turismo comunitario?**

Materiales: Hojas de papel o tarjetas individuales y marcadores. Puede utilizar también pliegos de papel o cartulina o pizarras.

Método: Realice una discusión abierta, tipo lluvia de ideas, acerca de qué es el turismo comunitario. Pida a los participantes que aporten todo tipo de ideas incluyendo conceptos, ejemplos, prácticas e incluso ejemplos de qué no es turismo comunitario. Agrupe los aportes en temas relevantes y a partir de ellos trate de construir una definición consensuada con el grupo. Discuta además otros enfoques y definiciones que haya preparado incluyendo las de la OIT, OMT y otras relevantes para su país o región.

- **Actividad: Ventajas y desventajas del turismo para nuestra comunidad**

Materiales: Hojas de papel o tarjetas individuales y marcadores. Puede utilizar también pliegos de papel o cartulina o pizarras.

Método: Realice una lluvia de ideas con los participantes sobre las ventajas y desventajas del turismo para su comunidad. Idealmente divida el espacio físico de una pared o del suelo en dos y pida a cada participante que en hojas o tarjetas separadas escriba de 2 a 4 ventajas y desventajas del turismo para su comunidad (una ventaja o desventaja por hoja o por tarjeta). Luego de que han sido colocados todos los aportes, organícelos por temas. Ponga especial atención a encontrar temas o aspectos que aparezcan tanto en el lado de ventajas como en el de desventajas. Realice una discusión sobre cómo un enfoque sostenible del turismo y la implementación de buenas prácticas puede convertir las

desventajas en ventajas y puede reducir los riesgos negativos asociados con el turismo en las comunidades.

- **Actividad: Evaluemos rápidamente la sostenibilidad de nuestra empresa o iniciativa turística comunitaria**

Materiales: Suficientes copias de la tabla de evaluación rápida de sostenibilidad de un negocio turístico comunitario

Método: Realice este ejercicio si cree que tendrá problemas para realizar el próximo ejercicio (planteamiento de la política de sostenibilidad de una empresa o iniciativa comunitaria) o si cree que los participantes tienen dificultades para determinar qué tan sostenible es su empresa o iniciativa. De acuerdo con las características de su grupo y del tiempo con que cuente puede decidir si repasa la evaluación con todo el grupo o si divide el trabajo en grupos más pequeños separados de acuerdo con los ámbitos del turismo sostenible. Proceda a llenar la tabla con los participantes y a analizar aquellos aspectos que salieron mal calificados y que deberán reflejarse como prioritarios en la política de sostenibilidad.

**Cuadro: Evaluemos el grado de sostenibilidad de nuestra empresa o iniciativa comunitaria**

Criterio	Si	No	Comentarios
¿Contamos con un enfoque integral de turismo sostenible?			
¿Contamos con estrategias para un uso adecuado de los recursos naturales?			
¿Hacemos un uso adecuado del agua?			
¿Hacemos un uso adecuado de la energía?			
¿Mantenemos una relación armoniosa con los bosques, animales y plantas?			
¿Usamos el suelo adecuadamente y lo protegemos?			
¿Cuidamos el aire previniendo y eliminando la contaminación?			
¿Reducimos nuestra producción de desechos sólidos y los manejamos adecuadamente?			
¿Controlamos y tratamos adecuadamente las excretas y aguas residuales?			
¿Prevenimos y eliminamos la contaminación auditiva?			
¿Prevenimos y eliminamos la contaminación visual?			
¿Tenemos una relación adecuada con las áreas protegidas cercanas o de la comunidad y contribuimos a su conservación?			
¿Hemos incorporado las actividades agropecuarias y de producción de la comunidad al producto turístico con resultados satisfactorios?			
¿Cuidamos y usamos en forma adecuada nuestros jardines y áreas verdes?			
¿Nuestra empresa comunitaria está registrada legalmente?			
¿Nuestra empresa comunitaria cumple con todos los requisitos y procedimientos legales mínimos (pago de impuestos, empleo justo)?			
¿Hemos desarrollado alianzas que favorecen el buen desempeño de nuestra empresa y/o el grado de satisfacción de nuestros clientes?			

Criterio	Si	No	Comentarios
¿Incorporamos la calidad en todos los aspectos de nuestro producto o servicio comunitario?			
¿Contamos con instrumentos de planificación y los utilizamos adecuadamente?			
¿Nuestra empresa o iniciativa está organizada de una manera práctica y eficiente?			
¿Nuestra empresa o iniciativa es dirigida de manera eficiente?			
¿Contamos con un manual de procesos y recursos y lo aplicamos?			
¿Contamos con un manual de puestos y lo utilizamos?			
¿Contamos con un plan o programa de capacitación que nos permita actualizar nuestros conocimientos constantemente?			
¿Brindamos un servicio al cliente de alta calidad?			
¿Contamos con un sistema financiero y contable que nos permite evaluar el desempeño económico de nuestra empresa o iniciativa y tomar decisiones de negocios?			
¿La comunidad participa activamente en la gestión y las decisiones concernientes a la actividad turística?			
¿Desarrollamos acciones para valorar, revalorizar y conservar nuestra cultura y sus elementos?			
¿Utilizamos correctamente nuestros recursos culturales en la actividad turística?			
¿Contribuimos con el desarrollo de nuestra comunidad a través de actividades de proyección social?			
¿Reducimos y mitigamos los posibles impactos del turismo?			
¿Hemos diseñado y construido nuestra infraestructura turística de manera sostenible?			
¿Seleccionamos, compramos y operamos nuestro equipo siguiendo criterios de sostenibilidad?			
¿Le damos el mantenimiento adecuado a nuestra infraestructura y equipamiento turístico?			
¿Compartimos nuestros conocimientos sobre ambiente, cultura y turismo con nuestros clientes, nuestra comunidad y nuestro personal?			
¿Conocemos y respondemos a las características y expectativas de nuestros clientes?			
¿Hemos desarrollado acciones para dar a conocer y vender eficientemente nuestros productos y servicios?			
¿Nos aseguramos de brindar seguridad en todos los aspectos a nuestros clientes y empleados?			

- **Actividad: Demos los primeros pasos para plantear nuestra política de sostenibilidad**

Materiales: Suficientes copias del cuadro de aspectos básicos para desarrollar la base de una política de sostenibilidad turística.

Método: Decida cuál es la mejor forma para realizar este ejercicio ya que su objetivo final es tener la base para plantear la política de sostenibilidad de una empresa o iniciativa turística comunitaria. Puede desarrollar trabajo en grupos por cada una de las preguntas y luego llegar a consensos o bien realizar una lluvia de ideas o discusión con todo el grupo

para consensuar la información a consignar en cada espacio. Antes de realizar la actividad revise el cuadro y determine si todas las preguntas aplican a esa empresa o comunidad en particular y si es necesario agregar alguna o algunas otras de acuerdo con la experiencia y con acontecimientos recientes. Utilice el siguiente cuadro como base para desarrollar el ejercicio:

<b>Cuadro de aspectos básicos para desarrollar la base de una política de sostenibilidad turística</b>
<p>¿Por qué nos interesa la sostenibilidad y cuál es nuestro compromiso?  <i>Recordemos que la sostenibilidad no es una moda ni un nicho de mercado, es un enfoque integral.</i></p>
<p>¿Cuáles son los principales impactos que nuestra empresa o iniciativa comunitaria podría causar al ambiente, la economía, las condiciones socioculturales y el desarrollo de nuestra localidad o nuestra región?</p>
<p>¿Cuáles son nuestros objetivos de sostenibilidad?</p>
<p>¿Cuáles son las principales áreas en las cuales queremos actuar a favor de la sostenibilidad?</p>
<p>¿Qué acciones vamos a desarrollar a favor de la sostenibilidad?</p>
<p>¿Quién será el responsable de velar por el cumplimiento y seguimiento de nuestra política de sostenibilidad?</p>
<p>¿Cómo vamos a comunicar nuestra política de sostenibilidad?            (Consideremos a todas las partes interesadas incluyendo: nuestro personal, la comunidad, nuestros visitantes o clientes, nuestros proveedores, nuestros socios, nuestros vecinos, etc.)</p>

Adaptado de: UNWTO. S.F. Agenda 21 for the Travel and Tourism Industry: Towards Environmentally Sustainable Development. UNWTO, WTTC, Earth Council.

- Para mayor detalle vaya al final de esta sección al Consejo práctico: Pasos para desarrollar una política de sostenibilidad de acuerdo con la Agenda 21 para la industria turística

- **Actividad: Fácil o difícil**

Materiales: Pliegos de papel o pizarras y marcadores. También puede desarrollarse con hojas de papel o tarjetas individuales.

Método: Desarrolle una lluvia de ideas general o lluvias de ideas en grupos pequeños dependiendo de la composición de su grupo. La idea es que los participantes expresen todas las ideas que se les ocurran sobre por qué será fácil implementar las buenas prácticas (ventajas) y por qué puede ser difícil implementarlas (desventajas). Organice la información recolectada por temas o haga una síntesis de los resultados de todos los grupos. Los resultados de esta actividad deben ser utilizados en el planteamiento de la política de sostenibilidad. Los puntos identificados en el área de ventajas deben usarse como elementos de motivación o para priorizar acciones que motiven la implementación rápida de buenas prácticas. Los puntos identificados en el área de desventajas deben ser tomados muy en cuenta al plantear las estrategias y los recursos necesarios para garantizar la implementación de las buenas prácticas.

- **Actividad: Visualicemos la implementación de buenas prácticas**

Materiales: Suficientes copias del cuadro de implementación de buenas prácticas. Pueden usarse pliegos de papel o pizarras para comunicar los resultados.

Método: Realice la actividad en grupos pequeños. La idea es que los participantes identifiquen de manera preliminar entre 2 y 4 buenas prácticas que pueden aplicar en sus respectivas operaciones o áreas de trabajo. Una vez identificadas las buenas prácticas deben visualizar:

- las acciones y estrategias necesarias para implementar la buena práctica
- los beneficios que la implementación les puede traer
- los problemas o retos que habrá que superar para lograr la implementación
- los recursos que necesitarán para poder implementar la buena práctica en cuestión.

Para hacerlo pueden usar como base el cuadro que se presenta a continuación. Al finalizar el ejercicio los grupos deben presentar sus resultados en una sesión plenaria y deben compararse las coincidencias y diferencias.

**Cuadro: Aspectos para implementación de buenas prácticas**

¿Qué vamos a hacer? Buena práctica	¿Cómo lo vamos a hacer? Acción o estrategia	¿Qué beneficios nos va a traer? Impacto(s) positivos(s)	¿Qué problemas o retos podemos enfrentar? Retos	¿Qué necesitamos para hacerlo? Recursos

- **Consejos prácticos: Pasos para desarrollar una política de sostenibilidad de acuerdo con la Agenda 21 para la industria turística**
  - Desarrollemos un planteamiento breve que describa cuál es el compromiso de nuestra empresa o iniciativa comunitaria con la sostenibilidad.
  - Llevemos a cabo una evaluación de los impactos de nuestra empresa o iniciativa comunitaria sobre el ambiente, la economía, las condiciones socioculturales y el desarrollo de nuestra localidad y de nuestra región.
  - Determinemos cómo vamos a involucrar a nuestro personal en el seguimiento y cumplimiento de la política de sostenibilidad.
  - Asignemos a una persona como responsable de velar por el cumplimiento y seguimiento de la política de sostenibilidad.
  - Identifiquemos nuestros objetivos de sostenibilidad.
  - Identifiquemos y definamos las áreas prioritarias en las cuales queremos actuar a favor de la sostenibilidad.
  - Para cada una de las áreas prioritarias de acción identificadas:
    - Decidamos cómo vamos a comunicar los objetivos y líneas de acción a nuestro personal, a nuestros socios y a nuestros visitantes
    - Determinemos cómo está nuestro desempeño en cada área
    - Definamos prioridades de acción
    - Determinemos acciones necesarias y desarrollemos planes para mejorar
    - Establezcamos objetivos
    - Implementemos los planes y acciones
    - Evaluemos los resultados
  - Escribamos y publiquemos nuestra política de sostenibilidad.
  - Comunicemos la política de sostenibilidad a todas las partes interesadas incluyendo: nuestro personal, la comunidad, nuestros visitantes o clientes, nuestros proveedores, nuestros socios, nuestros vecinos, etc.
  - Una vez que hemos desarrollado estos pasos podemos identificar socios y aliados que puedan ayudarnos a tener un mayor impacto en nuestras acciones de sostenibilidad.

*Fuente: UNWTO. S.F. Agenda 21 for the Travel and Tourism Industry: Towards Environmentally Sustainable Development. UNWTO, WTTC, Earth Council.*

- **Vídeos**
  - Turismo sostenible en el hotel Patio Andaluz
- **Otros materiales**

Este documento forma parte de una serie de materiales desarrollados en conjunto con la Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades de América Latina. Además de la Guía, existe una Guía del líder capacitador con sus anexos, juegos de herramientas para el desarrollo de los temas ambientales, socioculturales, económico empresariales e integrales, y un archivo de documentos de apoyo.

## Créditos

### **Desarrollado por:**

SNV en Centroamérica

Rainforest Alliance

"Alianza para el Turismo Comunitario" Counterpart International/USAID

### **Compilación técnica**

"Alianza para el Turismo Comunitario"

Counterpart International/USAID

Sergio Aja

Irene Chávez

Ronaldo Mejía

### **Revisión técnica:**

**SNV**

Salvador Rodríguez – Asesor SNV en Centroamérica

Julissa Chavarría Ibarra – Asesora SNV en Centroamérica

### **Rainforest Alliance**

Denia Del Valle – Gerente para Mesoamérica

Silvia Rioja – Gerente Técnico Turismo Sostenible

Carolina Tobar Gándara – Coordinadora Técnica para Mesoamérica

### **Counterpart International**

Mario Del Cid – Director Nacional – Counterpart International

### **Apoyo técnico y financiamiento**

SNV en Centroamérica

Rainforest Alliance

"Alianza para el Turismo Comunitario" Counterpart International/USAID

### **Ilustración**

Estuardo Salvatierra Mata

**Juego de herramientas**  
**Para el desarrollo de los temas ambientales**  
**Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades**



**ÍNDICE**  
**Juego de herramientas**  
**Para el desarrollo de los temas ambientales**

	Ambientales
Implementemos buenas prácticas ambientales.....	4
¿Qué es el ambiente? .....	4
• Ejemplo de presentación: Qué es el ambiente (incluida en CD) .....	4
• Actividad: Tipos de ambientes .....	4
• Actividad: Problemas y acciones positivas para el ambiente a nivel local .....	4
Matriz de problemas y acciones positivas para el ambiente .....	5
• Actividad: Contaminación en el contexto local.....	5
Agua: uso adecuado.....	6
• Ejemplo de presentación: Agua (incluida en CD).....	6
• Actividad: Datos relevantes sobre el agua.....	6
• Actividad: Ejemplo de rótulos de ahorro y conservación de agua .....	6
• Ejemplos de soluciones para reducción y ahorro de uso de agua en inodoros.....	7
• Actividad: ¿Qué tanta agua ahorramos con los reductores de flujo o aireadores? .....	8
• Actividad: Identifiquemos problemas y soluciones locales para uso adecuado del agua...9	
• Vídeos.....	9
• Herramientas físicas.....	9
Energía: generación y ahorro .....	10
• Ejemplo de presentación: Energía (Incluida en CD) .....	10
• Actividad: Determinemos cuánta energía estamos utilizando (sin equipo) .....	10
Cuadro: Cálculo simplificado de demanda de energía.....	10
Cuadro: Estimados de consumo de energía .....	10
Cuadro: Comparación del uso de energía entre equipo normal y versión que ahorra .....	11
• Actividad: Determinemos cuánta energía estamos utilizando (con equipo) .....	11
• Actividad: Usemos aparatos y soluciones para ahorro de energía .....	11
• Actividad: Ejemplos de rótulos de ahorro de energía y ubicaciones.....	12
• Ilustraciones estufa ahorradora.....	13
• Ilustraciones biodigestores.....	13
• Listado de proveedores.....	13
• Vídeos.....	14
• Herramientas físicas.....	14
Bosques, animales y plantas: conservación y protección.....	15
• Ejemplo de presentación: Bosques, animales y plantas (Incluida en CD) .....	15
• Actividad: La red de la vida.....	15

• Actividad: ¿Cuáles son los bosques, animales y plantas de importancia para nuestra operación turística y para nuestra comunidad? .....	15
• Actividad: ¿Qué podemos hacer para mejorar las condiciones de bosques, animales y plantas? .....	15
• Actividad: ¿Conocemos a nuestras plantas y animales de importancia? .....	16
• Herramientas físicas.....	16
Suelo: uso y protección .....	17
• Ejemplo de presentación: Suelo (Incluida en CD) .....	17
• Actividad: ¿Qué podemos hacer en nuestro suelo? .....	17
• Actividad: Un plan de manejo y conservación del suelo.....	17
Cuadro: Plan de manejo y conservación del suelo .....	17
• Actividad: Un recorrido .....	17
• Herramientas físicas.....	17
Aire: creando espacios saludables .....	18
• Ejemplo de presentación: Aire (Incluida en CD).....	18
• Actividad: Busquemos y analicemos problemas y contaminantes.....	18
Ilustración: Fuentes de contaminación del aire interior .....	18
• Actividad: Los efectos de nuestras actividades sobre el aire exterior.....	19
Cuadro: Identificación y mitigación de impactos sobre el aire exterior.....	19
• Actividad: Preparemos y probemos limpiadores no contaminantes.....	19
• Herramientas físicas.....	19
Desechos sólidos: reducción y manejo .....	20
• Ejemplo de presentación: Desechos sólidos (Incluida en CD) .....	20
• Actividad: ¿Cómo es nuestra basura? .....	20
• Actividad: ¿Cómo podemos reducir nuestros desechos sólidos? .....	20
• Actividad: Ejemplos de soluciones innovadoras de reuso .....	20
Ilustración: Ejemplos de soluciones ingeniosas de reuso .....	22
• Actividad: Ejemplos de reuso a evitar.....	22
• Actividad: Elaboremos un plan de manejo de residuos.....	23
Cuadro: Formato para elaboración de un plan de manejo de residuos .....	23
• Listado de organizaciones locales de apoyo.....	23
• Vídeos.....	23
• Herramientas físicas.....	23
Excretas y aguas residuales: control y tratamiento.....	25
• Ejemplo de presentación: Excretas y aguas residuales .....	25
• Actividad: ¿Qué hacemos con nuestras excretas y aguas residuales y cómo podemos mejorar?.....	25
• Ilustraciones de tipos de letrinas .....	25
• Listado de organizaciones locales .....	26
• Herramientas físicas:.....	26
Contaminación visual y auditiva: prevención y eliminación .....	27
• Ejemplo de presentación: Contaminación visual y auditiva (Incluida en CD).....	27
• Actividad: ¿Tenemos problemas de contaminación visual y auditiva? .....	27
• Actividad: Planteemos una política de reducción de la contaminación visual y auditiva .	27
• Ilustraciones de contaminación visual .....	27
• Vídeos.....	27
• Herramientas físicas.....	27
Áreas protegidas: tipos y usos responsables.....	28
• Ejemplo de presentación: Áreas protegidas (Incluida en CD).....	28
• Actividad: Dónde termina el área protegida.....	28

• Actividad: Nuestra relación con las áreas protegidas.....	28
• Listado de organizaciones locales .....	29
• Herramientas físicas.....	29
Áreas agropecuarias y de producción comunitaria: manejo y uso turístico .....	30
• Ejemplo de presentación: Áreas agropecuarias y de producción (Incluida en CD).....	30
• Actividad: ¿Qué puede ser interesante para los turistas?.....	30
• Actividad: Desarrollando zonificación y normas para visitas de áreas agropecuarias y de producción (Mapa de la comunidad) .....	30
• Actividad: Diseñando e implementando actividades interactivas para mantener el interés de los turistas .....	31
• Actividad: Promoviendo nuestros productos adecuadamente .....	31
• Herramientas físicas.....	32
Jardines y áreas verdes: cuidados y uso turístico .....	33
• Ejemplo de presentación: Jardines y áreas verdes (Incluida en CD) .....	33
• Actividad: Posibles usos de jardines y áreas verdes .....	33
• Ilustraciones: usos de jardines y áreas verdes .....	33
• Listado de viveros que manejan especies locales y soluciones para jardines.....	34
Créditos .....	35

## Implementemos buenas prácticas ambientales

Nota: si la actividad de capacitación se está desarrollando en una comunidad o en un destino turístico, para la mayoría de estos temas es posible incorporar un recorrido guiado práctico de análisis de problemas y soluciones como una actividad adicional.

### ¿Qué es el ambiente?

- **Ejemplo de presentación: Qué es el ambiente (incluida en CD)**

- **Actividad: Tipos de ambientes**

Materiales: Papel o cartulina grande, marcadores

Método: La actividad se desarrolla más eficientemente en grupos pequeños compuestos por un máximo de 4 integrantes. Pida a los participantes que por medio de dibujos describan los elementos de su ambiente o bien de tipos de ambientes asignados (pero asegúrese de que los participantes están asignados con esos tipos de ambientes). Haga énfasis en que en el dibujo deben mostrarse tanto elementos físicos como biológicos y socioeconómicos. También es deseable que en el dibujo se reflejen las relaciones que existen entre los distintos elementos plasmados.

Al finalizar, haga una sesión plenaria breve donde cada grupo presente sus dibujos y donde el grupo completo pueda discutir sobre diferencias entre los enfoques de los grupos, elementos y relaciones faltantes, etc. El mensaje de conclusión debe ir orientado a recalcar que el ambiente es un ente complejo y que debido a la cantidad de interrelaciones existentes las acciones del ser humano pueden tener efectos en distintos componentes del medio.

- **Actividad: Problemas y acciones positivas para el ambiente a nivel local**

Materiales: Tarjetas grandes u hojas de papel individuales, o bien hojas grandes tipo rotafolio o cartulinas grandes, marcadores

Método: La actividad debe desarrollarse en grupos pequeños compuestos por un máximo de 6 participantes. Pida a cada grupo que por medio de dibujos o palabras (según sea más adecuado) anoten en una columna: 1. dos problemas relacionados con el ambiente que enfrentan o han enfrentado a nivel local y 2. dos acciones positivas relacionadas con el ambiente que se han dado a nivel de su comunidad o localidad. En la siguiente columna, para los problemas deberán anotar cuáles son las causas y en la siguiente columna cuáles son las consecuencias o efectos de esos problemas. Para el caso de las acciones positivas, en la segunda columna debe señalarse quiénes motivaron la acción positiva y cuáles han sido sus beneficios.

En una sesión plenaria breve cada grupo presenta sus resultados. El capacitador debe hacer un resumen mostrando aquellos puntos en que los grupos coincidieron. También es interesante analizar las diferentes perspectivas sobre causantes, agentes, efectos y beneficios que puedan tener los distintos grupos.

Ejemplo de matriz de problemas y acciones positivas para el ambiente a nivel local.  
(Puede ser llenada con palabras o con dibujos)

**Matriz de problemas y acciones positivas para el ambiente**

Problemas ambientales		
Problema importante en mi comunidad	Causas	Efectos o consecuencias
1.		
2.		
Acciones positivas para el medio ambiente		
Acción positiva en mi comunidad	Quiénes la motivaron	Beneficios
1.		
2.		

- **Actividad: Contaminación en el contexto local**

Materiales: Hojas de papel o piezas grandes de papel o cartulina, marcadores. Puede hacerse también con recortes de revistas.

Método: Esta actividad puede realizarse individualmente o en grupos pequeños de hasta 5 participantes. Pida a cada participante o a cada grupo que en una hoja o en un cartel dibuje los principales problemas de contaminación en su comunidad o en su localidad. Para cada uno de los problemas dibujados pídale que señalen las causas y posibles soluciones.

Presente brevemente los dibujos en una sesión plenaria, discuta sobre problemas similares que puedan tener diferentes causas o soluciones, así como sobre la aplicabilidad de las soluciones de una comunidad en otra. Pregunte a los participantes si los problemas identificados por los demás representan amenazas en su propia comunidad.

## Agua: uso adecuado

- **Ejemplo de presentación: Agua** (incluida en CD)
- **Actividad: Datos relevantes sobre el agua**

Materiales: No se necesitan materiales específicos, los participantes deberán utilizar su creatividad y lo que tengan a la mano.

Método: Pida a los participantes que con cualquier recurso o material que tengan a la mano ilustren algunos datos relevantes sobre el agua. (Opciones pueden ser proporciones de agua dulce y salada, agua potable disponible y no disponible, proporciones de agua en suelo, ríos y lagos, etc.) Pídales que usando los mismos recursos o materiales ilustren algún dato interesante sobre el agua en sus comunidades. En algunos casos deberá orientar un poco más a los participantes, algunos ejemplos incluyen: agrupar sillas en distintas proporciones, elaborar torres con maletines o con cartapacios, elaborar torres con escritorios, llenar vasos a distintos niveles con agua del salón, formar grupos de distintos números de integrantes con los mismos participantes, etc.

- **Actividad: Ejemplo de rótulos de ahorro y conservación de agua**

Materiales: Hojas de papel, marcadores

Método: El ejercicio puede realizarse en forma individual o en grupos pequeños. El capacitador debe decidir si asigna distintos espacios de una operación turística a los participantes. Pida a los participantes que elaboren un ejemplo de rótulo para ahorro y conservación de agua en un área o actividad específica de su operación turística. Haga énfasis en que el rótulo debe ser:

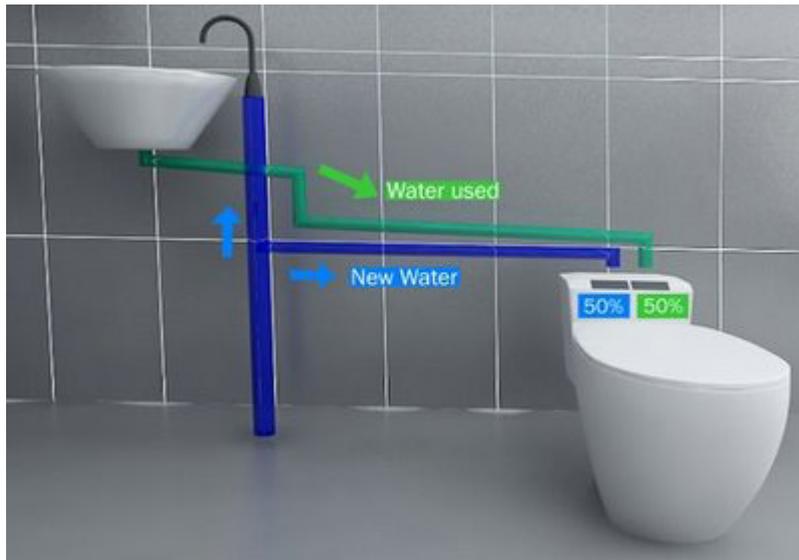
- Breve
- Amigable
- Conciso
- Claro
- Aplicado específicamente al área donde se usará

Algunos de los espacios y temas específicos a tocar con los rótulos incluyen:

- Lavamanos en habitaciones: cerrar el paso de agua mientras se cepillan los dientes o rasuran
- Lavamanos generales: dejar bien cerrada la llave del agua luego de utilizarlos
- Baños: no depositar basura ni materiales tóxicos en los inodoros
- Lavandería: lavar sólo cargas completas de ropa
- Habitaciones: dejar toallas en el piso o colgadas dependiendo de si se quiere lavado
- Mantenimiento de jardines: regar sólo a horas específicas o con ciertos tipos de agua
- Mantenimiento general: reusar agua jabonosa para tareas de lavado, no lavar con grifo abierto, reparar fugas inmediatamente
- Etcétera

- Ejemplos de soluciones para reducción y ahorro de uso de agua en inodoros





## TIPOS DE INODOROS



En la cisterna, disponen de dos pulsadores diferentes que permiten escoger entre dos volúmenes distintos de descarga de agua.

- **Actividad:** ¿Qué tanta agua ahorramos con los reductores de flujo o aireadores?

**Materiales:** Aireador, reductor de flujo, perlizador o similar; recipiente con capacidad medida de  $\frac{1}{2}$  a 1 galón (si no se cuenta con un recipiente medido puede utilizarse cualquier recipiente, aunque no se podrá calcular el caudal del flujo, si se podrá estimar el ahorro usando la fórmula proporcionada abajo); cronómetro

**Método:** Dependiendo del número de participantes y de las características de las instalaciones donde realizará la demostración, puede realizar esta actividad en forma

individual o en grupos pequeños. Instale el mecanismo reductor de flujo seleccionado (Aireador, reductor de flujo, perlizador o similar ) en el grifo, ponga el recipiente medido bajo el grifo y haga correr el agua a máxima potencia tomando el tiempo que tarda en llenarse el recipiente. Anote el resultado (Tiempo A). Desinstale el mecanismo reductor de flujo y repita la operación de tomar el tiempo mientras se llena el recipiente a flujo máximo (Tiempo B).

Puede dividir la cantidad de líquido del recipiente entre el tiempo para obtener una medida del caudal del flujo y poder comparar las dos cantidades. Para hacer más interesante la comparación multiplique el Tiempo A \* 100, luego divida el resultado entre el Tiempo B y reste ese resultado a 100, el número resultante será el porcentaje de ahorro.

$(\text{Tiempo A} * 100) / \text{Tiempo B} = C ; 100 - C = \text{porcentaje de ahorro}$

Una actividad alternativa, aunque no tan dinámica puede ser mostrar el vídeo sobre ahorro de agua con aireadores que está incluido en el CD.

- **Actividad: Identifiquemos problemas y soluciones locales para uso adecuado del agua**

Materiales: no son estrictamente necesarios pero pueden usarse carteles en blanco y marcadores para escribir o ilustrar

Método: El objetivo de esta actividad es que los participantes reflexionen sobre los principales problemas que enfrentan en su comunidad o en su operación turística con respecto al agua. Dependiendo de factores como: tiempo disponible, conocimiento previo de la cantidad o tipo de problemas, número de participantes, pida a los participantes que en grupos pequeños identifiquen de 1 a 3 problemas principales que enfrentan con respecto al agua en sus comunidades u operaciones turísticas. Los participantes deben establecer también cuáles son las posibles soluciones para esos problemas y qué factores pueden dificultar la implementación de las soluciones identificadas. En una sesión plenaria los grupos deben proporcionar retroalimentación sobre el trabajo de los demás.

- **Videos**

- Reducción del consumo de agua con aireadores
- Ahorro de agua en la casa de los turistas
- Sistema Graf para recolección de agua de lluvia

- **Herramientas físicas**

- Recipiente aforado o con medida para medir flujo
- Aireador, perlizadoreyector o reductor de flujo
- Filtros o cloro
- Mapas locales relevantes del tema agua

## Energía: generación y ahorro

- **Ejemplo de presentación: Energía (Incluida en CD)**
- **Actividad: Determinemos cuánta energía estamos utilizando (sin equipo)**

Materiales: Cuaderno de anotaciones, tabla para cálculo de consumo de energía, posiblemente calculadora.

Método: Puede realizar esta actividad en grupos pequeños o bien hacer primero un ejemplo general y luego asignar trabajo en grupos para darle una aplicación práctica.

Podemos realizar un estimado de cuanta energía estamos utilizando en la operación turística aunque no contemos con equipo especializado. Sólo debemos ser cuidadosos al estimar durante cuánto tiempo se usa cada tipo de aparato.

1. El consumo de energía se mide en vatios o Watts. Usando la tabla a continuación podemos determinar cuántos vatios o Watts por hora consume un aparato determinado.
2. Debemos determinar durante cuántas horas al día se utiliza cada aparato.
3. Multiplicando la cantidad de vatios o Watts que el aparato consume por la cantidad de horas que se usa obtenemos el requerimiento de energía por día.
4. Con este mismo procedimiento podemos calcular cuánta energía ahorraríamos si usamos aparatos más eficientes y si logramos restringir los horarios de uso del equipo.

### Cuadro: Cálculo simplificado de demanda de energía

Aparato o equipo	A Número de aparatos o equipos	B Demanda de vatios o Watts por aparato o equipo*	C A*B= Demanda total de vatios o Watts	D Horas de uso al día	E C*D= Uso total de vatios o Watts por día	F E/1000= horas kilovatio o KWh por día

\*Esa información generalmente está disponible en la etiqueta o en el empaque del equipo.

Fuente: USAID. 2009. Powering Tourism.

Lo ideal es usar la información que viene con cada pieza de equipo. En caso de que no se cuente con la misma, se puede utilizar la siguiente tabla para calcular pero sólo como una guía. Use la tabla para discutir efectos inmediatos que podría provocar el cambiar los hábitos de uso de ciertos equipos.

### Cuadro: Estimados de consumo de energía

Aparato o equipo	Consumo de vatios o Watts por hora
Refrigerador	100 - 750
Congelador	100 - 300
Lavadora de ropa	350 - 500
Secadora de rop	1800 - 5000

Aparato o equipo	Consumo de vatios o Watts por hora
Computadora de escritorio	150
Computadora tipo laptop	75
TV a color (20 ")	150
Impresora pequeña	300 imprimiendo, 150 en espera
Fotocopiadora pequeña	250 imprimiendo, 60 en espera
Cargador de celular	25
Ventilador	75
Deshumidificador	750
Aire acondicionado (de cuarto o habitación)	1000
Aire acondicionado (central)	2000 - 5000

**Cuadro: Comparación del uso de energía entre equipo normal y versión que ahorra**

Equipo	Consumo de vatios o Watts versión normal	Consumo de vatios o Watts versión ahorradora
Bombilla pequeña	40	11
Bombilla mediana	60	14
Bombilla grande	100	25- 30
Computadora	De escritorio 150	Laptop 75

- **Actividad: Determinemos cuánta energía estamos utilizando (con equipo)**

Materiales: Medidor de vatios

Método: Si cuenta con un medidor de vatios puede utilizar toda la información del ejercicio anterior para hacer un cálculo mucho más preciso del consumo de energía. Haga un recorrido por todo el local calculando el consumo de energía por cada aparato. Incluya también los aparatos que están conectados pero apagados con el fin de determinar las cargas "fantasmas". Algunas versiones de medidor de vatios incluyen software que ayuda a procesar la información. Puede desarrollar un plan junto con los participantes para medir la demanda real de energía realizando varias mediciones mientras que dure el taller.

- **Actividad: Usemos aparatos y soluciones para ahorro de energía**

Materiales: Equipos y soluciones para el ahorro de energía incluidos en el juego de herramientas y algunos que puedan estar disponibles en el local.

Método: Dependiendo del tamaño del grupo, de la cantidad de equipos y soluciones disponibles, la actividad puede desarrollarse realizando un recorrido por los equipos con todo el grupo o bien estableciendo "centros de aprendizaje" con cada equipo y que grupos pequeños se intercambien en períodos de tiempo definidos hasta pasar por todos los ejemplos. Se sugiere incluir algunos de los siguientes:

- Manguera de color oscuro: para demostrar como se puede precalentar el agua con esta solución práctica sobre todo para las áreas de cocina y lavandería
- Bombilla normal y bombilla ahorradora: idealmente con la misma potencia de iluminación para demostrar la proporción de ahorro y la calidad de iluminación

- Foco con panel solar individual o calculadora solar: para demostrar aplicaciones sencillas de la energía solar y algunos principios básicos como la necesidad de baterías auxiliares para condiciones no ideales
- Foco con sensor de movimiento: para demostrar el funcionamiento y potencial de ahorro
- Estufas mejoradas: si estuvieran disponibles en la operación turística o en la comunidad
- Kit fotovoltaico básico: para demostrar como funciona y los distintos usos de los paneles solares
- Turbina para generación eólica demostrativa

Al final del recorrido o al finalizar el paso de los grupos por todos los centros se sugiere hacer una reunión plenaria para que los participantes puedan expresar dudas y comentarios. Se sugiere discutir sobre posibilidades de aplicación de las distintas soluciones en las comunidades u operaciones particulares de los participantes.

- **Actividad: Ejemplos de rótulos de ahorro de energía y ubicaciones**

Materiales: Hojas de papel, marcadores, idealmente una habitación de hotel para hacer parte de la práctica

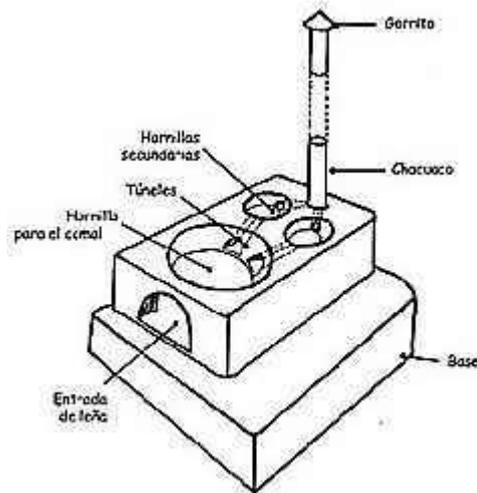
Método: Divida a los participantes en grupos pequeños o asigne áreas individualmente. Pida a los participantes que redacten rótulos para ahorro y conservación de energía para ser colocados en distintas áreas estratégicas. Recuerde a los participantes que cada rótulo debe ser:

- Breve
- Amigable
- Conciso
- Claro
- Aplicado específicamente al área donde se usará

Ejemplos de áreas donde se pueden colocar rótulos para clientes y personal incluyen:

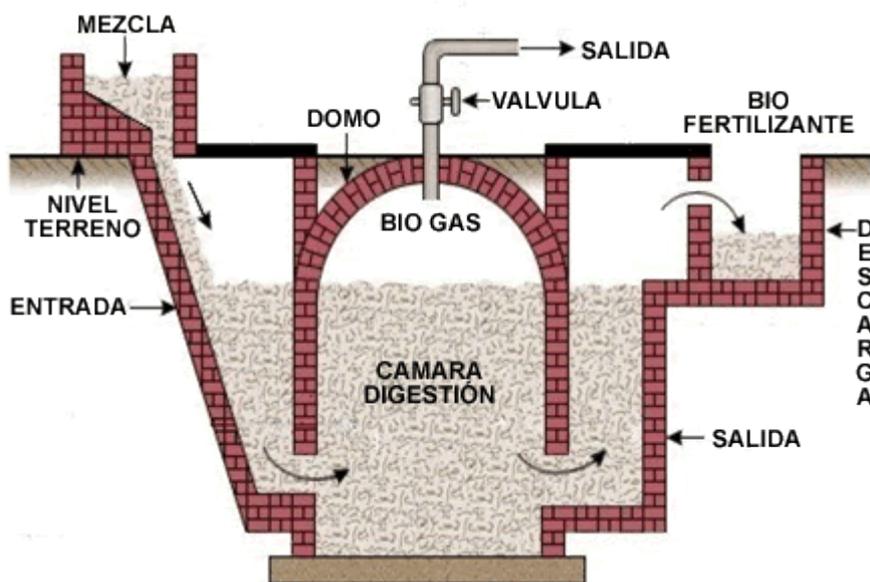
- En habitaciones:
  - Salida del baño: asegurarse de apagar las luces cuando no se usan
  - Tomacorrientes: desconectar aparatos y cargadores cuando no están en uso para evitar cargas fantasmas
  - Ventiladores y aire acondicionado: apagar cuando no están en uso
  - Salida de la habitación: asegurarse de que todas las luces están apagadas
- En oficinas
  - Asegurarse de apagar todas las luces y equipos cuando no están en uso
  - Desconectar cargadores y aparatos fuera de uso para evitar cargas fantasmas
- En áreas de mantenimiento
  - Realizar tareas de mantenimiento y limpieza con luz del día para economizar energía
  - Asegurarse de que los detectores de movimiento funcionan adecuadamente

- En áreas de descanso de choferes
  - Asegurarse de que ruedas de vehículos están infladas a la presión adecuada
  - Asegurarse de darle mantenimiento adecuado a los vehículos
  - Reportar fallas
- Ilustraciones estufa ahorradora



Modelo tomado de Rodolfo Díaz

- Ilustraciones biodigestores



- Listado de proveedores

Previo a la capacitación el facilitador deberá preparar una lista de proveedores locales que ofrecen soluciones para ahorro y producción de energía renovable. La lista debe estar adaptada a condiciones y ubicación de las comunidades. Se sugiere obtener información en instituciones de apoyo como los Centros de producción más limpia, ministerios de

ambiente, gremiales de productores de energía renovable, etcétera. La lista puede ser compartida y revisada o enriquecida con los participantes.

- **Vídeos**
  - Ahorro de energía en nuestras casas
  - Cómo ahorrar energía (El tigre marino)
  - Hotel con aire acondicionado sostenible
  
- **Herramientas físicas**
  - Medidor de vatios
  - Manguera de color oscuro
  - Bombilla normal y bombilla ahorradora
  - Foco con panel solar individual
  - Calculadora solar
  - Sensor de movimiento con bombilla
  - Foco con sensor de movimiento
  - Opcional: Kit fotovoltaico básico

## Bosques, animales y plantas: conservación y protección

- **Ejemplo de presentación: Bosques, animales y plantas (Incluida en CD)**

- **Actividad: La red de la vida**

Materiales: Un ovillo de lana o cuerda largo, tarjetas con nombres de elementos ambientales, animales y plantas o, de preferencia, fotografías o ilustraciones de cada uno de estos elementos

Método: Asigne a cada uno de los participantes por medio de las tarjetas o fotografías un rol. Escoja uno de los elementos ambientales para entregar el ovillo inicialmente. La idea es que vayan buscando otros elementos ambientales, animales o plantas con los que están relacionados directamente y vayan pasando el ovillo, mientras cada participante se queda sosteniendo su parte de la lana o de la cuerda. Deje que la actividad prosiga por unos minutos, algunos elementos pueden estar "conectados varias veces". Al terminar analice la complejidad de la cadena de la vida, mientras que los participantes aún sostienen el hilo o cuerda. Luego escoja un elemento, animal o planta y pídale que suelte su parte de la cuerda y se retire de la cadena. Acto seguido pida a todos los elementos que estaban conectados con el anterior que suelten y se retiren. Analice con el grupo como el proceso que tomó tiempo y trabajo para construir puede ser destruido fácilmente si se remueve cualquiera de los elementos, grande o pequeño.

- **Actividad: ¿Cuáles son los bosques, animales y plantas de importancia para nuestra operación turística y para nuestra comunidad?**

Materiales: Pliegos de papel o cartulina, marcadores

Método: La actividad puede ser desarrollada en grupos pequeños, de preferencia conformados por integrantes de la misma comunidad u operación turística. Pida a los participantes que en el papel dibujen esquemáticamente su comunidad u operación turística y que luego dibujen aquellos bosques, animales y plantas que sean de importancia para la comunidad o la operación turística. En la sesión plenaria los grupos deberán explicar por qué es importante cada uno de los elementos dibujados. Esta actividad puede combinarse con la siguiente ¿Qué podemos hacer para mejorar las condiciones de bosques, animales y plantas?

- **Actividad: ¿Qué podemos hacer para mejorar las condiciones de bosques, animales y plantas?**

Materiales: Pliegos de papel o cartulina, marcadores, papel de colores, cinta adhesiva (papeles autoadhesivos tipo post it también funcionan)

Método: La actividad puede desarrollarse en grupos pequeños, conformados de preferencia por integrantes de la misma comunidad u operación turística. Pida a los participantes que en el papel dibujen esquemáticamente su comunidad u operación turística y que luego dibujen aquellos bosques, animales y plantas que sean de importancia para la comunidad o la operación turística. A continuación pida a los participantes que por medio de papeles de colores creen un código para señalar aquellos bosques, animales y plantas que se encuentran relativamente en buen estado, aquellos cuyo status desconocen y aquellos que tienen algún tipo de problemas. Luego de hacer la

clasificación, los participantes deben proponer estrategias y acciones para abordar los problemas y para obtener más información sobre los de status desconocido. Haga que los grupos discutan sus resultados en una sesión plenaria.

- **Actividad: ¿Conocemos a nuestras plantas y animales de importancia?**

**Materiales:** Es preferible realizarla a través de un recorrido. Si no se puede, se necesitan fotografías de animales y plantas de importancia local

**Método:** Esta actividad requiere de preparación previa al desarrollo del taller. El capacitador debe identificar plantas y animales de la región que tengan importancia o que estén protegidos por medio de Lista Roja, Convenio CITES, reglamentación sobre áreas protegidas u otros acuerdos locales. En una sesión plenaria, tipo lluvia de ideas, vaya mostrando las fotografías o imágenes una por una y pida a los participantes que comenten sobre la importancia o relevancia de dichas especies o tipos de bosque. En una pizarra puede llevar un "marcador" señalando aquellos elementos sobre los cuales los participantes conocían y aquellos sobre los que no. Al finalizar la presentación y dependiendo de los resultados del "marcador" discuta con los participantes sobre la importancia de conocer los convenios sobre la protección de especies y ecosistemas y discuta estrategias por medio de las cuales pueden apoyar investigaciones con el fin de tener más información sobre especies y ecosistemas de importancia en su localidad.

- **Herramientas físicas**

- Lista roja del país
- Convenio CITES
- Mapas de ecosistemas, bosques, plantas, animales del país o región

## Suelo: uso y protección

- **Ejemplo de presentación: Suelo (Incluida en CD)**
- **Actividad: ¿Qué podemos hacer en nuestro suelo?**

Materiales: Hojas de papel, marcadores

Método: La actividad debe desarrollarse en grupos conformados por miembros de la misma comunidad u operación turística. Pida a los participantes que dibujen un mapa de su comunidad o de las áreas donde realizan alguna de sus operaciones turísticas. En el mapa deberán marcar aquellas áreas donde consideran que se está haciendo buen uso del suelo de acuerdo con sus condiciones y aquellas áreas donde consideran que se está haciendo un uso inadecuado del suelo. Los grupos deben identificar las causas del uso inadecuado del suelo y proponer soluciones para los problemas identificados.

- **Actividad: Un plan de manejo y conservación del suelo**

Método: La actividad debe desarrollarse en grupos conformados por miembros de la misma comunidad u operación turística. Los grupos deben identificar todas aquellas actividades de la comunidad y/o de la operación turística que puedan tener efectos en el suelo. Posteriormente deberán proponer medidas para reducir o minimizar los posibles impactos de sus actividades sobre el suelo. En caso de que se considere necesario se pueden asignar recursos y responsables siguiendo un esquema parecido al siguiente.

**Cuadro: Plan de manejo y conservación del suelo**

Actividad con impacto sobre el suelo	Medidas de prevención o mitigación	Recursos necesarios	Responsable	Cuándo se hará

- **Actividad: Un recorrido**

Método: Esta actividad puede desarrollarse solamente si en el lugar donde se realiza la capacitación existen espacios relevantes. En grupos de hasta 12 participantes se debe realizar un recorrido por las instalaciones buscando observar infraestructura, zonas agrícolas, estacionamientos, senderos, áreas de recreación, etc. y sus posibles impactos sobre el suelo. Al regresar a la sesión plenaria realice una lluvia de idea sobre los hallazgos y conclusiones del recorrido.

- **Herramientas físicas**
  - Mapa de suelos del país o de la región

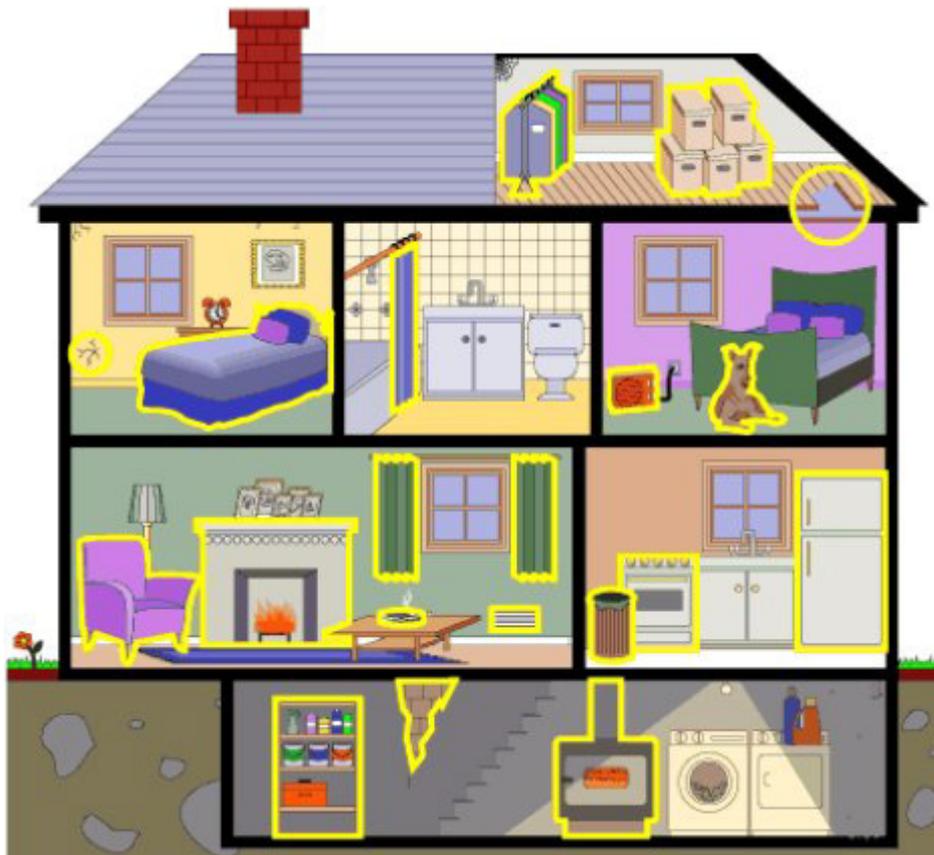
## Aire: creando espacios saludables

- Ejemplo de presentación: Aire (Incluida en CD)
- Actividad: Busquemos y analicemos problemas y contaminantes

Materiales: Idealmente se debe contar con un higrómetro/psicrómetro/termómetro para esta actividad. Si no puede realizarse solamente en base a observaciones cuidadosas.

Método: Escoja ciertos espacios para realizar un recorrido de evaluación. Opciones incluyen habitaciones, oficinas, cuartos de mantenimiento, baños, salas de estar, etc. La idea es ir analizando las condiciones del aire interior en cada uno de los lugares visitados. Problemas como polvo, moho, presencia de olores desagradables e incluso humedad excesiva pueden ser detectados con una minuciosa revisión. Se recomienda utilizar un higrómetro/psicrómetro para determinar la humedad relativa en cada uno de los ambientes. Se considera que para mantener un nivel de confort agradable para el ser humano la humedad relativa debe estar entre 40 y 60%. Luego del recorrido deberán discutirse los hallazgos y acciones a tomar para corregir los problemas.

### Ilustración: Fuentes de contaminación del aire interior



- **Actividad: Los efectos de nuestras actividades sobre el aire exterior**

Materiales: Cuadro de planificación

Método: La actividad debe ser desarrollada en grupos conformados por miembros de la misma comunidad o de la misma operación turística. Los participantes deben identificar todas aquellas actividades relacionadas con su vida cotidiana y/o con su operación turística que tengan impacto en la calidad del aire exterior. Para las actividades e impactos identificados deben proponer medidas de mitigación. Recuerde a los participantes que consideren cuando menos:

- Funcionamiento de motores en vehículos y otros
- Actividades agrícolas
- Actividades de producción
- Quemados e incendios

**Cuadro: Identificación y mitigación de impactos sobre el aire exterior**

Actividad	Impacto	Medida de mitigación	Notas

- **Actividad: Preparemos y probemos limpiadores no contaminantes**

Materiales: Vinagre, bicarbonato, limón, esencia de lavanda, tiza, arroz, bolsas de tela, toallas, toallas de papel, recipientes para mezclar, atomizadores

Método: Según los materiales con que cuente y las áreas donde pueda probar los productos, prepare algunas mezclas de limpiadores naturales y pida a los participantes que prueben a aplicarlas en distintos lugares. Algunos ejemplos incluyen:

- Agua con vinagre: para limpiar ventanas
- Vinagre blanco y/o jugo de limón: puede usarse para eliminar manchas dejadas por jabón en baños y lavamanos.
- Agua carbonatada (sin colorantes ni sabor): para limpiar manchas en alfombras y cortinas. Aplique el agua y cubra con una toalla sin frotar.
- Para eliminar olores: fabrique un recipiente con tapadera parcialmente abierta y que pueda contener bicarbonato, en un recipiente sencillo coloque pedazos de carbón
- Para eliminar humedad y olores en closets y otros espacios cerrados: use bolsas de tela con bicarbonato o pedazos de carbón (para olores), o con arroz o pedazos de tiza para humedad
- Para mas información ver Guía de limpiadores de casas para limpieza ecológica (Incluida en CD)

- **Herramientas físicas**

- Medidor de humedad (idealmente higrómetro - psicrómetro - termómetro)
- Vinagre, bicarbonato, lavanda, limón, agua carbonatada
- Toallas, toallas de papel
- Recipientes para mezclar, atomizadores
- Tiza, arroz, bolsas de tela, pedazos de carbón

## Desechos sólidos: reducción y manejo

- **Ejemplo de presentación: Desechos sólidos (Incluida en CD)**

- **Actividad: ¿Cómo es nuestra basura?**

Nota: aunque esta actividad es muy práctica y sumamente ilustrativa puede no ser adecuada en todos los contextos. Se recomienda al capacitador analizar cuidadosamente si la implementará.

Materiales: Manta de nylon o plástico, guantes de hule, mascarillas, pesa, canastas o cajas

Método: Si está realizando la capacitación en una facilidad de uso turístico, pida a los participantes que colecten los recipientes de basura de ciertas áreas como por ejemplo: cocina, mantenimiento, oficinas. No se recomienda basura de habitaciones ni de sanitarios por privacidad y riesgos a la salud. Una vez coleccionados los recipientes, deben vaciarse sus contenidos en la manta de nylon o plástico y con los guantes de hule, proceda a separar y clasificar la basura agrupándola cuando menos en plásticos, aluminio, papel reciclable y no reciclable, vidrio, orgánica y peligrosa.

Una vez que los grupos han sido hechos puede analizar cuánto volumen ocupa cada uno y cuánto pesa cada uno. Analice todas las acciones que pudieron haberse implementado para reducir la basura o hacer más eficiente el proceso de clasificación. Por ejemplo analice: reuso de papel, compactación de plásticos y aluminio, tratamientos de basura orgánica, procedimientos para basura peligrosa. Motive a los participantes para que desarrollen un análisis similar en sus comunidades y en sus operaciones turísticas.

- **Actividad: ¿Cómo podemos reducir nuestros desechos sólidos?**

Materiales: Productos con mucho empaque, productos con poco empaque, productos en presentación individual, productos en presentación grande, productos en envase retornable, productos en envase no retornable, abono de compost local, basura de aluminio, tetrabrick, distintos tipos de papel

Método: Diseñe una serie de "centros de trabajo" con el fin de que los participantes puedan comparar y contrastar distintas soluciones para reducir los desechos a través del manejo de compras y proveedores. En un centro compare presentaciones del mismo producto o de productos similares con mucho empaque y con poco empaque, en otro productos en presentación individual con productos en presentación grande, en el siguiente productos en envase retornable y productos en envase no retornable, y así sucesivamente. En otros centros puede dar oportunidad a los participantes a que prueben a compactar distintos tipos de basura como aluminio y tetrabrick.

De regreso en la sesión plenaria pida a los participantes que aporten sobre cómo podrán aplicar lo aprendido en sus comunidades y en sus operaciones de turismo.

- **Actividad: Ejemplos de soluciones innovadoras de reuso**

Materiales: Consiga con artesanos locales o en operaciones de turismo comunitario ejemplos de soluciones innovadoras donde se ha dado un reuso práctico a los desechos sólidos. Los ejemplos pueden ser materiales decorativos o utilitarios.

Métodos: Realice una pequeña exposición donde los participantes puedan ver y manipular las soluciones de reuso que ha conseguido. Ejemplos pueden ser:

- Compost de venta en viveros: con el cual se busca ejemplificar que incluso puede ser una actividad rentable
- Recipientes convertidos en macetas
- Papel reusado para blocks de apuntes
- Desechos convertidos en decoración
- Artesanías elaboradas con material de reuso
- Poner a disposición de los visitantes las bolsas de diarios para guardar zapatos sucios

En sesión con los participantes analice las posibilidades de implementar algunas opciones innovadoras de reuso en sus comunidades y operaciones. Recuerde hacer énfasis en que las decoraciones y artesanías deben ser de alta calidad en cuanto a duración y estética aunque estén hechas con material de reuso.

## Ilustración: Ejemplos de soluciones ingeniosas de reuso



Fuente: [www.veoverde.com](http://www.veoverde.com)

- **Actividad: Ejemplos de reuso a evitar**

Materiales: consiga algunos ejemplos de aplicación local que puedan mostrar casos bien intencionados pero mal logrados de reuso. Algunos ejemplos pueden ser:

- Botellas de agua para guardar alcohol, combustibles, limpiadores sin la rotulación adecuada
- Envases de combustibles o lubricantes para uso en ambientes interiores
- Artesanías de mala calidad hechas con materiales de reuso

Método: Presente brevemente los ejemplos a los participantes y discuta sobre las opciones que tienen en sus comunidades y operaciones turísticas y sobre los errores que deben evitar al implementar opciones innovadoras y/o creativas de reuso.

- **Actividad: Elaboremos un plan de manejo de residuos**

Materiales: Formato para elaboración del plan

Método: Si considera que los participantes ya están listos para emprender la elaboración e implementación de un plan de manejo de residuos, pídeles que en grupos de comunidades u operaciones afines trabajen con base en el siguiente formato. Deben contemplarse acciones para cada una

**Cuadro: Formato para elaboración de un plan de manejo de residuos**

Áreas clave	Estrategias y acciones a implementar	Responsable	Recursos	Comentarios
Políticas de compra y consumo				
Sistemas de reducción				
Sistemas de separación				
Reutilización de productos				
Compostaje				
Relaciones con empresas de reciclaje				

- **Listado de organizaciones locales de apoyo**

Previo a la capacitación el facilitador deberá preparar una lista de organizaciones y empresas locales que ofrecen servicios de manejo de desechos incluyendo reuso y reciclaje, así como asesoría técnica. La lista debe estar adaptada a condiciones y ubicación de las comunidades. La lista debe ser compartida y revisada o enriquecida con los participantes.

- **Videos**

- Manejo de desechos sólidos en Galápagos
- No tires basura
- Contaminación atmosférica
- Separar para reciclar

- **Herramientas físicas**

- Productos con mucho empaque vs. productos con poco empaque
- Productos en presentación individual vs. Productos en presentación grande
- Productos con envase retornable vs. Envase no retornable

- Abono de compost local
- Ejemplos de tipos de basura necesarios: plástico, aluminio, tetrabrick, orgánico, vidrio, distintos tipos de papel
- Ejemplos de productos reciclados

## Excretas y aguas residuales: control y tratamiento

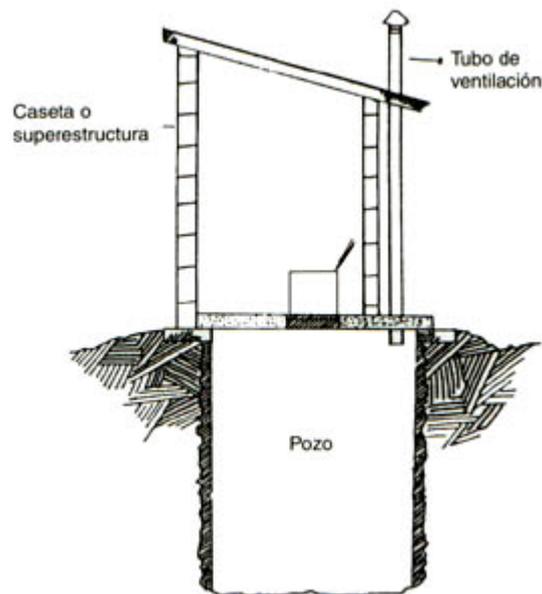
- Ejemplo de presentación: Excretas y aguas residuales
- Actividad: ¿Qué hacemos con nuestras excretas y aguas residuales y cómo podemos mejorar?

Materiales: Pliegos de papel o cartulina, marcadores

Método: Pida a los participantes que trabajando en grupos compuestos por miembros de la misma comunidad u operación turística describan qué hacen con respecto al control y tratamiento de excretas y aguas residuales. Deben incluir excretas animales y humanas, si aplica, así como tratamiento de distintos tipos de aguas si aplica. En algunos casos es probable que los participantes no estén seguros de cómo manejan el tratamiento de excretas y/o aguas. Ayúdeles a desarrollar un plan para obtener la información que necesitan y fomente el intercambio de experiencias entre participantes con el fin de que conozcan nuevas experiencias y metodologías.

- Ilustraciones de tipos de letrinas

Letrina tradicional



## Letrina abonera seca



- **Listado de organizaciones locales**

Puesto que este tema tiene serias implicaciones para la calidad del producto turístico y para la calidad de vida de las comunidades se recomienda elaborar un listado de las organizaciones y empresas que pueden proveer asesoría, asistencia técnica, productos y tecnologías para el manejo adecuado de excretas y aguas residuales.

- **Herramientas físicas:**

- Compost de venta local

## Contaminación visual y auditiva: prevención y eliminación

- **Ejemplo de presentación: Contaminación visual y auditiva (Incluida en CD)**
- **Actividad: ¿Tenemos problemas de contaminación visual y auditiva?**

Materiales: Medidor de ruido o decibelímetro

Método: Puede desarrollarse de dos maneras: 1. Realizar un recorrido breve o una salida de campo para hacer observaciones o 2. Realizar un mapa de la comunidad o de la operación turística identificando problemas

Los participantes deben trabajar en identificar problemas de contaminación visual y auditiva, analizar las causas y proponer acciones de corrección y mitigación.

Se sugiere realizar un recorrido corto por distintas áreas de la operación turística determinando los niveles de ruido. Se pueden visitar habitaciones, oficinas, áreas de descanso, restaurantes, cocina, áreas de generación de energía, estacionamientos, etc. Utilice el medidor de ruido o decibelímetro para determinar los niveles de ruido recordando que el nivel debe ser inferior a 65 decibeles en áreas donde la gente permanece constantemente.

- **Actividad: Planteemos una política de reducción de la contaminación visual y auditiva**

Método: Con base en los hallazgos del recorrido y/o del mapa comunitario, pida a los participantes que procedan a plantear una política para la reducción de la contaminación visual y auditiva. Deben priorizarse acciones para mitigar los impactos determinados a través de las mediciones de ruido y a través de la elaboración del mapa o diagnóstico. Deben incluirse también aquellos impactos que ocurren ocasionalmente como la celebración de fiestas o ceremonias especiales. Algunos temas a tocar en la política de reducción de la contaminación visual y auditiva incluyen:

- regulaciones para colocación de rótulos y cableado
- manejo de basura
- directrices para construcción y diseño de fachadas
- reglamentos acerca del de áreas públicas
- regulaciones para el uso de equipos de sonido
- control de nivel de volumen en negocios recreativos
- supervisión del uso de maquinaria
- uso de protección personal
- uso de barreras naturales

- **Ilustraciones de contaminación visual**

El capacitador debe preparar un paquete de ilustraciones que reflejen contaminación visual en el contexto de las comunidades donde realizará sus actividades, siempre teniendo cuidado de no herir susceptibilidades.

- **Videos**
  - Sistema Graf para recolección de agua de lluvia
- **Herramientas físicas**
  - Medidor de decibeles (medidor de ruido)

## Áreas protegidas: tipos y usos responsables

- **Ejemplo de presentación: Áreas protegidas (Incluida en CD)**
- **Actividad: Dónde termina el área protegida**

Materiales: Un ovillo largo de lana o cuerda, Una serie de tarjetas que contengan: en un lado en forma visible el nombre de un actor relacionado con las áreas protegidas, en el otro lado un enunciado relacionado con la situación de este actor. Pueden usarse hasta 15 tarjetas diferentes. Se sugiere incluir aspectos y actores como los siguientes:

- Administrador o director del área protegida: posibles problemas por impactos del turismo, por falta de visitantes, por falta de fondos, por problemas de personal, posibles puntos positivos derivados de enlaces institucionales
- Municipalidad: falta de claridad en cuanto a cuál debe ser su relación con el área protegida y con la autoridad que maneja las áreas protegidas
- Ministerio o institución a cargo de las áreas protegidas: dificultades a causa de escaso personal y demasiadas áreas por cubrir
- Operador de turismo: deseos de incluir el área protegida pero necesidad de que se mejoren infraestructura y servicios
- Hotelero: deseos de promocionar el área protegida o de apoyarla pero sin acceso a la información necesaria
- Dueño de restaurante: enojo porque le han indicado que algunas de sus plantas decorativas fueron extraídas ilegalmente
- Turista: preocupado porque ha escuchado rumores de falta de seguridad en el área protegida
- Gremial de negocios turísticos: indecisión sobre qué tipo de relación entablar con el área protegida
- Y así sucesivamente

Entregue la punta del ovillo de lana o cuerda a uno de los actores y pídale que plantee cual es su problema o situación y que diga con quién irá para resolverlo. Debe pasarle a este nuevo actor el ovillo sin soltar su parte. El nuevo actor comenta su situación e identifica un nuevo actor (pueden repetirse) para buscar apoyo o ayuda. Si necesitan apoyo de algún actor que no haya sido nombrado previamente pueden crear uno nuevo con los participantes o facilitadores que no han sido incluidos. Al final de la dinámica se analiza que los asuntos relacionados con áreas protegidas suelen ser complejos y no están circunscritos a la ubicación geográfica del área protegida.

- **Actividad: Nuestra relación con las áreas protegidas**

Materiales: Pliegos de papel o cartulina, marcadores, mapa de áreas protegidas local

Método: La actividad puede desarrollarse en grupos pequeños. Pida a los participantes que por medio de un diagrama ilustren las relaciones de su comunidad y de su operación turística con las áreas protegidas locales o cercanas. Tenga a mano un mapa de áreas protegidas por si los participantes tienen problemas para identificar las áreas protegidas locales. A la mitad del tiempo estipulado para el ejercicio permita que los grupos vean el avance del trabajo de los demás para que provean nuevas ideas y retroalimentación. Al final del ejercicio discuta los hallazgos y puntos en común, así como posibles estrategias de colaboración en apoyo a las áreas protegidas locales.

- **Listado de organizaciones locales**

El tema de áreas protegidas es un tema bastante técnico y puede tener serias implicaciones legales. Prepare un listado de organizaciones y personas locales que puedan brindar información adicional y asesoría técnica en cuanto a la relación con las áreas protegidas.

- **Herramientas físicas**

- Paquete de legislación nacional y local sobre áreas protegidas
- Mapa de áreas protegidas

## Áreas agropecuarias y de producción comunitaria: manejo y uso turístico

- **Ejemplo de presentación: Áreas agropecuarias y de producción (Incluida en CD)**
- **Actividad: ¿Qué puede ser interesante para los turistas?**

Materiales: Pizarra o papelógrafo y marcadores, también puede hacerse con hojas de papel o tarjetas individuales

Método: Esta actividad es recomendable para realizar en aquellas comunidades donde apenas se inicia el proceso de planificación de un producto turístico. Dependiendo del tamaño del grupo puede trabajarse en grupos pequeños o en un solo grupo. A través de una lluvia de ideas los participantes deben trabajar en identificar todas aquellas actividades agropecuarias y/o de producción que podrían resultar atractivas para los visitantes y que podrían integrarse de alguna manera en el producto turístico. A partir de todas las ideas surgidas en el ejercicio pueden hacerse agrupaciones temáticas. Dependiendo de las características propias de la comunidad también pueden hacerse agrupaciones geográficas o con base en la temporalidad. Si se ha trabajado en grupos y existen discrepancias entre lo que los grupos han planteado discuta e investigue un poco más tratando de determinar a qué se deben dichas discrepancias.

- **Actividad: Desarrollando zonificación y normas para visitas de áreas agropecuarias y de producción (Mapa de la comunidad)**

Materiales: Pliegos de papel o cartulina, marcadores, tarjetas de colores o papel autoadhesivo tipo post it

Método: Esta actividad es recomendable en aquellas comunidades donde ya existe cierta experiencia mínima en cuanto a atender grupos turísticos o donde ya se tiene un inventario, aunque sea básico, de posibles actividades a incluir. La actividad debe trabajarse en grupos pequeños. Pida a los participantes que, basados en las áreas y actividades previamente identificadas para uso turístico y en nuevas que puedan surgir durante el ejercicio, dibujen un mapa de la comunidad y sus recursos turísticos. Luego los participantes deben marcar con tarjetas o marcadores de colores aquellas áreas donde identifican problemas o conflictos potenciales. En este paso es importante marcar áreas que no podrán ser visitadas por los turistas debido a regulaciones comunitarias, importancia cultural o religiosa, conflictos de propiedad, dificultad o peligro de acceso, condiciones sanitarias, no estar contempladas en los planes, etc. También es importante marcar áreas que pueden llegar a ser visitadas por los turistas pero que necesitan ciertas mejoras como por ejemplo: construir, ajustar o mejorar la infraestructura, dotar de guías, desarrollar actividades interactivas o demostrativas, mejorar el acceso, mejorar las condiciones para atención de visitantes, etc. En una sesión plenaria realice una comparación de los diferentes mapas. Si todos los participantes son de la misma comunidad u operación turística trate de construir un solo mapa que refleje las ideas de todos. Idealmente los contenidos del mapa deben ser convertidos después en un reglamento de áreas de uso turístico que delimite donde si y dónde no se podrán realizar actividades de turismo y en un plan donde se aborde cómo, en cuánto tiempo, con qué recursos y bajo responsabilidad de quién se implementarán las mejoras y adecuaciones necesarias.

- **Actividad: Diseñando e implementando actividades interactivas para mantener el interés de los turistas**

Materiales: Pizarra o rotafolio, marcadores. Diferentes dependiendo de los tipos de actividades a implementar, lo ideal es hacer una práctica demostrativa luego de la discusión

Método: Luego de realizar cualquiera de las dos actividades anteriores o teniendo en mente las actividades de agropecuarias o de producción comunitaria que serán incluidas en el producto turístico, hable con los representantes de la comunidad sobre la importancia de incluir actividades interactivas para agregarle valor al producto turístico. Discuta y haga una lluvia de ideas sobre las posibles actividades interactivas que podrían implementarse. Luego, para cada una de las ideas discutidas pida a los participantes que hagan un análisis considerando: seguridad de los turistas, riesgos que la participación de los turistas puede implicar para la producción, costos que implicaría agregar la actividad interactiva, riesgos de accidentes, tiempo requerido, materiales y equipo requeridos. El capacitador puede motivar la discusión con algunos ejemplos de casos exitosos como aquellos en que los turistas ayudan a alimentar animales, en proyectos de reforestación, preparan compuestos sencillos con plantas medicinales, preparan una pequeña pieza de artesanía local, realizan una prueba de procesos de clasificación o empaque de productos, etc. Por otro lado existen ejemplos negativos como aquellos en donde los turistas están expuestos a accidentes por participar en actividades interactivas que involucran equipo industrial o agua hirviendo, donde un descuido de los turistas pueda afectar a un lote entero de producción (como en la crianza de peces o mariscos) o donde las actividades interactivas entran en conflicto con los acuerdos o reglamentos de producción.

- **Actividad: Promoviendo nuestros productos adecuadamente**

Materiales: Varían dependiendo de las características de producto

Método: Revise con los representantes de la comunidad cómo promueven y venden sus productos luego de las visitas de turistas a las áreas agropecuarias y de producción. La venta de los artículos de producción y de recuerdos puede generar ganancias importantes. Sin embargo, muchas veces los productos que se desarrollan en la comunidad o los tipos de presentación no son los más adecuados para los turistas. Analice junto con los representantes de la comunidad la viabilidad de vender sus productos dependiendo de factores como:

- Si su mercado son turistas extranjeros o nacionales
- Si sus productos se venden al por menor o al por mayor
- Cuáles son los usos que los turistas pueden dar a los productos
- Si la presentación de los productos es adecuada

Es importante considerar que en algunos casos, los productos que se le vendan al turista pueden ser ligeramente diferentes a los que comercializa la producción comunitaria. Si se determina que los productos, propiamente dichos, no son susceptibles de ser vendidos a los turistas puede pensarse en alternativas como recuerdos de la experiencia como por ejemplo:

- Réplicas a escala de alguna pieza de maquinaria especial o de algún producto
- Etiquetas de los productos presentadas en forma especial como magnetos, playeras, portadas de cuadernos, etc.
- Muestrario en miniatura de los productos
- Certificado de ayuda a la producción comunitaria

- **Herramientas físicas**

- Norma para agricultura sostenible de Rainforest Alliance
- Ejemplos de recuerdos de producción comunitaria a la venta para turistas

## Jardines y áreas verdes: cuidados y uso turístico

- Ejemplo de presentación: Jardines y áreas verdes (Incluida en CD)
- Actividad: Posibles usos de jardines y áreas verdes

Materiales: Jardín o área verde para hacer un recorrido demostrativo, en su defecto ilustraciones de ejemplos. Si se va a realizar la actividad físicamente en un jardín pueden utilizarse paletas de madera (de helado) o algún otro tipo de material, junto con marcadores, para marcar áreas seleccionadas

Método: Escoja un jardín o área verde cercano al lugar donde se está realizando la capacitación. Organice a los participantes en grupos de trabajo y asigne un tiempo de 15 a 20 minutos para que realicen un recorrido libre por el jardín. El trabajo de cada grupo consistirá en identificar tantos usos como sea posible que puedan darse en el jardín o área verde. Haga énfasis en que el jardín o área verde puede servir tanto para descanso y relajación como para aprender más sobre el entorno y sobre los esfuerzos por alcanzar la sostenibilidad. Ejemplos de actividades pueden ser:

- Interpretación sobre la ecología del jardín
- Áreas especiales para observación de flora y fauna
- Áreas de descanso o áreas de lectura
- Áreas para la realización de juegos
- Áreas para charlas
- Áreas para muestras de cultura local

Al finalizar el tiempo estipulado realice un recorrido con todos los participantes visitando y discutiendo las actividades propuestas por todos los grupos. Si el ejercicio fue hecho en un sitio comunitario que está en proceso de desarrollo puede elaborarse un listado de prioridades y un plan para implementar las actividades de uso de jardines y áreas verdes.

- Ilustraciones: usos de jardines y áreas verdes

Realice una compilación de imágenes e ideas creativas para el uso de jardines y áreas verdes para actividades turísticas. Busque ejemplos como el siguiente.



[http://www.depadresahijos.org/turismo/finca\\_santiago/mapa\\_parque.gif](http://www.depadresahijos.org/turismo/finca_santiago/mapa_parque.gif)

- **Listado de viveros que manejan especies locales y soluciones para jardines**

El facilitador podrá aportar en este proceso si de antemano ha preparado un listado de viveros o personas que pueden facilitar especies locales para usar en jardines y áreas verdes. Asimismo, puede incluir también organizaciones y empresas que ofrecen equipo e infraestructura para el mejoramiento de jardines y áreas verdes.

## Créditos

### **Desarrollado por:**

SNV en Centroamérica

Rainforest Alliance

"Alianza para el Turismo Comunitario" Counterpart International/USAID

### **Compilación técnica**

"Alianza para el Turismo Comunitario"

Counterpart International/USAID

Sergio Aja

Irene Chávez

Ronaldo Mejía

### **Revisión técnica:**

#### **SNV**

Salvador Rodríguez – Asesor SNV en Centroamérica

Julissa Chavarría Ibarra – Asesora SNV en Centroamérica

#### **Rainforest Alliance**

Denia Del Valle – Gerente para Mesoamérica

Silvia Rioja – Gerente Técnico Turismo Sostenible

Carolina Tobar Gándara – Coordinadora Técnica para Mesoamérica

#### **Counterpart International**

Mario Del Cid – Director Nacional – Counterpart International

### **Apoyo técnico y financiamiento**

SNV en Centroamérica

Rainforest Alliance

"Alianza para el Turismo Comunitario" Counterpart International/USAID

### **Ilustración**

Estuardo Salvatierra Mata

**Juego de herramientas**  
**Para el desarrollo de los temas económico - empresariales**  
**Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades**



**ÍNDICE**

**Juego de herramientas**  
**Para el desarrollo de los temas Económico – empresariales**

	Económico- empresariales
Implementemos buenas prácticas Económico – empresariales.....	3
¿Qué es una empresa? .....	3
• Ejemplo de presentación: Qué es una empresa (Incluida en CD) .....	3
• Actividad: ¿Cuáles son los objetivos de una empresa?.....	3
• Actividad: ¿Cuáles son los recursos necesarios para el funcionamiento de una empresa? .....	3
• Actividad: Registremos legalmente nuestra empresa.....	4
• Herramientas físicas.....	4
Cadena de valor: mejorando para ser más competitivos .....	5
• Ejemplo de presentación: Cadena de valor (Incluida en CD) .....	5
• Actividad: El círculo de todos .....	5
• Actividad: El ovillo que conecta a todos .....	5
• Actividad: Analicemos nuestra cadena de valor .....	5
Calidad: incorporándola en todos los aspectos del servicio o producto .....	7
• Ejemplo de presentación: Calidad (Incluida en CD) .....	7
• Actividad: Trabajando juntos para alcanzar la calidad .....	7
• Actividad: Cuáles son las expectativas de nuestros clientes, personal interno y socios de la organización.....	7
• Actividad: ¿Damos lo que ofrecemos?.....	7
• Actividad: ¿Como está la calidad de nuestros productos y servicios?.....	8
Cuadro: ¿Cómo está la calidad de nuestros productos y servicios?.....	8
• Vídeos.....	9
Planificación: decidiendo el rumbo de la empresa .....	10
• Ejemplo de presentación: Planificación (Incluida en CD) .....	10
• Actividad: Planificando un diagnóstico participativo.....	10
• Actividad: Analizando nuestra situación actual .....	10
Cuadro: Formato para el desarrollo de un análisis FODA .....	11
• Actividad: Planteando misión y visión .....	11
• Actividad: Planteando valores.....	14
• Actividad: Planteando objetivos.....	15
• Actividad: Desarrollando un modelo de planificación.....	16

Cuadro: Formato para desarrollo de un plan .....	17
Organización y dirección: trabajando en forma ordenada .....	18
• Ejemplo de presentación: Organización y dirección (Incluida en CD) .....	18
• Actividad: ¿Cuáles son las funciones de la dirección de la empresa? .....	18
• Actividad: ¿Qué características debe tener un líder? .....	18
• Actividad: Describiendo nuestra organización en forma gráfica .....	18
Procesos y recursos: redacción y puesta en práctica de un manual completo y ordenado .....	20
• Ejemplo de presentación: Puestos y recursos (Incluida en CD) .....	20
• Actividad: El valor de un proceso.....	20
• Actividad: Desarrollando el manual de procesos.....	20
Cuadro: Identificación y descripción de procesos.....	21
Cuadro: Agrupación de procesos .....	22
Cuadro: Asignación de responsables de procesos .....	23
Cuadro: Identificación de materiales y equipo para desarrollo de procesos.....	24
Cuadro: Modelo de ficha Individual para conformar el Manual Procesos (MPP) .....	25
Puestos: redacción y puesta en práctica de un manual completo y ordenado.....	26
• Ejemplo de presentación: Puestos (Incluida en CD).....	26
• Actividad: Desarrollando el manual de puestos para nuestra empresa.....	26
Cuadro: Identificación de puestos y responsabilidades .....	26
Cuadro: Descripción detallada de puestos y responsabilidades.....	27
Capacitación: actualizando nuestros conocimientos constantemente .....	28
• Ejemplo de presentación: Capacitación (Incluida en CD).....	28
• Actividad: ¿Necesitamos desarrollar un diagnóstico de necesidades de capacitación?...28	
• Actividad: Determinando nuestras necesidades de capacitación .....	28
• Actividad: Desarrollando nuestro plan de capacitación .....	29
Cuadro: Formato para el plan de capacitación .....	30
Servicio al cliente: brindando un servicio de alta calidad .....	31
• Ejemplo de presentación: Servicio al cliente .....	31
• Actividad: El número con carácter.....	31
• Actividad: ¿Cómo debe ser nuestra presentación personal? .....	31
• Actividad: Comunicándonos eficientemente.....	31
Modelo para la hoja de figuras .....	32
• Actividad: ¿Cuál es el servicio esperado y cuál el servicio que excede las expectativas en mi área?.....	32
Cuadro: Ejemplos de servicio esperado vs. Servicio que excede las expectativas .....	33
Sistema financiero y contable: buscando la sostenibilidad económica .....	34
• Ejemplo de presentación: Sistema financiero y contable (Incluida en CD).....	34
• Actividad: Calculando nuestros costos fijos y variables .....	34
Cuadro: Costos fijos y variables.....	34
• Actividades adicionales .....	35
Créditos .....	36

# Implementemos buenas prácticas Económico – empresariales

## ¿Qué es una empresa?

- Ejemplo de presentación: Qué es una empresa (Incluida en CD)
- Actividad: ¿Cuáles son los objetivos de una empresa?

Materiales: Hojas de papel individuales o tarjetas, en su lugar puede usar pliegos de papel o cartulina, marcadores

Método: La actividad se desarrolla por medio de una lluvia de ideas con agrupación y discusión posterior. Dependiendo del tamaño de su grupo puede realizar una sesión de lluvia de ideas grupal o bien sesiones simultáneas de lluvia de ideas en grupos pequeños. Pida a los participantes que aporten sobre cuáles son los objetivos que deben cumplir todas las empresas. Al finalizar el ejercicio agrupe las ideas y discuta sobre aquellos objetivos que puedan no haber aparecido. Use los siguientes puntos como guía para complementar la información que pueda haber surgido:

- **Objetivos económico-empresariales:**
  - Retribuir el riesgo, la inversión y/o los gastos
  - Obtener beneficios superiores a los gastos para el desarrollo y crecimiento económico de los propietarios, la comunidad o el beneficiario que se haya escogido
  - Reinvertir en el crecimiento de la empresa
- **Objetivos de operación:**
  - Conocer las necesidades de los clientes y/o beneficiarios para crear productos y/o servicios satisfactorios y competitivos
  - Mejorar continuamente
  - Investigar y desarrollar nuevas tecnologías
  - Pagar salarios a los empleados por los servicios prestados
  - Desarrollar habilidades de trabajo en su personal
  - Fomentar y apoyar el crecimiento moral, intelectual y técnico de sus empleados
  - Pagar y desarrollar a empresas proveedoras
- **Sociales:**
  - Propiciar el desarrollo socioeconómico, comunitario y cultural
  - Satisfacer las necesidades de los clientes y/o beneficiarios
  - Sustituir importaciones con productos nacionales o locales
  - Generar divisas y tecnología
  - Proporcionar empleo y salario justo
  - Pagar impuestos
  - Cubrir, mediante organismos públicos o privados, la seguridad social
  - Proteger la ecología
- Actividad: ¿Cuáles son los recursos necesarios para el funcionamiento de una empresa?

Materiales: Hojas de papel individuales o tarjetas, en su lugar puede usar pliegos de papel o cartulina, marcadores

Método: La actividad se desarrolla por medio de una lluvia de ideas con agrupación y discusión posterior. Dependiendo del tamaño de su grupo puede realizar una sesión de lluvia de ideas grupal o bien sesiones simultáneas de lluvia de ideas en grupos pequeños. Si lo considera adecuado, puede realizar la actividad pidiendo a los participantes que en vez de escribir, dibujen sus ideas. Los participantes deben aportar sobre los recursos necesarios para el funcionamiento de una empresa. Al final del ejercicio agrupe todos los aportes y discuta y analice sobre los recursos que puedan no haber sido considerados. Cómo mínimo deben haberse mencionado ejemplos en las categorías de recursos:

- Humanos
- Materiales
- Económicos
- Técnicos

Puede llevar esta actividad un paso más adelante haciendo que, más tarde en la capacitación, los participantes revisen estos hallazgos a la luz de su empresa comunitaria para decidir qué nuevos recursos deben conseguir o cuáles deben fortalecer.

- **Actividad: Registremos legalmente nuestra empresa**

Materiales: Hojas de papel o tarjetas individuales, puede realizarse también con pliegos de papel o cartulina, marcadores

Método: Dependiendo del tamaño de su grupo puede realizar la actividad en grupos pequeños o en un solo grupo. Pida a los participantes que hagan un esquema de los pasos necesarios para establecer y registrar legalmente una empresa. En algunos casos será necesario que el capacitador haga una exposición sobre el proceso primero ya que las comunidades pueden no estar familiarizadas con los procesos e instituciones involucradas. Se recomienda el uso de hojas o tarjetas individuales ya que estas pueden ser movidas, agregadas o removidas según sea necesario. Puede trabajarse también con pliegos de papel, pero se recomienda hacer una versión final "en limpio" al finalizar el ejercicio. La idea es que la comunidad cuente con una herramienta gráfica que le permita tener un plan de acción e ir monitoreando el progreso en el proceso de registro y legalización de la empresa.

Si se ha determinado que la comunidad tiene muy poca experiencia en el proceso, pueden darse tarjetas preparadas de antemano con los nombres de las instituciones y procedimientos ya apuntados y el trabajo consistirá solo en ir ordenando el proceso y asignando responsables dentro de la comunidad.

- **Herramientas físicas**

- Paquete de legislación nacional sobre registros y procedimientos para empresas

## Cadena de valor: mejorando para ser más competitivos

- **Ejemplo de presentación: Cadena de valor (Incluida en CD)**

- **Actividad: El círculo de todos**

Materiales: Ninguno

Método: Esta es una actividad de ambientación. Pida a los participantes que formen un círculo, de la forma más apretada que se pueda. Luego pídale que todos volteen a ver en la misma dirección, izquierda o derecha. A continuación cada participante debe tomar de los hombros al participante que está al frente y doblar sus propias rodillas hasta quedar sentado en las rodillas de la persona que está ubicada detrás. Una vez se estabiliza el círculo, señale a los participantes que a pesar de ser una posición difícil, todos se sostienen bien y en equilibrio porque se están brindando apoyo mutuo. Proceda a tirar de un participante o a sacarlo del círculo, con lo cual se destruirá el círculo y probablemente algunos participantes caerán. Para finalizar el ejercicio analice como cada persona o componente es importante para mantener la estabilidad de todo el conjunto. Durante la presentación y trabajo en los temas de cadena de valor, haga referencia al ejercicio previo cada vez que sea apropiado.

- **Actividad: El ovillo que conecta a todos**

Materiales: Tarjetas u hojas de papel con nombres de componentes de la cadena de valor de la empresa comunitaria con la cual está trabajando, cinta adhesiva, un ovillo de lana o cuerda

Método: Asigne a diferentes personas cada tarjeta con los nombres de los componentes de la cadena de valor. Entregue el ovillo a uno de los componentes de la cadena de valor y pida que diga cuál es su función y que identifique de qué otro miembro de la cadena depende para que el turista quede satisfecho. Debe pasar el ovillo a esa otra persona sin soltar su parte. El proceso continúa hasta que todos los actores han sido involucrados. El ovillo puede pasar varias veces por el mismo actor. Analice la estructura de la cadena de valor y puede llegar a analizar qué tantas acciones emprende la empresa comunitaria para facilitar o fortalecer las relaciones con los componentes importantes de su cadena.

Dependiendo del grado de desarrollo de la empresa turística y de la naturaleza de su actividad puede incluir actores de la cadena nacional o global del turismo si lo que se quiere es visualizar posibles alianzas o canales de comercialización. Si el ejercicio irá más enfocado a fortalecer el producto concéntrese en poner más detalle en los actores participantes en la cadena de valor local.

- **Actividad: Analicemos nuestra cadena de valor**

Materiales: hojas de papel o tarjetas, también puede realizarse con pliegos de papel o cartulina

Método: Debe realizarse en grupos compuestos por integrantes de la misma comunidad o empresa, en algunos casos vale la pena que el grupo esté compuesto por operadores o proveedores de un producto o servicio específico. Pida a los participantes que realicen un diagrama mostrando a todos los integrantes de su cadena de valor inmediata o directa. Pida que incluyan también aquellos componentes que desearían o necesitarían que

formaran parte de su cadena pero algo lo está impidiendo o dificultando. Haga una ronda plenaria de análisis para asegurarse de que han incluido todos los componentes necesarios y que la estructura de los enlaces refleja la realidad. Luego pida a los participantes que vuelvan a trabajar en sus grupos para determinar qué acciones de fortalecimiento de los integrantes de la cadena de valor se necesitan, qué estrategias se pueden realizar para implementar esas acciones de fortalecimiento, así como nuevas alianzas y acciones de cooperación o fortalecimiento conjunto. Presente estos resultados en una sesión plenaria. Si se considera necesario redacte un plan.

## Calidad: incorporándola en todos los aspectos del servicio o producto

- **Ejemplo de presentación: Calidad (Incluida en CD)**
- **Actividad: Trabajando juntos para alcanzar la calidad**

Materiales: Objetos que puedan apilarse para construir torres no del todo estables: vasos, envases, botellas, copas, cajas, cubos, sillas, etc. Papel y marcadores si se desea.

Método: Divida a los participantes en grupos pequeños (idealmente no más de 5 personas). Indique a los participantes que deben construir una torre con los objetos proporcionados, usando como base un solo objeto; pero, antes de hacerlo, deben predecir cuántos objetos podrán apilar en la torre sin que esta caiga. Los grupos deben proceder a construir sus torres. Al final del ejercicio analice cuánto habían proyectado los grupos y qué lograron. Indique a los grupos que ahora deberán construir una torre usando 3 o 4 objetos como base y que deberán, igualmente, predecir cuántos podrán acumular. Al final del ejercicio analice las ventajas de tener más objetos o más miembros como base, analice también las ventajas de contar con experiencia previa al momento de predecir el resultado de una actividad. Durante el desarrollo del tema de calidad puede hacer referencia al ejercicio recalando que pretender que sólo el líder o encargado de atención al público implemente la calidad es como tener una base de un solo objeto. En la implementación de la calidad, mientras más están involucrados, los resultados son mejores.

- **Actividad: Cuáles son las expectativas de nuestros clientes, personal interno y socios de la organización**

Materiales: Tarjetas u hojas de papel, Marcadores

Método: Dependiendo del tamaño del grupo puede realizarse en grupos pequeños o en plenaria. Pida a los participantes que en papeles o tarjetas anoten las expectativas con respecto al servicio turístico de:

- Los clientes
- El personal interno
- Los demás miembros de la organización
  - proveedores
  - socios

Luego pida a los participantes que con un sistema tipo semáforo marquen aquellas expectativas que la organización cumple siempre, las que cumple a veces o parcialmente y las que no cumple o cumple pocas veces. Los participantes deberán trabajar para determinar si algunas expectativas pueden agruparse en cuanto a las estrategias a implementar para cumplirlas. Esta clasificación puede utilizarse como base para la redacción e implementación de un plan de calidad.

- **Actividad: ¿Damos lo que ofrecemos?**

Materiales: Material publicitario de la empresa o proveedor de servicios comunitarios

Método: Organice grupos de trabajo, los cuales pueden estar conformados por miembros de la misma empresa o comunidad, o bien por miembros y por otras personas que hayan probado ya los servicios. Pida a los participantes que analicen el material publicitario o

promocional comparándolo y contrastándolo con los servicios que en realidad se ofrecen. Pida a cada grupo que se concentre en identificar productos y servicios que aparecen promocionados pero no son provistos, así como aquellos que se proveen y constituyen una fortaleza del negocio pero que no son promocionados o no son promocionados suficiente. Proponga estrategias para solucionar los errores y omisiones identificados.

- **Actividad: ¿Como está la calidad de nuestros productos y servicios?**

Materiales: Hoja de evaluación calidad de experiencia turística

Método: Divida a los participantes en grupos formados por integrantes de la misma comunidad o empresa turística. Pídales que califiquen la calidad de la experiencia que ofrecen al visitante utilizando el formato siguiente o una variación del mismo. Haga hincapié en que el formato refleja la integración entre los aspectos de calidad turística y los aspectos de cadena de valor que han sido discutidos anteriormente. Luego de completada la evaluación, los grupos deben proponer pasos a seguir o planes para mejorar en los aspectos de calidad que fueron identificados como débiles.

**Cuadro: ¿Cómo está la calidad de nuestros productos y servicios?**

Criterio	Sí/ Siempre	A veces	No/Casi nunca
Antes de que los turistas viajen: pueden encontrar fácilmente imágenes y mensajes sobre nuestros productos y servicios			
Antes de que los turistas viajen: es fácil que obtengan información detallada y adecuada sobre los productos y servicios que ofrecemos			
Antes de que los turistas viajen: es fácil que reserven y/o compren anticipadamente nuestros productos y servicios			
Antes de que los turistas viajen: existen condiciones adecuadas para que los turistas planifiquen y realicen el viaje hasta nuestro destino			
En nuestra comunidad o empresa comunitaria: contamos con una estrategia adecuada para darle la bienvenida a todos los turistas			
En nuestra comunidad o empresa comunitaria: somos capaces de darle a los turistas toda la información necesaria y relevante sobre nuestro destino			
En nuestra comunidad o empresa comunitaria: contamos con opciones adecuadas para el hospedaje y alojamiento de los visitantes			
En nuestra comunidad o empresa comunitaria: contamos con opciones adecuadas para la alimentación de los visitantes			
En nuestra comunidad o empresa comunitaria: contamos con suficientes atracciones, actividades y amenidades de calidad para los visitantes			
En nuestra comunidad o empresa comunitaria: contamos con infraestructura adecuada para los visitantes y las actividades turísticas			
En nuestra comunidad o empresa comunitaria: el ambiente se mantiene en condiciones adecuadas			

En nuestra comunidad o empresa comunitaria: contamos con herramientas y mecanismos adecuados para recibir retroalimentación de los turistas			
En nuestra comunidad o empresa comunitaria: contamos con una estrategia para despedir adecuadamente al turista y desearle feliz viaje			
Luego de que el turista regresa a casa: contamos con una estrategia para contactarlo y darle seguimiento a su visita			

Adaptado de: The Tourism Company. 2000. Towards Quality Rural Tourism. European Commission, Luxembourg.

- **Videos**
  - Calidad total
  - Exceder las expectativas de los clientes

## Planificación: decidiendo el rumbo de la empresa

- **Ejemplo de presentación: Planificación (Incluida en CD)**
- **Actividad: Planificando un diagnóstico participativo**

Materiales: Pizarra, carteles o algún medio para mostrar los resultados del ejercicio

Método: Trabajando en grupos conformados por miembros de la misma comunidad o empresa pida a los participantes que sigan los pasos para planificar un diagnóstico participativo. Deberán considerar como mínimo

- Identificar a todos los y las participantes potenciales y sus expectativas. Incluyendo a todas las personas que trabajan dentro de la operación turística (empleados, propietarios, socios y otros) y agentes externos que tienen alguna influencia en la empresa.
- Establecer claramente los objetivos del diagnóstico
- Determinar las necesidades de información basados en lo que ya existe y las diferentes fuentes
- Determinar el proceso de diagnóstico: equipo de facilitadores, fechas, convocatoria, ubicación, materiales, y otros.
- Seleccionar las herramientas participativas de diagnóstico según las necesidades de información y que permitan el análisis de distintos puntos de vista (hombres y mujeres).
  - Mapa de la comunidad
  - Calendario de actividades
  - Diagramas institucionales
  - Análisis FODA

Compare los resultados y metodologías planteadas por los diferentes grupos. Si en realidad se va a llevar a cabo la actividad trate de elaborar un plan integrando los aportes de todos los grupos.

- **Actividad: Analizando nuestra situación actual**

Materiales: Cuadro para desarrollo de un FODA

Método: Decida como desarrollará la actividad. Si todos los participantes son miembros de la misma comunidad o empresa puede resultar interesante trabajar en grupos pequeños y comparar resultados. Si los participantes son miembros de distintas comunidades o empresas puede ser más útil formar grupos de trabajo entre las personas de la misma procedencia. Indique a los participantes que por medio de la metodología FODA deberán analizar factores internos y externos afectan positiva o negativamente el funcionamiento y desarrollo de el emprendimiento turístico. El cuadro debe ser completado siendo lo más sincero posible, especialmente cuando considere debilidades y fortalezas. Intente pensar claramente en qué oportunidades se están dando en su entorno y considere las amenazas más relevantes que podrían influir al funcionamiento del emprendimiento. Al hacer el análisis FODA se deben tomar en cuenta los aspectos de la sostenibilidad: Ambiente, Sociedad y Cultura y Economía. Además será necesario que se tomen en cuenta todas las áreas operativas de su emprendimiento turístico.

**Cuadro: Formato para el desarrollo de un análisis FODA**

<p style="text-align: center;"><b>Fortalezas</b></p> <p>Se refiere a aspectos positivos propios de nuestro emprendimiento y que se han logrado directamente porque hemos hecho bien ciertas cosas.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Oportunidades</b></p> <p>Son elementos positivos y externos que pueden beneficiar a nuestro emprendimiento. Éstos no dependen de nosotros directamente pero sí nos afectan de alguna forma.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las personas que trabajan dentro de nuestro emprendimiento están capacitadas y mejoran constantemente su trabajo.</li> <li>• _____</li> <li>• _____</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Próximamente se habilitará una carretera que facilitará el acceso a nuestra comunidad. Actualmente toma una hora y media llegar mientras que con la carretera podrá hacerse el recorrido en 20 minutos.</li> <li>• _____</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Debilidades</b></p> <p>Se refiere a un aspecto negativo dentro de nuestro emprendimiento que depende directamente de nosotros mejorar.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Amenazas</b></p> <p>Son elementos negativos y externos que pueden afectar a nuestro emprendimiento. Éstos no dependen de nosotros directamente pero sí nos afectan y podrían hacer que nuestro emprendimiento desaparezca.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existen conflictos personales entre los miembros de la organización por lo que no trabajan como un equipo unido.</li> <li>• _____</li> <li>• _____</li> <li>• _____</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La crisis económica mundial ha hecho que los turistas que nos visitan gasten menos (10%) y se ha reducido en un 5% el ingreso de extranjeros, especialmente de Estados Unidos.</li> <li>• _____</li> <li>• _____</li> </ul>

• **Actividad: Planteando misión y visión**

Método: Decida como desarrollará la actividad. Si todos los participantes son miembros de la misma comunidad o empresa puede resultar interesante trabajar en grupos pequeños y luego integrar los resultados. Si los participantes son miembros de distintas comunidades o empresas puede ser más útil formar grupos de trabajo entre las personas de la misma procedencia. Pida a los grupos que trabajen en plantear una misión y visión o revisando su misión y visión con base en el formato siguiente

a. Misión

La misión de nuestra operación turística debe ser una oración corta que resuma la razón de ser y existir, el propósito y la obligación del negocio o empresa. Es necesario que las personas involucradas en el emprendimiento turístico puedan aportar su punto de vista a la hora de redactar la misión. Responda a las siguientes preguntas de forma muy detallada y específica. Esto le ayudará a desglosar sus pensamientos y a ordenarlos de forma lógica.

1) ¿Qué es lo que hacemos?

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

2) ¿Para qué lo hacemos?

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

3) ¿Cómo lo hacemos?

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

4) ¿Por qué lo hacemos?

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Escoja, dentro de sus respuestas, las palabras más significativas que considera describen de mejor forma la razón de ser y existir de su emprendimiento turístico.

Listado de Palabras que mejor describen mi emprendimiento, mis productos y mis servicios turísticos:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

Haga un resumen de palabras, ordénelas en forma lógica y dele sentido a una oración que describa bien sus productos y servicios, la motivación de brindarlos, el fin de operar de esa forma, los medios por los que produce sus productos y servicios y el por qué brinda esas experiencias.

## Declaración de la misión de mi emprendimiento turístico

### b. Visión

La visión debe ser una oración corta en la que se reflejan los valores y logros futuros de nuestro emprendimiento turístico. Se compone de la descripción del sueño que queremos alcanzar y nuestra motivación. Sin embargo, ese sueño debe ser realista y tiene que tomar en cuenta la conservación del ambiente, los aspectos socioculturales y el crecimiento económico. Es también necesario tomar en cuenta el tiempo en el que creemos que vamos a llegar a estar de cierta forma.

**Conteste a las siguientes preguntas siendo franco, realista y directo:**

- 1) ¿Cómo queremos que sea nuestro emprendimiento turístico en \_\_\_\_ años?
- 2) ¿Cómo crecerá nuestro emprendimiento y cómo beneficiará a la comunidad?
- 3) ¿Cómo estarán las personas que trabajan dentro del emprendimiento (satisfechas, orgullosas, etc.)?
- 4) ¿Cuántos visitantes más se recibirán?
- 5) ¿Cómo se han mejorado los servicios y la infraestructura?
- 6) ¿Qué aspectos son los que le nos permitieron mejorar?
- 7) ¿Cómo verán nuestros visitantes al emprendimiento turístico en ese momento?
- 8) ¿Cuáles son los valores internos del emprendimiento que nos permitirán ser lo que somos hoy?

Haga un resumen de sus respuestas, ordénelas en forma lógica y dele sentido a una oración que describa bien lo que quiere alcanzar en el tiempo propuesto por su plan estratégico.  
 En 20\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (nombre del emprendimiento) es un emprendimiento turístico\_\_\_\_\_

---



---



---

(Escriba la visión en presente: es un emprendimiento que beneficia, cumple, mejora, tiene. Esto se hace para que cuando la repitamos, creamos realmente que lo estamos haciendo desde ahora y que busquemos llegar a ese momento.)

• **Actividad: Planteando valores**

Método: Pida a los participantes que, trabajando en grupos conformados por miembros de la misma comunidad o empresa identifiquen al menos 10 valores y luego determinen en qué áreas se aplicará cada uno; puede ser hacia los visitantes, los empleados, en la comunidad, en el ambiente, en la cultura local, etc.

Valores

Los valores son comportamientos éticos y morales de todos los miembros del emprendimiento y por lo tanto de la organización misma. Los valores deben ser el pilar de nuestro negocio y deben ser adoptados por todos los involucrados en él. Algunos ejemplos de valores son:

**Honestidad – Confianza – Calidad – Justicia – Excelencia en Servicio – Unidad – Respeto – Compromiso – Organización – Amabilidad – Conciencia Ambiental – Responsabilidad Social**

Conjunto de Valores	Áreas de Aplicación de Valores
1) Honestidad	Con nuestros clientes (materiales promocionales, en el trato directo con ellos, en nuestras indicaciones y en el cobro por productos y servicios que ofrecemos)
2)	
3)	
4)	
5)	
6)	

Conjunto de Valores	Áreas de Aplicación de Valores
7)	
8)	
9)	
10)	

- **Actividad: Planteando objetivos**

Método: Pida a los participantes que, trabajando en grupos conformados por miembros de la misma comunidad o empresa planteen o revisen los objetivos de su emprendimiento turístico siguiendo el modelo a continuación.

Objetivos

Los objetivos de cualquier emprendimiento turístico son aquellos que van a permitir que se alcance la misión y la visión. Deben considerar cómo y cuándo se van a lograr. Tenemos que razonar acerca de los recursos, responsables, acciones y tiempos necesarios para alcanzarlos.

Los objetivos deben cumplir con las siguientes características:

- Específicos: ¿qué es exactamente lo que queremos lograr?
- Medibles: ¿Cuánto voy a vender, 50, 200, 1000 o alcanzar?
- Alcanzables: ¿Poseemos los recursos necesarios, podemos conseguirlos, son realistas, somos capaces?
- Temporalidad: ¿Cuándo, de hoy a un mes, a un año, a cinco años, durante cuánto tiempo?
- Acción: Generalmente debe empezar por un verbo; por ejemplo: vender, promocionar, crear, construir, etc.

## Ejemplo Ilustrativo



Planteamiento de sus objetivos:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

NOTA: El número de objetivos que plantee dependerá de su misión y visión. Considere que los objetivos son amplios y en caso sea necesario hacerlos más directos, se pueden redactar objetivos específicos que respondan al cumplimiento del objetivo general. Se aconseja no proponer más de 5 objetivos generales o un objetivo general con varios objetivos específicos.

- **Actividad: Desarrollando un modelo de planificación**

Método: Pida a los participantes que, trabajando en grupos conformados por miembros de la misma comunidad o empresa completen los formularios de planificación presentados a continuación.

Al saber qué es exactamente lo que queremos alcanzar, cuánto cuesta, qué recursos debemos usar y cuánto tiempo nos va a tomar hacerlo, es el momento de describir cómo vamos a lograrlo; este es el fin de redactar las estrategias. Para cumplir con un objetivo podemos usar

varias estrategias y éstas también deben ser específicas, medibles, alcanzables y temporales. Las estrategias son el conjunto de pasos a seguir que nos permitirán conseguir cada uno de los objetivos.

**Cuadro: Formato para desarrollo de un plan**

<b>Objetivos</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Recursos</b> (Monetarios, equipo, etc.)	<b>Responsables</b> (quién o quiénes son los encargados de cumplirla)	<b>Plazo</b> (cuándo se hará)
Objetivo 1:	1.  2.			
Objetivo 2:	1.  2.			
Objetivo 3:	1.  2.			

## Organización y dirección: trabajando en forma ordenada

- **Ejemplo de presentación: Organización y dirección (Incluida en CD)**
- **Actividad: ¿Cuáles son las funciones de la dirección de la empresa?**

Materiales: Pizarra o pliegos de papel, también puede realizarse con tarjetas u hojas individuales

Método: Dependiendo del tamaño y características de su grupo puede realizar la actividad en un grupo grande o en grupos pequeños. Pida a los participantes que realicen una lluvia de ideas sobre cuáles son las funciones de la dirección de una empresa. Ordene los resultados de acuerdo con temas en común. Asegúrese de que quedan reflejados como mínimo los siguientes:

- Planificación
- Organización
- Dirección de personal
- Control e implementación de medidas correctivas

- **Actividad: ¿Qué características debe tener un líder?**

Materiales: Pliegos de papel o cartulina. Puede también realizarse con papel periódico o de revista y con cinta adhesiva.

Método: Divida a los participantes en grupos pequeños. Puede utilizar dos metodologías: 1. Pida a los participantes que escojan a una persona del grupo y que con hojas de papel periódico y revista le creen elementos de un "disfraz", los cuales representen las características de un buen líder. Los grupos deberán presentar a sus líderes y sus características. El capacitador irá anotando las características en una pizarra o cartel y al final se harán agrupaciones y análisis. 2. Puede realizarse un procedimiento similar pero pidiendo a los participantes que por medio de un dibujo ilustren las características de un buen líder. Recuerde que al final del ejercicio deben haberse mencionado por lo menos:

- Conocimiento: del negocio y de sus propias cualidades
- Confianza: en sí mismos y en los demás miembros del emprendimiento para poder brindarles apoyo sin ejercer control dominante
- Integridad: para inspirar confianza y ser un modelo de conducta
- Decisión: sobre todo en situaciones de presión
- Optimismo: con enfoque positivo pero realista
- Orientación a resultados: para evaluar objetivamente los hechos
- Visión: para inspirar el desarrollo de la empresa
- Entusiasmo: para contagiarlo a todos niveles de la organización

- **Actividad: Describiendo nuestra organización en forma gráfica**

Materiales: Pliegos de papel o cartulina, hojas o tarjetas individuales, marcadores

Método: Pida a los participantes que realicen una lista de todos los puestos necesarios para que la empresa funcione adecuadamente. Luego, basándose en la lista, pídale que organicen los puestos en un organigrama. Si han anotado los puestos en hojas o tarjetas individuales pueden ir las colocando en el orden que consideren y luego moverlas

conforme lo van revisando. Si están trabajando con pliegos se aconseja elaborar un borrador e irlo modificando hasta que todos estén de acuerdo. Analice los aspectos positivos y negativos de los organigramas de cada empresa en una sesión plenaria.

## Procesos y recursos: redacción y puesta en práctica de un manual completo y ordenado

- **Ejemplo de presentación: Puestos y recursos (Incluida en CD)**
- **Actividad: El valor de un proceso**

Materiales: Pañuelos o pedazos de tela para cubrir los ojos de los participantes, pequeños papeles numerados del 1 al 10 o 12 según sea el caso

Método: Seleccione a 10 o 12 participantes. Indique a los participantes seleccionados que a partir de ese momento no deben comunicarse con el resto de ninguna manera. Entregue a cada uno de los seleccionados un papelito con un número, pídeles que memoricen su número y que inmediatamente después se cubran los ojos. La actividad consiste en que los participantes, con los ojos cubiertos y sin hablar se ordenen en una fila de acuerdo con los números que les fueron asignados. El resto de los participantes observa el proceso. Luego de un tiempo prudencial, se analizan los resultados del proceso. Probablemente los participantes hayan logrado ordenarse bien, probablemente no. De cualquier forma, el ejemplo sirve para discutir cuánto más fácil hubiera podido ser ordenarse si se hubieran establecido y acordado de antemano acuerdos sobre cómo desarrollar el proceso. Muchas veces puede existir cierta resistencia a implementar un manual de procesos. El ejercicio puede servir para darle valor a intentar establecer el manual de procesos.

- **Actividad: Desarrollando el manual de procesos y recursos**

Los siguientes pasos están diseñados para orientar en la elaboración del manual de procesos y recursos de cualquier empresa de turismo comunitario.

- a. Identifiquemos y describamos todos los procesos

El primer paso para elaborar un Manual de procesos y procedimientos es identificar todos los procesos que son necesarios en cada una de las áreas de trabajo de nuestra operación. Algunos procesos son sencillos y otros son un poco más complicados, sin embargo será necesario identificarlos y describirlos. Para ello, un buen inicio es preparar un listado.

Intente poner en este listado cada uno de los procesos de su operación y los pasos para alcanzar cada uno. Tome en cuenta el primer ejemplo:

**Cuadro: Identificación y descripción de procesos**

Proceso	Pasos
<p><b>1. Reservación de Habitaciones</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anotación en hoja de reservaciones los siguientes datos:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Nombre del Cliente</li> <li>b. Número de habitaciones</li> <li>c. Número de personas</li> <li>d. Tipo de habitación(es) a reservar</li> <li>e. Solicitud de teléfono y correo electrónico</li> </ol> </li> <li>2. Explicación de las condiciones de la reserva               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Vencimiento</li> <li>b. En caso que el visitante no llegue</li> <li>c. Cancelación de reservas</li> </ol> </li> <li>3. Confirmación de la reserva</li> </ol>
<p>2.</p>	
<p>3.</p>	
<p>4.</p>	
<p>5.</p>	

b. Agrupemos los procesos y procedimientos

Cuando hayamos elaborado el listado de todos los procesos que hay en nuestro emprendimiento, veremos que existen algunos que pertenecen a una misma área de operación. Por ejemplo, el proceso de reservación de habitaciones y el de recepción de visitantes, o el de preparación de alimentos y el de servicio de atención en las mesas. Los primeros podríamos agruparlos como procesos administrativos y los segundos como procesos de operación. La idea de agruparlos es que sea más fácil ubicar cada procedimiento en el manual e incluso para mejorar la organización del negocio. Otros procesos pueden agruparse como "limpieza y mantenimiento", "seguridad", "capacitación", entre otros

**Cuadro: Agrupación de procesos**

	<b>Proceso</b>	<b>Pasos</b>
<b>Procesos Administrativos</b>	<b>1. Reservación de Habitaciones</b>	1. Anotación en hoja de reservaciones los siguientes datos: a. Nombre del Cliente b. Número de habitaciones c. Número de personas d. Tipo de habitación(es) a reservar e. Solicitud de teléfono y correo electrónico 2. Explicación de las condiciones de la reserva a. Vencimiento b. En caso que el visitante no llegue c. Cancelación de reservas d. Confirmación de la reserva
	<b>2. Recepción de Visitantes</b>	1.
	<b>3.</b>	1.

c. Asignemos responsables para cada proceso

Otra actividad importante para la elaboración del Manual es decidir quién o quiénes estarán a cargo de cumplir **con cada uno de los pasos** de un proceso. Posiblemente encontremos ciertos procesos en los que solamente está involucrada una persona u otros en donde puede haber más de una.

En el caso del proceso de preparación de alimentos, por ejemplo, pueden intervenir en un (una) cocinero(a), un asistente de cocina, un encargado de compras, el personal de limpieza de cocina y otros.

**Cuadro: Asignación de responsables de procesos**

	Proceso	Pasos	Responsables
<b>Procesos Administrativos</b>	<b>1. Reservación de Habitaciones</b>	1. Anotación en hoja de reservaciones los siguientes datos: a. Nombre del Cliente b. Número de habitaciones c. Número de personas d. Tipo de habitación(es) a reservar e. Solicitud de teléfono y correo electrónico 2. Explicación de las condiciones de la reserva a. Vencimiento b. En caso que el visitante no llegue c. Cancelación de reservas d. Confirmación de la reserva	1. _____ a. _____ b. _____
	<b>2. Recepción de Visitantes</b>	1.	1.
	<b>3.</b>	1.	1.

d. Indiquemos qué equipo, materiales y tiempo son necesarios para cumplir con cada proceso

Cada proceso necesita materiales y equipo de apoyo por lo que debemos contemplarlos dentro del MPP. Esto servirá para tener un control y asegurarnos de que contamos con lo necesario en el momento que lo necesitamos. Intente describir qué material y/o equipo será necesario para cada uno de los pasos de un proceso.

**Cuadro: Identificación de materiales y equipo para desarrollo de procesos**

	Proceso	Pasos	Responsables	Materiales y Equipo
Procesos Administrativos	1. <b>Reservación de Habitaciones</b>	1. Anotación en hoja de reservaciones los siguientes datos: a. Nombre del Cliente b. Número de habitaciones c. Número de personas d. Tipo de habitación(es) a reservar e. Solicitud de teléfono y correo electrónico 2. Explicación de las condiciones de la reserva a. Vencimiento b. En caso que el visitante no llegue c. Cancelación de reservas d. Confirmación de la reserva	1. _____  a. _____ b. _____	1. _____  a. _____ b. _____
	2.	1.	1.	1.

Cuadro: Modelo de ficha Individual para conformar el Manual Procesos (MPP)

	Proceso	Pasos	Responsables	Materiales y Equipo
Área o Servicio	1.			

Luego de haber completado los pasos anteriores, podremos formar un cuadro como este. En él se presenta toda la información relativa a cada uno de los procesos existentes en nuestro emprendimiento turístico. Para facilitar su consulta, es mejor que cada proceso esté descrito en un cuadro y cada cuadro en una sola hoja o ficha (a menos que sean muy breves y pertenezcan al mismo servicio o área de la empresa) que luego podremos numerar. A partir de la numeración, se puede crear un índice al principio del documento.

## Puestos: redacción y puesta en práctica de un manual completo y ordenado

- Ejemplo de presentación: Puestos (Incluida en CD)
  - Actividad: Desarrollando el manual de puestos para nuestra empresa
- a. Hagamos un listado de las personas que necesitamos para que funcione nuestro emprendimiento

El primer paso para redactar un manual de puestos es hacer un listado de las personas que deben trabajar en la operación para que podamos atender a los clientes de forma eficiente, prestar un buen servicio, mantener las instalaciones, manejar los recursos económicos, liderar el negocio, entre otros. Este paso puede partir del organigrama desarrollado en el tema Organización y dirección.

El listado no debe tener los **nombres** de las personas sino el **puesto** que están desempeñando o que deberían desempeñar según las necesidades del emprendimiento turístico

Cuadro: Identificación de puestos y responsabilidades

Cargo o Puesto (Que desempeña o debería desempeñar)	Responsabilidades Generales (Actividades que realiza o debería realizar)
1. Guía de Montaña	1. Guiar a los visitantes por los senderos en la montaña 2. 3.
2. Contador	1. Mantener actualizados los libros de contabilidad del emprendimiento 2. 3.

b. Describamos cada puesto de la empresa u operación

Ahora que ya hemos identificado los puestos necesarios para el funcionamiento de nuestro emprendimiento, será necesario que especifiquemos y profundicemos en las responsabilidades de cada uno. Para ello tomemos como base el listado anterior y escribamos las responsabilidades específicas de cada cargo.

**Cuadro: Descripción detallada de puestos y responsabilidades**

<b>Cargo o Puesto</b> (Que desempeña o debería desempeñar)	<b>Responsabilidades Específicas</b> (Actividades que realiza o debería realizar)	<b>A quién reporta</b> (Junta directiva, gerente, presidente, etc.)
<b>1. Guía de Montaña</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dar la bienvenida a los visitantes</li> <li>2. Dirigir a los visitantes en su recorrido</li> <li>3. Brindar información de plantas, animales y cultura y geográfica</li> <li>4. Dar a conocer el reglamento para los visitantes y asegurar que se cumpla</li> <li>5. Reportar anomalías en los senderos</li> <li>6. Garantizar la seguridad de los turistas</li> <li>7. Dar un discurso de despedida</li> <li>8. Pasar una boleta de satisfacción a los visitantes</li> <li>9. _____</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Junta Directiva</li> <li>2. Vicepresidente de junta directiva</li> </ol>
<b>2. Contador</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> <li>4.</li> </ol>	

Además de ser específicos en la descripción de las responsabilidades de cada puesto de trabajo, deberemos incluir a quién consideramos que debería reportar su trabajo esta persona. Es decir, es necesario saber si existen otros cargos más altos con los que debe interactuar una persona que ocupe determinado puesto. Esto ayudará para conocer cómo deben relacionarse las personas en los distintos procesos del emprendimiento turístico.

## Capacitación: actualizando nuestros conocimientos constantemente

- **Ejemplo de presentación: Capacitación (Incluida en CD)**
- **Actividad: ¿Necesitamos desarrollar un diagnóstico de necesidades de capacitación?**

Materiales: Pizarra o cartel con las situaciones que pueden motivar a la realización de un diagnóstico de necesidades de capacitación

Método: La actividad se desarrolla como una discusión no estructurada. Los participantes van aportando ejemplos de problemas que han tenido en sus organizaciones y empresas los cuales se hubieran podido solucionar a través de la capacitación. Al final de este ejercicio se apunta que cualquiera de estas situaciones, así como la falta de un diagnóstico de capacitación previo pueden motivar a realizarlo. Algunos de los factores a discutir son:

- Problemas en la organización
- Reducción de la productividad
- Cambios en políticas o métodos
- Entrada o salida de personal
- Cambios de funciones o de puestos
- Solicitudes del personal
- Circunstancias pasadas: experiencias problemáticas que hacen necesario un proceso de capacitación.
- Circunstancias presentes: hechos y condiciones especiales del momento que hacen necesario analizar el proceso de capacitación
- Circunstancias futuras: prevención y previsión de cambios a corto, mediano y largo plazo

- **Actividad: Determinando nuestras necesidades de capacitación**

Materiales: Manual de puestos (si ya cuentan con uno), Manual de procesos (si ya cuentan con uno), papel para tomar notas

Método: Trabajando en grupos los participantes deberán tratar de determinar qué métodos de diagnóstico de necesidades de capacitación se adaptan mejor a sus condiciones particulares y podrían implementar. Varios de los métodos se tratan en la Guía del líder capacitador y sus anexos. Algunos de los métodos más comunes que vale la pena discutir incluyen:

- Análisis de tareas por medio de lista de cotejo
- Análisis de documentos: expedientes, manuales de puestos, funciones o procedimientos, reportes.
- Grupos focales
- Encuesta
- Lluvia de ideas
- Observación directa
- Cuestionario de evaluación de conocimientos
- Entrevista

Además, deben incluir el análisis de los siguientes elementos en la elaboración del diagnóstico:

- Plan operativo anual y plan estratégico
- Requerimientos específicos planteados por la dirección o los empleados mismos
- Evaluaciones de personal o de desempeño
- Cambios implementados en procedimientos o tecnología

De acuerdo con el o los métodos escogidos los participantes pueden realizar un diagnóstico preliminar o una prueba de diagnóstico de necesidades de capacitación para su empresa comunitaria o para la empresa comunitaria donde se está llevando a cabo la actividad.

- **Actividad: Desarrollando nuestro plan de capacitación**

Materiales: Cuadro del plan de capacitación

Metodología: Una vez que se ha realizado el diagnóstico de necesidades de capacitación, es necesario plantear un plan de capacitación en el cual se asignen recursos y tiempos para cubrir los temas de capacitación identificados.

Se recomienda utilizar un formato similar al siguiente para plantear el plan de capacitación:

**Cuadro: Formato para el plan de capacitación**

Área Operativa o Servicio	Necesidades de Capacitación	Prioridad			Programación					Responsables	Recursos
		Alta	Media	Baja	E	F	M	A	M		
	1. Servicio de Atención en las mesas 2. Manejo de Alimentos 3. _____ 4. _____ 5. _____										
	1. Flujo de Caja 2. Administración de cuentas bancarias 3. _____ 4. _____ 5. _____										
	1. _____ 2. _____										
	1. _____ 2. _____										
	1. Introducción al turismo 2. El buen anfitrión turístico 3. Resolución de conflictos										

## Servicio al cliente: brindando un servicio de alta calidad

- **Ejemplo de presentación: Servicio al cliente**

- **Actividad: El número con carácter**

Materiales: ninguno

Método: Dependiendo del tamaño de su grupo seleccione a un grupo de entre 10 y 15 participantes o haga la actividad con el grupo completo. Pida a los participantes que se ordenen en una fila usando algún criterio como estatura, edad, procedencia o al azar. Pida a los participantes que vayan pasando con usted uno por uno. A cada participante asígnele un número y un estado emocional de forma que sólo él pueda escucharlo. Una vez que todos los participantes tengan su número deben expresarlo al siguiente en la fila con el estado emocional que les fue asignado. Al finalizar el ejercicio analice cómo sin mediar más palabras que un número, los clientes pueden percibir el estado emocional de quien los atiende, lo cual tiene una influencia directa en el nivel de servicio percibido.

Algunos de los estados de ánimo a asignar incluyen:

- Feliz
  - Enojado
  - Divertido
  - Triste
  - Aburrido
  - Con sueño
  - Preocupado
  - Desesperado
  - Perezoso
  - Etcétera
- **Actividad: ¿Cómo debe ser nuestra presentación personal?**

Materiales: Pliegos de papel o cartulina, marcadores

Método: Divida a los participantes en grupos pequeños. Cada grupo debe realizar un dibujo resaltando las características de presentación personal que los involucrados en el servicio turístico deben cuidar. Otra opción es que los grupos puedan “disfrazar” a uno de sus integrantes utilizando papel de periódico o revistas para resaltar aquellas características de presentación personal que deban cuidarse más. Realice una sesión plenaria donde los grupos presenten sus trabajos. Si las comunidades o empresas con las que están trabajando no cuentan con un código o reglamento sobre presentación personal de los empleados, aproveche esta actividad para redactar una propuesta del mismo.

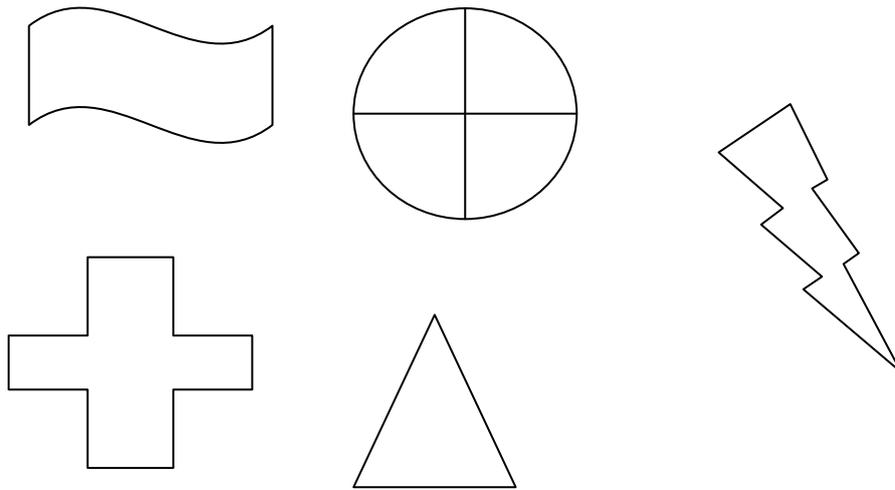
- **Actividad: Comunicándonos eficientemente**

Materiales: Suficientes copias de la hoja de figuras, hojas en blanco, lapiceros o marcadores

Método: Divida a los participantes en parejas. Pida que las parejas asignen a una persona que será el guía y otra que será el seguidor. Entregue a cada guía una copia de la hoja de figuras y a cada seguidor una hoja en blanco. La actividad consiste en que guía y seguidor

se pongan espalda con espalda y que el guía vaya describiéndole al seguidor lo que tiene en su hoja de figuras con el fin de que el seguidor pueda dibujarlo y reproducirlo en su propia hoja en blanco. Al final de la actividad todas las parejas deben mostrar el resultado de su trabajo. En sesión plenaria analice como una tarea tan simple como reproducir figuras puede volverse complicada si no se tiene todo el cuidado y precisión al dar instrucciones y detallar pasos a seguir. En la actividad turística la comunicación y el ser precisos en cuanto a los procedimientos, lo que ofrecemos y lo que el cliente puede esperar es clave para mantener buenos niveles de calidad y de satisfacción del cliente.

### Modelo para la hoja de figuras



- **Actividad: ¿Cuál es el servicio esperado y cuál el servicio que excede las expectativas en mi área?**

Materiales: Pliegos de papel o cartulina, marcadores

Método: La actividad se desarrolla mejor trabajando en parejas o en grupos pequeños conformados por personas que se desempeñan en la misma área operativa. Entregue a cada pareja o grupo un pliego de papel o cartulina. Pídales que lo dividan físicamente en dos partes en las cuales puedan ir anotando en forma paralela ejemplos de lo que en su área de trabajo constituye servicio esperado y servicio que excede las expectativas. Algunos ejemplos pueden ser

**Cuadro: Ejemplos de servicio esperado vs. Servicio que excede las expectativas**

Área de trabajo	Servicio esperado	Servicio que excede las expectativas
Cocina	El cliente recibe alimentos sabrosos y sanos	El cliente recibe alimentos sabrosos, sanos y bien presentados
Hospedaje	Al llegar el cliente su reservación ha sido respetada	Al llegar el cliente, su reservación ha sido respetada y se le ha asignado una habitación basada en sus solicitudes de la última visita
Recepción	Se atienden las necesidades y solicitudes del cliente a cabalidad	Además de atender las necesidades y solicitudes del cliente se le dan consejos sobre atracciones locales y otras actividades para hacer
Operación de tours	En el recorrido se cumple con lo estipulado en el brochure	En el recorrido se cumple con lo estipulado y se ofrece una actividad adicional para satisfacer los intereses particulares de algunos miembros del grupo

Luego de que los grupos presenten sus resultados en una sesión plenaria haga énfasis en que los detalles y sorprender al cliente son importantes, pero deben además cuidarse los puntos básicos del servicio. Puede realizar una lluvia de ideas sobre los detalles básicos de servicio que deben ser cuidados antes de buscar sobrepasar las expectativas del cliente.

## Sistema financiero y contable: buscando la sostenibilidad económica

- **Ejemplo de presentación: Sistema financiero y contable (Incluida en CD)**
- **Actividad: Calculando nuestros costos fijos y variables**

Materiales: Matriz de costos

Método: La actividad se desarrolla mejor en grupos conformados por integrantes de la misma comunidad o empresa turística. Utilizando la matriz de costos, los participantes deberán calcular los costos fijos y variables de su negocio o de una parte del mismo. Haga énfasis en que todos los costos deben calcularse para el mismo período de tiempo (mes o año).

### Cuadro: Costos fijos y variables

<b>Costos fijos</b>
Son los que permanecen constantes todo el tiempo y que debemos cubrir o pagar aún cuando no tengamos clientes. Son los costos de mantener abierta y funcionando la empresa. Una de las características de estos costos es que muchas veces deben solventarse periódicamente, es decir, cada cierto tiempo (cada mes, cada año, cada día).
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sueldos:</li><li>• Seguros y prestaciones laborales:</li><li>• Rentas o alquileres (de locales y equipo permanente)</li><li>• Servicios públicos:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Teléfono</li><li>○ Energía</li><li>○ Internet</li></ul></li><li>• Impuestos fijos:</li><li>• Amortizaciones o depreciaciones</li></ul>

<b>Costos variables</b>
Son los que varían según tengamos más o menos visitantes o ventas de productos y/o servicios.
<ul style="list-style-type: none"><li>• Salarios de empleados temporales o a destajo:</li><li>• Rentas o alquileres: de vehículos o equipos especializados:</li><li>• Servicios públicos:<ul style="list-style-type: none"><li>○ agua, energía, el teléfono, el gas, el combustible, si varían considerablemente con la cantidad de clientes o época</li></ul></li><li>• Impuestos que dependen del volumen de ventas:</li><li>• Materiales y equipo: como guantes, remos, teléfonos, radios, botas, linternas, papelería y muchos más.</li><li>• Insumos generales (como productos de limpieza):</li><li>• Comisiones por ventas:</li><li>• Envases y etiquetas:</li><li>• Recuerdos o souvenirs:</li></ul>

- **Actividades adicionales:** Estas actividades deberán ser desarrolladas en forma personalizada con cada una de las iniciativas comunitarias y contando con asesoría técnica profesional. Se sugiere que para cada empresa o iniciativa comunitaria se elaboren:
  - Presupuesto de ingresos
  - Presupuesto de gastos
  - Análisis de punto de equilibrio por producto y por portafolio de productos
  - Verificación y actualización de libros de contabilidad

Método: Estas actividades deben ser desarrolladas en forma personalizada, respondiendo a necesidades y condiciones previamente identificadas.

## Créditos

### **Desarrollado por:**

SNV en Centroamérica

Rainforest Alliance

"Alianza para el Turismo Comunitario" Counterpart International/USAID

### **Compilación técnica**

"Alianza para el Turismo Comunitario"

Counterpart International/USAID

Sergio Aja

Irene Chávez

Ronaldo Mejía

### **Revisión técnica:**

#### **SNV**

Salvador Rodríguez – Asesor SNV en Centroamérica

Julissa Chavarría Ibarra – Asesora SNV en Centroamérica

#### **Rainforest Alliance**

Denia Del Valle – Gerente para Mesoamérica

Silvia Rioja – Gerente Técnico Turismo Sostenible

Carolina Tobar Gándara – Coordinadora Técnica para Mesoamérica

#### **Counterpart International**

Mario Del Cid – Director Nacional – Counterpart International

### **Apoyo técnico y financiamiento**

SNV en Centroamérica

Rainforest Alliance

"Alianza para el Turismo Comunitario" Counterpart International/USAID

### **Ilustración**

Estuardo Salvatierra Mata

**Juego de herramientas**  
**Para el desarrollo de los temas socioculturales**  
**Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades**



**ÍNDICE**  
**Juego de herramientas**  
**Para el desarrollo de los temas socioculturales**

	Socioculturales
Implementemos buenas prácticas socioculturales -----	2
¿Qué es la cultura? -----	2
• Ejemplo de presentación -----	2
• Actividad: ¿Cómo ha cambiado nuestra cultura? -----	2
• Actividad: ¿Cómo es nuestra comunidad? -----	2
Participación comunitaria: alcanzando el autodesarrollo-----	3
• Ejemplo de presentación: Participación comunitaria (Incluida en CD)-----	3
• Actividad: ¿Qué tanto participamos en nuestro desarrollo? -----	3
Diagrama de niveles de participación -----	3
• Actividad: ¿Qué tanta equidad de género existe en nuestra organización-----	3
Cuadro: Ejemplo de criterios para determinar equidad de género-----	4
• Actividad: Un limón para dos -----	4
Nuestra cultura: valoración, revalorización y conservación -----	5
• Ejemplo de presentación: Nuestra cultura (Incluida en CD) -----	5
• Actividad: ¿Cuáles son los elementos importantes de nuestra cultura? -----	5
• Actividad: ¿Cómo podemos conseguir información sobre nuestra cultura? -----	5
• Actividad: ¿Existe conocimiento ancestral digno de rescatarse o revalorizarse en la comunidad? -----	5
Recursos culturales: uso adecuado para el turismo-----	6
• Ejemplo de presentación: Recursos culturales (Incluida en CD) -----	6
• Actividad: ¿Con qué recursos culturales contamos para el turismo? -----	6
• Actividad: ¿Qué debemos considerar al usar nuestros recursos culturales para el turismo? -----	6
Cuadro: Inventario de atractivos socioculturales -----	6
Cuadro: Criterios de evaluación de potencial de atractivos socioculturales -----	7
• Actividad: Desarrollando actividades culturales entretenidas y de calidad -----	7
• Actividad: Desarrollando un código de conducta -----	8
• Listado de instituciones de apoyo-----	9
• Vídeos -----	9
Proyección social: contribuyendo al desarrollo de la comunidad-----	10
• Ejemplo de presentación: Proyección social (Incluida en CD)-----	10
• Actividad: Analizando nuestras actividades de proyección social -----	10
Créditos -----	11

## Implementemos buenas prácticas socioculturales

### ¿Qué es la cultura?

- **Ejemplo de presentación**
- **Actividad: ¿Cómo ha cambiado nuestra cultura?**

Materiales: Ninguno en particular, pueden usarse pliegos de papel o cartulina

Método: Divida a los participantes en grupos pequeños pertenecientes a sectores afines como los mismos rangos de edad y/o los mismos sectores de la comunidad. Pida que en grupo analicen tres o cuatro aspectos de la cultura de la comunidad que han cambiado con el tiempo. Deben considerar cambios positivos y negativos y si el turismo pudiera influir sobre dichos cambios en el futuro. Puede tener a mano una diapositiva o una pizarra donde recuerde a los participantes que la cultura está compuesta por:

- La forma de vida de cada grupo particular de seres humanos incluyendo: costumbres, creencias, códigos de conducta, vestimenta, lenguaje, arte, cocina, ciencia, tecnología, religión, tradiciones, instituciones y manifestaciones intelectuales y espirituales.
- La transmisión de generación en generación de: identidades, significados, conocimientos, creencias, valores, principios, deseos, aspiraciones, memorias, propósitos y actitudes.

Cada grupo debe presentar sus hallazgos en una sesión plenaria y se recomienda discutir sobre puntos en común o puntos de discrepancia.

- **Actividad: ¿Cómo es nuestra comunidad?**

Materiales: Pliegos de papel o cartulina, marcadores

Método: Divida a los participantes en grupos formados por miembros de la misma comunidad o empresa. Si su grupo grande está compuesto sólo por miembros de la misma comunidad o empresa divídalos según áreas operativas o sectores de trabajo. Pida a los participantes que dibujen un mapa de su comunidad señalando puntos importantes, áreas de conflicto, límites y otra información de importancia. En sesión plenaria analice y compare los resultados de los distintos grupos. La comparación de perspectivas puede arrojar información importante acerca de la relación de los distintos grupos con su cultura y con su espacio comunitario.

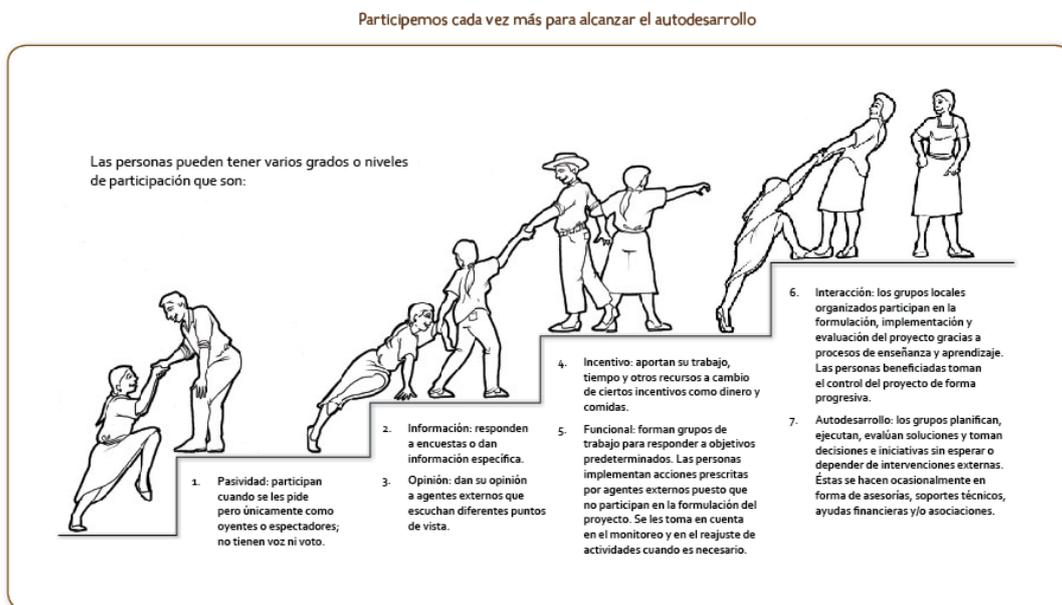
## Participación comunitaria: alcanzando el autodesarrollo

- Ejemplo de presentación: Participación comunitaria (Incluida en CD)
- Actividad: ¿Qué tanto participamos en nuestro desarrollo?

Materiales: Suficientes copias del diagrama de niveles de participación. Pueden usarse también tarjetas y cinta adhesiva o papel autoadhesivo tipo "post it".

Método: Los participantes pueden trabajar en grupos pequeños. Basándose en el diagrama de niveles de participación deben calificar el grado o nivel en el cual se encuentra su empresa o comunidad. Una manera dinámica de lograr acuerdo en cuanto al nivel de participación es que los miembros de cada grupo "voten" colocando una tarjeta o un papel autoadhesivo en el nivel en que consideran que se encuentra su empresa o comunidad. En la tarjeta o papel autoadhesivo pueden escribir comentarios reforzando o explicando por qué han colocado su voto en ese nivel. Una vez que se han puesto de acuerdo en cuanto al nivel que tienen, deben desarrollar pasos a seguir para alcanzar el siguiente nivel o para garantizar permanecer en el máximo nivel según sea el caso. Estos pasos pueden convertirse en un plan de acción para alcanzar el autodesarrollo. Si la actividad fue realizada con grupos de distintas comunidades o empresas realice una sesión plenaria donde cada grupo presente sus resultados y pasos a seguir para mejorar o mantener su nivel de autodesarrollo.

### Diagrama de niveles de participación



- Actividad: ¿Qué tanta equidad de género existe en nuestra organización

Materiales: Pliegos de papel o cartulina, marcadores. Tarjetas de colores rojo, amarillo y verde.

Método: Pida a los participantes que desarrollen un cartel que les permita medir qué tanta equidad de género existe en su organización. Luego de desarrollar el cartel deberán autocalificarse utilizando la metodología del semáforo marcando verde para aquellos

indicadores en que están bien, amarillo para aquellos en los que cumplen parcialmente y rojo para aquellos que no cumplen. Con base en los resultados pueden elaborar un plan de mejora en cuanto a equidad de género. Motive a los participantes para que sigan utilizando su cartel todo el tiempo en sus organizaciones y que monitoreen con él su progreso en temas de género.

El cartel debe incluir temas como los siguientes.

**Cuadro: Ejemplo de criterios para determinar equidad de género**

Indicador	Cumplido, No Cumplido, Cumplido parcialmente
Las mujeres son electas para posiciones de liderazgo o consideradas en espacios para toma de decisiones importantes	
Las mujeres participan en programas de capacitación	
Las mujeres participan cada vez más en empleos formales en turismo (más allá de las posiciones de limpieza y mantenimiento de habitaciones)	
Las mujeres tienen acceso al crédito similar al de los hombres	
Se implementan medidas para reducir el tiempo y esfuerzo que las mujeres deben invertir para conseguir recursos valiosos como leña, agua y otros	
Aumenta el porcentaje de mujeres que participan en actividades de planificación y operación turística	
Aumenta el porcentaje de mujeres que poseen o administran microempresas relacionadas con turismo	

• **Actividad: Un limón para dos**

Materiales: Un limón grande o una ilustración grande de un limón

Método: La actividad consiste en un sociodrama. Escoja a cuatro voluntarios o asigne a cuatro personas para representar los papeles principales en el sociodrama. Los roles son:

Hermano (a) 1: Desea el limón

Hermano (a) 2: Desea el limón

Madre o padre: Juega el papel de observador pasivo

Hermano (a) 3: Negocia y resuelve el conflicto

La trama del sociodrama consiste en que los hermanos 1 y 2 llegan rápidamente a la cocina y al ver que solo hay un limón inician una discusión y forcejeo por ver quién se queda con el mismo. La discusión se prolonga. El padre o madre llega y pregunta cuál es el problema, los hermanos explican y la discusión aumenta. El padre o madre sugiere que partan el limón en dos para tener una división justa, pero los hermanos insisten en que necesitan el limón completo. Por fin llega el otro hermano, les pregunta a los hermanos en discordia para qué necesitan el limón. Uno dice que necesita el jugo para preparar limonada y refrescar a todos sus amigos, otro dice que necesita la cáscara para decorar un plato. El recién llegado sugiere entonces que uno use la cáscara primero y luego el otro extraiga el jugo.

El capacitador debe analizar junto con el grupo lo sucedido. Debe hacerse énfasis en que lo que permitió resolver el conflicto fue poner atención a las necesidades en vez de a las posiciones de cada quien.

## Nuestra cultura: valoración, revalorización y conservación

- **Ejemplo de presentación: Nuestra cultura (Incluida en CD)**
- **Actividad: ¿Cuáles son los elementos importantes de nuestra cultura?**

Materiales: Hojas de papel, marcadores

Método: La actividad puede desarrollarse en forma individual o en tríos, dependiendo del tamaño del grupo. Entregue a cada persona o grupo de 3 a 5 hojas de papel y marcadores. Cada persona o grupo deberá dibujar un elemento importante, sobresaliente o digno de mostrar al turismo de su cultura en cada hoja. Luego, en sesión plenaria los participantes deberán presentar sus aportes. Es interesante analizar los puntos en común así como las discrepancias. Pregunte a los participantes si pueden existir conflictos o problemas por incluir algunos de los elementos culturales mostrados en las actividades turísticas. Una actividad adicional puede ser contar con un mapa de la comunidad y pegar o ubicar los elementos culturales elaborados por los grupos en su ubicación en el mapa de la comunidad.

- **Actividad: ¿Cómo podemos conseguir información sobre nuestra cultura?**

Materiales: Pizarra o pliego de papel y marcadores

Método: Realice una lluvia de ideas preguntando a los participantes dónde y cómo pueden conseguir información relevante sobre su cultura. Al final del ejercicio contribuya aportando los nombres de todas las instituciones en su lista de apoyo. Pida a los participantes que compartan su experiencia si ya han trabajado con alguna de las instituciones o fuentes de información mencionadas.

- **Actividad: ¿Existe conocimiento ancestral digno de rescatarse o revalorizarse en la comunidad?**

Método: Realice una discusión con el grupo sobre ejemplos de conocimiento o prácticas ancestrales de sus comunidades que estén en peligro de desaparecer y que sean dignas de rescatarse o revalorizarse. Evalúe la posibilidad de que el turismo contribuya al rescate y revalorización o bien de que la actividad ancestral pueda convertirse en un atractivo turístico.

## Recursos culturales: uso adecuado para el turismo

- **Ejemplo de presentación: Recursos culturales (Incluida en CD)**
- **Actividad: ¿Con qué recursos culturales contamos para el turismo?**

Materiales: Pliegos de papel o cartulina, marcadores

Método: Debe realizarse en grupos formados por integrantes de la misma comunidad o empresa turística. Pida a los participantes que elaboren un mapa de su comunidad o de su operación, detallando los recursos culturales que utilizan para sus actividades turísticas y aquellos que podrían ser incluidos a futuro y aquellos que existen pero que no desean que sean incluidos en las actividades turísticas. Compare los resultados de los diferentes grupos.

- **Actividad: ¿Qué debemos considerar al usar nuestros recursos culturales para el turismo?**

Método: A partir del mapeo de recursos culturales realizado en el ejercicio anterior, pida a los grupos que trabajen identificando para cada uno de los recursos culturales utilizados en la actualidad y con potencial para el futuro:

- Posibles conflictos
- Acciones de restauración o mantenimiento necesarias
- Estrategias para poner en valor los recursos
- Piezas faltantes de información, infraestructura, apoyo, etc.

Si es relevante para sus objetivos, realice un plan para dar seguimiento a los resultados de esta actividad en cuanto a como incluir nuevos atractivos culturales o como proteger algunos de la actividad turística. Puede apoyarse en los dos formatos siguientes, el primero sirve para llevar un inventario de los recursos con sus características relacionadas con el uso turístico y el segundo para evaluar de manera más objetiva el potencial con base en criterios de integración cultural y turística. De la segunda ficha, debe completarse una para cada atractivo identificado.

### Cuadro: Inventario de atractivos socioculturales

Atractivo cultural	Ubicación	Descripción de actividades potenciales	Consideraciones socioculturales y ambientales	Tipo de mercado al que podría atraer

**Cuadro: Criterios de evaluación de potencial de atractivos socioculturales**

Criterio	Si	Tal vez	No
Se trata de un elemento realmente auténtico			
Se trata de un elemento particular o único			
Tiene un buen nivel de calidad			
Se trata de algo inusual, curioso, que genera expectativa			
Resulta educativo			
Resulta entretenido			
Resulta divertido o emocionante			
Tiene relación temática con el resto de productos y servicios comunitarios			
Tiene buenas condiciones de logística para integrarse al resto de productos y servicios comunitarios			
Resulta seguro y conveniente para los visitantes			
Existe balance entre la conservación del elemento y compartirlo con los visitantes			
Es posible mantener la calidad del atractivo a lo largo del tiempo			
Se integran bien las actividades propuestas a las costumbres y valores de la comunidad			
Podemos encontrar recursos financieros y humanos para desarrollarlo como un atractivo de alta calidad			

- **Actividad: Desarrollando actividades culturales entretenidas y de calidad**

Materiales: Objetos que produzcan sonidos que puedan utilizarse para animar una historia (algo que pueda golpearse como tambor, algo que pueda agitarse como sonaja o chinchín, un participante que sepa silbar). Puede realizarse sin materiales solo con la colaboración de los participantes.

Método: Cuente la siguiente historia o una similar:

“Una mañana el guardabosques se levantó. Oyó que la lluvia seguía e incluso había un poco de tempestad. El viento soplabá. Fiel a su trabajo salió al bosque, a pesar de tener que caminar en el suelo empapado. De pronto un turista llegó y le dijo “señor guardabosques, ayúdeme, he perdido mi maletín con todas mis cosas”. El guardabosques

inició un recorrido por los sitios más visitados, no tardó en encontrar el maletín y llevarlo de regreso al campamento de los turistas. Todos los turistas felices le aplaudían.”

Vuelva a relatar la misma historia pero pida los participantes que colaboren con usted haciendo los efectos de sonido necesarios. Ayúdese con el siguiente guión:

Una mañana el guardabosques se levantó (sonido de bostezos y alguien desperezándose). Oyó que la lluvia seguía (unos hacen ruido de lluvia) e incluso había un poco de tempestad (otros hacen ruido de truenos). El viento soplaba (unos silban suave). Fiel a su trabajo salió al bosque, a pesar de tener que caminar en el suelo empapado (ruido de caminar en agua o suelo mojado: chiploc chiploc!). De pronto un turista llegó y le dijo “señor guardabosques, ayúdeme, he perdido mi maletín con todas mis cosas”. El guardabosques inició un recorrido por los sitios más visitados, no tardó en encontrar el maletín y llevarlo de regreso al campamento de los turistas. Todos los turistas felices le aplaudían (todos aplauden y celebran).

Si es necesario, repita la narración para darle continuidad ahora que ya todos saben qué papel deben desempeñar.

Otra forma de realizar la actividad o una actividad complementaria puede ser mostrar una ilustración y hablar acerca de un objeto de cultura material (una pieza de artesanía funciona bien) al terminar saque una muestra real del objeto y permita que los participantes la examinen y prueben a utilizarla.

Al finalizar el ejercicio discuta cómo fue más entretenido el desarrollo de la historia. Esta solución interactiva sencilla mejora sustancialmente la calidad de la experiencia aún con una historia sencilla como esta. Al momento de planificar y desarrollar actividades culturales debe pensarse en incorporar actividades interactivas que pueden tener distintos grados de complejidad. Las actividades interactivas deben aportar y enriquecer la experiencia del turista. Es importante mostrar y, cuando sea apropiado, permitir manipular elementos tangibles de la cultura para enriquecer la experiencia.

- **Actividad: Desarrollando un código de conducta**

Materiales: Ninguno en particular. Papel para tomar apuntes.

Método: Desarrolle la actividad en grupos pequeños de trabajo. Pida a los participantes que escojan una actividad cultural o un recurso cultural que utilizan como parte de sus productos y servicios turísticos y que desarrollen un código de conducta para las actividades turísticas en el mismo. El código de conducta debe incluir consejos y regulaciones para visitantes, proveedores de servicios y para el manejo del sitio. Se sugiere que la actividad se realice en dos fases. En la primera fase los participantes deberán identificar problemas actuales o potenciales relacionados con la actividad turística y sus recursos culturales. En la segunda fase, deberán redactar los puntos del código de conducta necesarios para abordar los problemas identificados en la primera fase. En sesión plenaria los grupos deben compartir el resultado de su trabajo y, si es relevante, conformar un código de conducta único para la comunidad o la iniciativa comunitaria.

- **Listado de instituciones de apoyo**

Puesto que el tema cultural requiere conocimientos técnicos especializados y también puede llegar a tener implicaciones legales, es recomendable elaborar y enriquecer un listado de instituciones y personas que pueden brindar apoyo técnico en temas relacionados con la cultura y el turismo. Comparta el listado con los participantes y enriquezcalo con sus aportes.

- **Videos**

- Tour cultural de San Juan la Laguna
- Política de Turismo Cultural Colombia

## Proyección social: contribuyendo al desarrollo de la comunidad

- **Ejemplo de presentación: Proyección social (Incluida en CD)**
- **Actividad: Analizando nuestras actividades de proyección social**

Método: Divida a los participantes en grupos formados por miembros de la misma comunidad o empresa. Pida que cada grupo escoja una actividad de proyección social que realiza su empresa o una que le gustaría realizar. Deben describir como se desarrolla o desarrollará la actividad de proyección social. Luego deben analizar la actividad realizada o proyectada basándose en los siguientes puntos:

1. ¿Con qué organizaciones (cíviles, municipales, privadas) hemos coordinado para implementar la actividad?
2. ¿A quiénes beneficia o beneficiará la actividad de proyección social?
3. ¿Qué recursos se deben utilizar (económicos, humanos y materiales) para llevar a cabo la actividad?
4. ¿A qué sectores de la sociedad se les ha permitido o se les permitirá participar?
5. ¿Cómo ha beneficiado o beneficiará la actividad de proyección social, nuestra relación con los distintos sectores de la comunidad?
6. ¿La actividad será duradera?
7. ¿La actividad está bien planificada?
8. ¿Conocemos bien el procedimiento para llevar a cabo la actividad?
9. ¿Le damos o daremos seguimiento constante a la actividad y a sus resultados?
10. ¿Prevenimos los conflictos que pueda generar la actividad?

## Créditos

### **Desarrollado por:**

SNV en Centroamérica

Rainforest Alliance

"Alianza para el Turismo Comunitario" Counterpart International/USAID

### **Compilación técnica**

"Alianza para el Turismo Comunitario"

Counterpart International/USAID

Sergio Aja

Irene Chávez

Ronaldo Mejía

### **Revisión técnica:**

**SNV**

Salvador Rodríguez – Asesor SNV en Centroamérica

Julissa Chavarría Ibarra – Asesora SNV en Centroamérica

### **Rainforest Alliance**

Denia Del Valle – Gerente para Mesoamérica

Silvia Rioja – Gerente Técnico Turismo Sostenible

Carolina Tobar Gándara – Coordinadora Técnica para Mesoamérica

### **Counterpart International**

Mario Del Cid – Director Nacional – Counterpart International

### **Apoyo técnico y financiamiento**

SNV en Centroamérica

Rainforest Alliance

"Alianza para el Turismo Comunitario" Counterpart International/USAID

### **Ilustración**

Estuardo Salvatierra Mata

**Juego de herramientas  
Para el desarrollo de los temas integrales  
Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades**



**ÍNDICE  
Juego de herramientas  
Para el desarrollo de los temas integrales**

Integrales

Implementemos buenas prácticas integrales.....	3
Legislación: conozcamos nuestros derechos y obligaciones.....	3
• Ejemplo de presentación: Legislación (Incluida en CD).....	3
• Actividad: Cuáles son las leyes que debemos cumplir en nuestra empresa turística .....	3
• Actividad: Desarrollemos un reglamento interno o código de conducta para un tema específico .....	3
Impactos negativos del turismo: prevención y mitigación .....	5
• Ejemplo de presentación: Impactos negativos del turismo (Incluida en CD) .....	5
• Actividad: Impactos positivos y negativos del turismo .....	5
• Actividad: Impactos positivos y negativos del turismo .....	5
• Actividad: Previendo los impactos del turismo en mi comunidad.....	5
• Actividad: ¿Qué estamos haciendo o qué deberíamos hacer para mitigar algún impacto clave del turismo? .....	5
• Actividad: Buscando impactos a fondo .....	6
Cuadro simplificado de detección de impactos .....	6
• Actividad: Fotomonitoreo .....	6
Modelo de ficha de fotomonitoreo .....	8
Ficha resumen de monitoreo por sendero o por área .....	9
Infraestructura turística: distribución, diseño, construcción y mantenimiento .....	10
• Ejemplo de presentación: Infraestructura (Incluida en CD).....	10
• Actividad: Tómese el tiempo para jugar con un modelo.....	10
• Actividad: Desarrollemos un álbum de ejemplos.....	10
• Actividad: El mantenimiento es clave para un buen servicio al cliente.....	10
Formato básico para detección de fallas y registro de acciones correctivas .....	11
• Consejos prácticos sobre qué información tener a mano para compartir con quien va a diseñar y construir infraestructura.....	11
• Consejos prácticos a considerar cuando se va a contratar a un arquitecto o a un profesional encargado de diseñar y construir infraestructura .....	12
Consejos de la Organización Mundial de Turismo para el diseño sustentable de sitios y facilidades turísticas.....	13
Educación: compartiendo conocimientos sobre ambiente, cultura y turismo.....	14
• Ejemplo de presentación: Educación (Incluida en CD) .....	14
• Actividad: Historia sin fin .....	14

• Actividad: Diagnóstico de necesidades de educación relacionada al turismo para la comunidad.....	14
Diagnóstico de necesidades de educación relacionada al turismo para la comunidad.....	14
• Actividad: Diagnóstico de temas de educación para los visitantes .....	15
Diagnóstico de necesidades de educación para los visitantes .....	15
Lista de verificación: Nuestros visitantes deben saber .....	15
• Actividad: Elaboremos un tema con la técnica de interpretación .....	16
• Actividad: ¿Quién conoce mejor el objeto? .....	16
• Consejos prácticos: Opciones de materiales y medios de educación ambiental .....	17
Mercadeo y comunicaciones: conozcamos e informemos a nuestros clientes.....	19
• Ejemplo de presentación: Mercadeo (Incluida en CD) .....	19
• Actividad: ¿Quiénes son y cómo son mis clientes? .....	19
• Actividad: ¿Cuál es nuestra mezcla de mercadeo y cómo podemos mejorar? .....	19
• Actividad: ¿Quién es y cómo es mi competencia? .....	20
• Actividad: Desarrollemos un texto poderoso que describa nuestros productos y servicios turísticos.....	20
• Actividad: Conociendo y ampliando nuestros canales de comercialización .....	21
• Actividad: Saquemos el mayor provecho de las oportunidades de relaciones públicas... ..	21
• Actividad: Comunicemos nuestras acciones de sostenibilidad .....	22
• Actividad: ¿Qué piensan nuestros clientes sobre nuestro destino, productos y/o servicios?.....	23
• Actividad: Demos a conocer el valor de nuestra localidad .....	23
• Actividad: ¿Cómo nos comunicamos internamente?.....	23
Seguridad: para nuestros clientes y empleados.....	25
• Actividad: ¿A qué pueden estar expuestos los turistas en mi comunidad?.....	25
• Actividad: Sociodrama de temas de seguridad.....	25
• Actividad: Diseñando material con recomendaciones de seguridad para el turista.....	25
• Consejos prácticos .....	26
• Vídeos de apoyo.....	26
• Pautas de seguridad turística en América Latina .....	26
Créditos .....	27

# Implementemos buenas prácticas integrales

## Legislación: conozcamos nuestros derechos y obligaciones

- **Ejemplo de presentación: Legislación (Incluida en CD)**
- **Actividad: Cuáles son las leyes que debemos cumplir en nuestra empresa turística**

Materiales: Hojas de papel o tarjetas (también puede realizarse con pliegos de papel o cartulina) marcadores. Paquete de legislación nacional sobre empresas, turismo, áreas protegidas, protección cultural.

Método: Trabajando con todo el grupo o en dos grupos, realice una lluvia de ideas donde los participantes señalen cuáles son las leyes y regulaciones que deben cumplir en su negocio turístico. Tómese el tiempo necesario y busque que participe alguien con bastante experiencia en el tema para no realizar omisiones. Una vez que ha completado la lista ordene las hojas o tarjetas o bien los nombres a manera de mostrar cuáles leyes y regulaciones tienen relación entre ellas. Cuando ya se tenga un orden definido, proceda a marcar de alguna manera las leyes y regulaciones para señalar aquellas que la empresa:

- Cumple completamente
- Cumple parcialmente
- No cumple

Con base en los resultados de este diagnóstico elabore un plan para mejorar en aquellos aspectos que se cumplen parcialmente o no cumplen.

- **Actividad: Desarrollemos un reglamento interno o código de conducta para un tema específico**

Materiales: Ninguno en particular. Pueden usarse pizarras o pliegos de papel para facilitar la conducción de la actividad y compartir resultados si se va a hacer.

Método: Desarrolle la actividad en grupos pequeños. Pida a los participantes que identifiquen un área, tema o actividad específico para la cual deban desarrollar un reglamento interno o código de conducta. Los pasos deben ser los siguientes:

1. Elegir el área, tema o actividad
2. ¿Por qué se necesita un reglamento interno o código de conducta para esa área, tema o actividad?
  - ¿Qué problemas o retos se han identificado?
  - ¿Qué situaciones hacen necesaria la existencia de un reglamento interno o código de conducta?
  - ¿Qué problemas, retos o situaciones se prevén en para el futuro?
3. ¿A quiénes debe estar dirigido el reglamento interno o código de conducta?
  1. Identifique a todos los grupos o personas que deben verse influenciados por el reglamento interno o código de conducta
4. Plantee claramente los enunciados del reglamento interno o código de conducta para cada uno de los grupos o personas identificados
5. Verifique que el reglamento interno o código de conducta cubre todos los problemas, retos y situaciones previamente identificados

## Videos

- Política de Turismo Cultural de Colombia

## Impactos negativos del turismo: prevención y mitigación

- **Ejemplo de presentación: Impactos negativos del turismo (Incluida en CD)**

- **Actividad: Impactos positivos y negativos del turismo**

Materiales: Dos pliegos de papel o cartulina por grupo, marcadores

Método: Dependiendo del tamaño de su grupo puede crear varios grupos pequeños o bien 3 grupos de trabajo. Si crea 3 grupos de trabajo cada grupo debe concentrarse en uno de los ámbitos del turismo sostenible: ambiental, económico empresarial y cultural. Si ha creado más grupos, cada grupo puede trabajar enfocándose en general en la actividad turística. Los grupos deben ir identificando, en forma paralela, impactos positivos y negativos del turismo en sus comunidades (tanto actuales como potenciales). Al finalizar el ejercicio se realiza una sesión plenaria donde cada grupo comparte sus aportes. Todos los participantes deben contribuir en esta sesión y el facilitador o un anotador designado deben elaborar un resumen de las conclusiones.

- **Actividad: Impactos positivos y negativos del turismo**

Materiales: ninguno en particular

Método: Este método es apropiado para comunidades que han tenido cierta experiencia y relación previa con el turismo o para finalizar una sesión donde se ha presentado la teoría relacionada con el tema. Organice un sociodrama. Forme dos pequeños grupos para representar el sociodrama. Un grupo deberá mostrar a través de su actuación los impactos positivos del turismo mientras que el otro grupo deberá mostrar algunos de los impactos negativos del turismo. Sugiera a cada grupo que asigne roles para personajes clave como: turista, miembro de la comunidad involucrado directamente en turismo, miembro de la comunidad relacionado indirectamente con el turismo, miembro de la comunidad que se opone o se oponía al turismo, etc. Asigne un tiempo para preparación y ensayo del sociodrama y establezca un tiempo definido que debe durar la representación. Deje que los dos grupos presenten y luego haga una ronda de reflexiones y comentarios.

- **Actividad: Previendo los impactos del turismo en mi comunidad**

Materiales: Papel o pizarra para tomar notas, marcadores.

Método: Realice la actividad en grupos conformados por miembros de la misma comunidad o de la misma operación turística. Asigne un tiempo prudencial para que los participantes de cada grupo realicen una lluvia de ideas sobre los impactos negativos (actuales y potenciales) del turismo en su comunidad. Luego cada grupo debe proceder a priorizar los impactos más importantes basándose en los que se vislumbran como más inmediatos o más dañinos. Para los 5 o 6 impactos priorizadas deben plantearse medidas y estrategias de contingencia.

- **Actividad: ¿Qué estamos haciendo o qué deberíamos hacer para mitigar algún impacto clave del turismo?**

Materiales: Ninguno en particular, pueden usarse pizarras o pliegos de papel para ilustrar

Método: Desarrolle el trabajo en grupos. Pida a los participantes que elaboren un estudio de caso sobre cómo están mitigando algún impacto negativo del turismo o bien sobre qué deberían hacer para mitigar alguno de los impactos prioritarios identificados en los ejercicios anteriores. Los grupos deberán compartir sus resultados con todos los demás participantes. La presentación de casos debería incluir como mínimo: cuál es el impacto a prevenir o mitigar, cuál o cuáles serían los recursos afectados, cuáles serían las consecuencias, que acciones o estrategias se están tomando o se sugiere tomar, cómo se espera que cambie la situación o cómo ha cambiado la situación luego de implementar las acciones y estrategias.

- **Actividad: Buscando impactos a fondo**

Materiales: Matriz de identificación y evaluación de impactos.

Método: Esta actividad se realiza mejor a través de un recorrido cuando es posible. Organice grupos de trabajo. Entregue a cada grupo copias de la matriz de identificación y evaluación de impactos. A través de un recorrido por las instalaciones y/o áreas de operación turística, o bien, a través del trabajo en grupos, los participantes deben trabajar en completar la matriz reidentificación y evaluación de impactos.

<b>Cuadro simplificado de detección de impactos</b>				
<b>Ámbito</b>	<b>Actividades, Componentes, Aspectos</b>	<b>Condiciones Sin Proyecto</b>	<b>Condiciones Con Proyecto</b>	<b>Aspectos a monitorear o a controlar</b>
<b>Ambiental</b>				
<b>Económico empresarial</b>				
<b>Sociocultural</b>				

Al finalizar el ejercicio de llenado del cuadro los participantes deberán trabajar en elaborar un plan para la mitigación de los impactos identificados y el monitoreo de aspectos críticos identificados durante el ejercicio.

- **Actividad: Fotomonitoreo**

Materiales: Mapas o planos del área, cintas o banderines para marcar, cámara digital, fichas para monitoreo. Idealmente computadora para crear una base de datos.

Método: La actividad se desarrolla mejor en grupos pequeños. Idealmente en cada grupo debe haber al menos una persona con cierta experiencia en detección y monitoreo de impactos. Se recomienda que el trabajo de los grupos tome como base alguna de las actividades de previsión y detección de impactos contempladas en esta misma sección.

¿Cómo se desarrolla el fotomonitorio?

Debe realizarse un recorrido cuidadoso por las áreas de uso turístico para determinar los puntos donde puedan darse impactos y que, por lo tanto, serán los puntos a monitorear.

1. Los puntos donde se identifique vulnerabilidad a impactos deben ser señalados en el mapa o plano del área. Además, en caso de que la ubicación de los puntos pueda prestarse a confusión, deben ser marcados físicamente. Las marcas pueden colocarse con cinta de colores, banderines o con estacas u otros objetos según las condiciones del terreno. En los senderos naturales se recomienda usar marcas discretas para no dañar las condiciones del paisaje. En general deben marcarse puntos de muy alta fragilidad. En algunos casos, si se estima relevante pueden marcarse puntos de fragilidad media y baja.

Algunos criterios para determinar los puntos de monitoreo incluyen:

- Presencia de especies de flora y/o fauna importantes
- Elementos de paisaje importantes
- Vulnerabilidad a la erosión
- Elementos naturales de importancia como: áreas de anidación, bebederos naturales, áreas de alimentación
- Presencia de monumentos arqueológicos e históricos
- Presencia de artefactos arqueológicos e históricos
- Espacios reducidos
- Áreas de uso intensivo (como puntos de observación o descanso) y de mayor interés para los visitantes
- Elementos de infraestructura importantes o vulnerables al uso
- Vulnerabilidad a inundación
- Vulnerabilidad a derrumbes

2. Deben tomarse fotografías de los detalles relevantes para cada punto marcado y/o señalado en el mapa. Las fotografías deben permitir establecer visualmente si las condiciones de cada punto se mantienen, mejoran o empeoran con el paso del tiempo y con los diferentes niveles de uso. Si se cuenta con fotografías anteriores o históricas de algunos de los puntos de monitoreo, vale la pena incluirlas en el archivo como información inicial de respaldo.

3. Debe llenarse una ficha de monitoreo para cada punto. En la ficha debe incluirse una descripción detallada de lo que se está monitoreando y de las amenazas identificadas.

4. Debe llenarse una ficha general de monitoreo para cada recorrido en sendero o para cada área de la operación turística. En esta ficha se resumen las condiciones generales del elemento que se está evaluando.

6. Debe crearse una base de datos de las fichas de monitoreo incluyendo tanto las fichas como las fotografías.

\*Idealmente la primera evaluación debe ser hecha por un equipo multidisciplinario o bien incorporando evaluaciones de expertos en distintos temas que puedan repetir el ejercicio de detección de posibles impactos en un plazo de uno o dos meses.

A partir de esta evaluación inicial deben proponerse las medidas de conservación y mitigación necesarias. También debe proponerse una propuesta de periodicidad de las actividades de monitoreo.

Según la periodicidad que se establezca, deben hacerse recorridos programados para evaluar cómo cambian o se mantienen las condiciones de los puntos a monitorear. En los puntos donde se sospecha o se determina que hay cambios deben describirse a detalle los impactos y tomar nuevas fotografías con el fin de documentar los cambios. Si se determinan impactos deben proponerse las medidas de corrección y/o mitigación correspondientes.

En áreas de alta intensidad de uso se recomienda hacer uno o dos recorridos de monitoreo por mes. En áreas de menor intensidad de uso se puede hacer un monitoreo cada dos meses.

<b>Modelo de ficha de fotomonitoreo</b>	
Número de ficha	
Fecha	
Evaluador	
Sendero o área evaluada	
Mapa o plano utilizado como base	
Código o número del punto	
Nivel de fragilidad	Alta Media Baja
Descripción precisa de ubicación del punto	
Descripción precisa del punto (Características ambientales y socioculturales que se están monitoreando)	
Distancias entre el punto y (otro punto de referencia a especificar)	
Impactos identificados	
Medidas de mitigación sugeridas	
Fotos correspondientes	
Dibujo esquemático Planta	Perfil

Ficha resumen de monitoreo por sendero o por área	
Número de la ficha	
Fecha de toma de datos	
Persona encargada de monitoreo	
Puesto de persona encargada	
Nombre del sendero o área	
Código del sendero o área	
Mapa o plano usado como base	
Presencia de especies de fauna durante el monitoreo (detalle)	
Presencia de hechos relevantes relacionados con la flora durante el monitoreo (detalle)	
Presencia de basura durante el monitoreo (Determine el posible origen de la basura)	
Condiciones especiales detectadas durante el monitoreo	
Puntos donde se detectaron cambios positivos y tipo de cambios (Incluya números de fotografías)	
Puntos donde se detectaron impactos negativos y tipo de impactos (Incluya números de fotografías)	
Medidas a adoptar	

## **Infraestructura turística: distribución, diseño, construcción y mantenimiento**

- **Ejemplo de presentación: Infraestructura (Incluida en CD)**
- **Actividad: Tómese el tiempo para jugar con un modelo**

Materiales: Cartulina de colores, regla o escalímetro, piezas de cartón.

Método: Esta actividad es adecuada si se está pensando construir nueva infraestructura o modificar la que se tiene. La idea es generar un modelo de las características, tamaño y distribución de la infraestructura. Si existen personas con ideas diferentes, organícelas en grupos de trabajo. Deben realizar modelos más o menos a escala (en dos dimensiones, es decir, figuras) de la infraestructura que se va a modificar o a construir. Luego deben trazar un mapa o plano del terreno disponible y poner los modelos en la distribución que consideran será mejor. Luego debe añadirse otra información como la de accesos, servicios complementarios, posibles fuentes de conflicto o problemas, etc. Haga que todos los grupos estudien y analicen el trabajo de los demás, anote los puntos en común y establezca acuerdos. Para aquellos puntos donde existen divergencias o diferencias pida a los participantes que prueben a mover las piezas o modelos hasta encontrar arreglos que satisfacen a todos y que tienen lógica basándose en el terreno disponible, la situación de accesos y otros factores de importancia.

- **Actividad: Desarrollemos un álbum de ejemplos**

Materiales: Revistas, tijeras, pegamento, cámara fotográfica, pliego de papel o cartulina o carpeta.

Método: El ejercicio puede usarse tanto para procesos de diseño arquitectónico como para procesos de decoración de interiores. Esta técnica, utilizada por agencias de diseño en todo el mundo, consiste en que los miembros de la comunidad realicen un álbum o colección de todos los elementos y materiales que les gustaría ver utilizados o reflejados ya sea en el diseño arquitectónico, en la decoración interior o en ambos. Además de incorporar las fotografías, muestras y recortes, para cada una de ellas debe incorporarse una breve explicación diciendo qué es, cómo o dónde se usa en la comunidad actualmente, cuál es su importancia y dónde o cómo se sugiere su uso.

Dependiendo del tamaño y características de su grupo, puede realizar varios álbumes a través del trabajo en grupo y luego lograr un álbum conjunto validando los aportes con todos los miembros de la comunidad.

- **Actividad: El mantenimiento es clave para un buen servicio al cliente**

Materiales: Formato básico para detección de fallas y registro de acciones correctivas

Método: Divida a los participantes en grupos según las áreas operativas del emprendimiento comunitario donde se está trabajando. Cada grupo será encargado de hacer una revisión de su área operativa buscando fallas de infraestructura y equipamiento e identificando a quién deben reportar la falla para que se tomen las acciones correctivas correspondientes.

Formato básico para detección de fallas y registro de acciones correctivas				
Falla detectada	Ubicación	Reportada, en fecha	Acción correctiva tomada	Responsable

Al final del ejercicio los grupos deben presentar sus hallazgos. Asegúrese de resolver cualquier duda en cuanto a cómo o a quién reportar fallas, así como de que la inspección y detección halla sido realizada a profundidad y poniendo especial cuidado en los detalles.

- **Consejos prácticos sobre qué información tener a mano para compartir con quien va a diseñar y construir infraestructura**

¿Qué queremos construir y para qué lo vamos a usar?

- Debemos ser lo más detallados posibles
- Pensemos en todos los usos y funciones que le daremos a la infraestructura, hagamos un listado
- Recordemos incluir espacios para necesidades administrativas y de mantenimiento (oficinas, bodegas, áreas para manejo de desechos sólidos, etc.)
- ¿A cuántas personas y a qué tipo de actividades queremos que sirva la infraestructura?
- ¿Qué vamos a requerir de la infraestructura en el futuro?
  - ¿Hemos contemplado fases de desarrollo futuro?
  - ¿Qué pasaría si el negocio va bien o mal?
- ¿Con cuánto dinero contamos?
- ¿Qué consideraciones de posibles impactos son importantes?
- ¿Deben contemplarse instalaciones para actividades sucias como lavado de equipo, duchas exteriores, lavado de calzado con lodo, etc.?
- Siempre que sea posible incluya dibujos o muestras gráficas

¿Qué aspectos del contexto y de la localidad son importantes?

- ¿Cuáles variaciones estacionales deben considerarse?
- ¿Qué elementos del contexto local es importante reflejar o armonizar en el diseño?
- ¿Debe haber soluciones especiales para el control de animales y plagas?
- ¿Existen elementos culturales (ambientes, estructuras, edificios) que deban ser conservados, restaurados o reusados?
- ¿Existen elementos naturales que deban ser conservados?
- ¿Existen prácticas, técnicas, materiales, diseños y costumbres autóctonas que deban ser utilizados o reflejados?
- ¿En qué formas se debe facilitar el contacto con la naturaleza y la cultura locales?

¿Qué aspectos deben considerarse en la decoración?

- ¿Cuál es el estilo general que se le quiere dar a la decoración?
- ¿Qué colores, formas y texturas del entorno deben utilizarse o reflejarse?
- ¿Existen elementos culturales locales que deban plasmarse en la decoración?
- Desarrolle un álbum de ejemplos: integre en un cartel o en una carpeta todos los elementos que considere atractivos para incluir en la decoración y agrégueles una explicación corta. Esta herramienta facilitará enormemente la comunicación con la persona encargada del diseño.

¿Qué aspectos deben considerarse en el equipamiento?

- ¿Cómo se obtendrá la energía necesaria para hacer funcionar el equipamiento?
- ¿Es conveniente concentrar el equipamiento en ciertas áreas?
- El equipo que se utilizará ¿tiene requerimientos especiales en cuanto a infraestructura, energía, espacio, etc.?
- Si se están diseñando varios espacios, es necesario tener un listado detallado del equipamiento que se utilizará en cada uno de ellos.

- **Consejos prácticos a considerar cuando se va a contratar a un arquitecto o a un profesional encargado de diseñar y construir infraestructura**

De manera preliminar averigüe si el candidato tiene experiencia previa:

- Diseñando y construyendo infraestructura turística
- Diseñando y construyendo en la región o localidad
- Trabajando con iniciativas comunitarias
- Diseñando infraestructura amigable con el ambiente
- Diseñando infraestructura con incorporación de elementos locales o vernáculos

Revise muestras de su trabajo previo y determine si es de su agrado

Al hacer una entrevista o selección a profundidad asegúrese de determinar lo siguiente y de que las respuestas le satisfacen:

- ¿Qué elementos del patrimonio cultural y natural del área y la región sugiere incorporar en el diseño?
- ¿Qué medidas adoptará para minimizar impactos?
- ¿Cómo propone utilizar y revalorizar prácticas, técnicas, materiales, diseños y costumbres autóctonas?
- ¿Qué soluciones propone para iluminación, ventilación y reducción de necesidades de mantenimiento?
- ¿Cuáles son sus políticas sobre contratación de mano de obra y uso de materiales locales?
- Evalúe las preguntas que el arquitecto le haga a usted durante la entrevista

- **Consejos prácticos:**

Consejos de la Organización Mundial de Turismo para el diseño sustentable de sitios y facilidades turísticas

- Dispongamos la ubicación de edificios y estructuras a manera de no cortar árboles importantes y de causar el menor daño posible a otros elementos naturales.
- Aprovechemos árboles caídos naturalmente siempre que sea posible (por ejemplo, árboles derribados por huracanes u otras causas).
- Los sistemas de senderos deben respetar los hábitats y las pautas de desplazamiento de la fauna silvestre.
- Debemos considerar el control de la erosión al ubicar y construir edificios o caminos.
- Debemos desviar el agua fuera de caminos y senderos antes de que gane fuerza y rapidez suficientes para crear problemas de erosión.
- No debemos limpiar intensivamente de vegetación las líneas costeras y las playas.
- Reduzcamos al mínimo los cruces de senderos sobre ríos y arroyos.
- Mantengamos las zonas de vegetación contiguas a lagos, estanques, corrientes perennes o estacionales como bandas de filtración para evitar escorrentías de sedimentos y residuos.
- Los edificios deben espaciarse entre sí para permitir los desplazamientos habituales de la fauna y el crecimiento del bosque.
- Coloquemos señales al comienzo de los senderos para mayor apreciación del medio natural y para establecer claramente las normas de conducta. Publiquemos estas normas también en los puntos de acogida.
- Identifiquemos en forma discreta las plantas, árboles y elementos de paisaje en las inmediaciones de las instalaciones de alojamiento para familiarizar a los visitantes con especies y características que podrán encontrar en las zonas circundantes protegidas.
- Apliquemos técnicas de bajo impacto en el desarrollo del sitio, por ejemplo, caminos de tablas en lugar de caminos asfaltados siempre que sea posible.
- Debemos situar los corrales y los prados para caballos y demás ganado de forma que no contaminen las fuentes o vertientes de agua.
- Prestemos atención a cualquier posible fuente de ruido u olor asociado con el desarrollo que pueda perturbar el medio ambiente o molestar a los visitantes.
- El diseño arquitectónico debe adaptarse a las variaciones estacionales, por ejemplo, régimen de lluvia o inclinación de rayos solares.
- Aseguremos iluminación limitada del sitio y control de la misma para no perturbar los ciclos diarios de la fauna silvestre.
- Tengamos especial cuidado al planificar los senderos que atraviesan zonas vírgenes. Es prudente contratar a un naturalista para que colabore en el diseño de la red de senderos buscando una mínima perturbación de los biosistemas de flora y fauna silvestre. Debemos prestar especial atención a los animales que dependen de los árboles para sus desplazamientos o hábitat.
- Debemos estudiar cuidadosamente el emplazamiento de las vías de acceso al sitio. Debemos limitar o prohibir el tráfico de vehículos a través de zonas protegidas.
- Un ingeniero civil debe participar también en el diseño de caminos por zonas donde la erosión puede ser problema.
- Siempre que sea posible debemos dar facilidades de accesibilidad a las personas discapacitadas.

OMT. 1999. Guía para administraciones locales: Desarrollo turístico sostenible. OMT, Madrid.

## Educación: compartiendo conocimientos sobre ambiente, cultura y turismo

- **Ejemplo de presentación: Educación (Incluida en CD)**
- **Actividad: Historia sin fin**

Materiales: Ninguno en particular

Método: Esta es una actividad de ambientación. Previo a realizar la actividad explique brevemente que la idea es ir armando una historia imaginaria con aportes de cada uno de los participantes. El facilitador o un participante seleccionado debe iniciar la historia con una intervención similar a lo siguiente: "Un día estaba de paseo en x o y comunidad averiguando sobre los avances del proyecto de turismo recorrí uno de los senderos y allí me encontré a (y allí hace referencia a otro de los participantes que debe seguir la historia y hacer referencia a un nuevo participante). Al finalizar el ejercicio analice lo que ha sucedido. Muy probablemente la historia resultó amena y divertida pero pasado un tiempo los participantes tendrán dificultad para recordar la trama ya que no había una estructura o jerarquía de ideas, no había un mensaje claro a comunicar, y la información presentada no era necesariamente pertinente. Haga referencia a este ejemplo mientras desarrolla el tema de educación y la técnica de interpretación.

- **Actividad: Diagnóstico de necesidades de educación relacionada al turismo para la comunidad**

Materiales: Cuadro de necesidades de educación relacionada al turismo para la comunidad, puede usar también pliegos de papel o cartulina o pizarras y marcadores.

Método: Decida si trabajará la actividad en grupos pequeños o como lluvia de ideas dependiendo de las características de su grupo y de estado de desarrollo de la iniciativa turística comunitaria en cuestión. Los participantes deben elaborar un diagnóstico de necesidades de educación para los mismos miembros de la comunidad. Deben evaluar tanto el tópico o tema propuesto, como si la educación es el medio adecuado para lograr el objetivo o propósito y cuáles serán los medios y materiales más adecuados. Si ha trabajado con grupos pequeños discuta los hallazgos y propuestas en una sesión plenaria.

Diagnóstico de necesidades de educación relacionada al turismo para la comunidad			
Tema o tópico a cubrir	Propósito u objetivo	Materiales, medios y técnicas a utilizar	Responsable

Asegúrese de que se han cubierto temas como los siguientes, si es que es necesario:

- Cuál es la importancia del turismo para la comunidad
- Qué esperan los turistas en la comunidad
- Qué recursos de la comunidad son importantes para el turismo
- Cómo funciona la iniciativa o empresa comunitaria
- Quiénes y cómo están tomando las decisiones sobre el desarrollo turístico

- **Actividad: Diagnóstico de temas de educación para los visitantes**

Materiales: Cuadro de de necesidades de educación para los visitantes, lista de chequeo Nuestros visitantes deben saber, puede usar también pliegos de papel o cartulina o pizarras y marcadores.

Método: Determine si realizará la actividad en grupos pequeños o como lluvia de ideas dependiendo de las características de su grupo y de estado de desarrollo de la iniciativa turística comunitaria en cuestión. Los participantes deben elaborar un diagnóstico de necesidades de educación para los visitantes. Para dicha tarea deben apoyarse en el cuadro de Diagnóstico de necesidades de educación para los visitantes. Una vez que lo hayan llenado los grupos, comparta con ellos la lista de verificación Nuestros visitantes deben saber, para que completen la información que no hubieran considerado antes.

Diagnóstico de necesidades de educación para los visitantes				
Tema o tópico a cubrir	Propósito u objetivo	Materiales, medios y técnicas a utilizar	Dónde hacerlo	Responsable

**Lista de verificación: Nuestros visitantes deben saber**

Nuestros visitantes deben saber:

- Qué pueden ver y cómo verlo: ¿existen mapas mostrando puntos de interés e información relevante sobre el acceso a los mismos? ¿Existen listas de atractivos y actividades relevantes?
- Qué es lo que están viendo: en los puntos, lugares, especies relevantes ¿presentamos información en forma sencilla y breve pero interesante para enriquecer la experiencia de los visitantes?
- Cómo comportarse: ¿explicamos las reglas y regulaciones en forma amigable y comprensible?
- Por qué es importante: ¿damos a conocer por qué es importante nuestra comunidad, su gente y sus recursos?
- Por qué deben regresar: ¿hacemos sugerencias sobre productos y servicios complementarios, sobre atracciones cercanas, sobre actividades adicionales o sobre fechas especiales, con el fin de motivar a los turistas a volver?
- Cómo orientarse: ¿existe señalización u otras soluciones que indiquen claramente a los turistas como ir de un lugar a otro?
- Cómo pueden ayudar: ¿sugerimos formas prácticas en las que los visitantes pueden ayudar a la comunidad y sus esfuerzos de sostenibilidad?

Fuente: *Directrices: Ordenación de los Parques Nacionales y otras Zonas Protegidas para el Turismo, Serie de Informes Técnicos número 13, publicación conjunta OMT/PNUMA, 1992.*

- **Actividad: Elaboremos un tema con la técnica de interpretación**

Materiales: Ninguno en particular. Si se quiere presentar el tema por escrito pueden usarse hojas o pliegos de papel o pizarras y marcadores.

Método: Divida a los participantes en grupos pequeños. Pida a cada grupo que escoja uno o dos tópicos para interpretación que desea elaborar para mejorar la información que se ofrece a los turistas. Algunas ideas pueden ser:

- Información sobre un elemento de paisaje, una planta, un animal, una práctica cultural, un aspecto relevante de la infraestructura, una característica de la ubicación o el lugar de la operación turística, etc.

Pida a los grupos que siguiendo la guía siguiente desarrollen su idea como un tema utilizando la técnica de la interpretación.

1. Escoja el tópico general respondiendo a la pregunta:  
En términos generales, quiero que mi audiencia (los turistas, los visitantes, los miembros de mi comunidad, etc.) conozcan o aprendan más acerca de: \_\_\_\_\_
2. Yo quiero que la gente aprenda más acerca de los siguientes aspectos específicos relacionados con el tópico: \_\_\_\_\_
3. Expresar el tema completando la siguiente oración:  
Después de escuchar mi presentación (o de ver el rótulo, o de leer el folleto, o de participar en la caminata, etc.) yo quiero que la gente comprenda que \_\_\_\_\_

Escriba el tema como una oración completa. Revíselo con base en los siguientes puntos. El tema debe:

- Ser una oración completa. Una oración corta, simple y completa.
- Contener solamente una idea
- Resumir el propósito global de la presentación o de la actividad
- Ser interesante y motivador
- Transmitir un mensaje, ser claro e informativo.
- Expresar lo que es importante con respecto al tópico

Una vez que hayan redactado el tema deberán encontrar de 3 a 5 hechos, datos y frases que ayuden a desarrollar y a profundizar en el tema.

Realice una presentación de los temas de todos los grupos en una sesión plenaria.

- **Actividad: ¿Quién conoce mejor el objeto?**

Materiales: Uno o dos objetos (dependiendo del número de grupos a formar) y una o dos ilustraciones o fotografías objetos (pueden ser de los mismos objetos físicos).

Método: Divida a los participantes en grupos (2 o 4 según el número de objetos con su respectiva ilustración o fotografía que haya conseguido). De a un grupo un objeto físico y a otro grupo la ilustración y fotografía sin que los miembros del otro grupo sepan qué fue lo que se entregó. Pida a los participantes que trabajando en secreto, describan las características del objeto o ilustración correspondiente. Los integrantes de cada grupo de trabajo deberán describir, al grupo completo, las características del objeto o ilustración que les tocó sin decir qué era el objeto; el resto del grupo debe adivinar. Al final del ejercicio, se debe comparar cuál de los grupos pudo dar más detalles y características sobre los objetos en cuestión. Obviamente, los grupos que tuvieron el objeto físico a disposición habrán podido dar mas detalles como tamaño, textura, peso, temperatura, etc. Aproveche los resultados de este ejercicio para recalcar la importancia de incluir

contacto físico con objetos y experiencias interactivas en las actividades de educación que se realizan en la operación turística.

- **Consejos prácticos: Opciones de materiales y medios de educación ambiental**

- **Brochures y folletos**

- Se utilizan para distribución amplia. Deben proporcionar información y a la vez atraer a los visitantes para que los lean y visiten los atractivos cercanos. Deben proporcionar suficiente información como para generar interés y hacer más fácil y atractiva la visita, pero no buscar solucionar todas las dudas. Son una solución ideal para reproducirla en varios idiomas dependiendo del mercado objetivo. Debe cuidarse que el diseño permita llevarlos cómodamente en las bolsas o el equipaje de mano.

- **Guías especializadas, claves y listas de verificación (checklists)**

- Sirven para proporcionar más información a visitantes con intereses particulares o especializados. Si se determina que existe suficiente mercado, su venta puede ayudar a cubrir algunos de los costos de conservación.

- **Senderos autoguiados**

- Aunque sus características pueden variar, por lo general son relativamente cortos. En ellos se marcan paradas y puntos de interés en los cuales se invita a los visitantes a observar y aprender más sobre alguna característica o hecho particular. La información puede comunicarse a través de rótulos o de folletos interpretativos.

- **Senderos guiados**

- Un guía acompaña a los grupos a través del sistema de rutas y senderos. Tiene la ventaja de que el guía puede adaptar las explicaciones y actividades a las condiciones encontradas y a las características de cada grupo. Requiere de recurso humano bien entrenado y que los guías puedan desenvolverse en el idioma de los principales tipos de visitantes.

- **Veredas o senderos secundarios**

- Son caminos bien marcados o señalizados donde los visitantes pueden explorar por su propia cuenta. Puede haber información sobre ellos, pero generalmente se recorren buscando "ver y descubrir". Generalmente se sugiere su uso en otros materiales informativos y en los centros de visitantes.

- **Centros de visitantes**

- Son edificios especiales donde se expone información detallada sobre el lugar o la región. Los medios de exhibición pueden incluir desde fotografías y paneles sencillos hasta modelos tridimensionales y soluciones interactivas. Usualmente cumplen varias funciones como profundizar en la información disponible, proveer actividades alternativas, concentrar servicios (taquillas, sanitarios, alimentación, permisos, etc.). Se sugiere incluir en los centros de visitantes información relevante sobre hechos y condiciones que sean difíciles de observar durante una visita corta al sitio.

- **Centros educativos**

- Son edificios especialmente diseñados o acondicionados para llevar a cabo

actividades educativas y formativas en un ambiente un poco más formal que el de un centro de visitantes. Por lo general incluyen espacio, mobiliario y equipo para realizar clases, cursos y sesiones de capacitación y discusión. A veces llevan a cabo exhibiciones audiovisuales permanentes y charlas o demostraciones guiadas por expertos.

- **Jardines botánicos y centros de rescate de animales**
  - Cumplen una doble función ya que, por un lado permiten rescatar e investigar especies de plantas y animales locales que han sido desplazadas o amenazadas por distintas causas, y por otro, ofrecen a los visitantes la oportunidad de observar especímenes de cerca y de obtener información mucho más detallada en un ambiente controlado. Muchas veces se desarrollan pequeños recorridos interpretativos tipo sendero en el interior o en la vecindad de estos jardines y centros.
- **Contacto informal**
  - Es una de las técnicas más valiosas pero menos utilizadas en interpretación. Consiste en que el personal de la empresa u operación turística identifique oportunidades para entablar conversaciones relevantes con los visitantes a medida que los encuentran mientras desarrollan sus tareas habituales. Usualmente se inicia el contacto preguntando a los visitantes cómo les ha ido o qué les ha parecido la experiencia. Luego se da información relevante y de preferencia actualizada como dónde se han visto ciertas especies, plantas que están en flor por la época, importancia de un elemento natural, cultural o de infraestructura, etc. El personal debe haber recibido entrenamiento apropiado para poder realizar esta tarea y debe hablar el idioma de los visitantes.
- **Obtención de retroalimentación**
  - Puesto que la interpretación debe ser una actividad de comunicación de doble vía, es importante recibir retroalimentación de parte de los visitantes. Existen muchas técnicas y herramientas para obtener retroalimentación, es importante poner varias a disposición de los visitantes y asegurarnos de ser consistentes en el análisis y uso de la información recolectada. Algunas técnicas para obtener retroalimentación incluyen: libros de sugerencias, buzones de sugerencias, encuestas de satisfacción y conversaciones con los visitantes.

## Mercadeo y comunicaciones: conozcamos e informemos a nuestros clientes

- **Ejemplo de presentación: Mercadeo (Incluida en CD)**
- **Actividad: ¿Quiénes son y cómo son mis clientes?**

Materiales: Papel y o cartulina de colores (de reuso), cinta adhesiva, marcadores, revistas y periódicos.

Método: Divida a los participantes en grupos conformados por miembros de la misma empresa o iniciativa comunitaria. Puede desarrollar la actividad con cualquiera de las dos variantes siguientes:

Variante A: Pida a los participantes que “disfracen” a un o más miembros de su grupo resaltando las características de los turistas que son sus clientes principales. Con el papel, periódicos, revistas y cinta adhesiva proporcionados deben mostrar los principales atributos de los turistas que componen su mercado meta.

Variante B: Pida a los participantes que dibujen a un turista o grupo de turistas que represente su mercado principal. En el dibujo deben resaltarse o exagerarse todos aquellos atributos que los caracterizan.

Complemente cualquiera de las dos variantes con las siguientes herramientas gráficas: una gráfica de barras mostrando los patrones de llegada de los visitantes a lo largo de los meses de un año, un mapa o croquis sencillo mostrando de dónde llegan los turistas a la comunidad y hacia donde se van y cualquier otra herramienta gráfica que ayude al grupo a describir y entender mejor a su mercado o a descubrir lo que debe averiguar sobre el mismo.

Cada grupo debe presentar a su(s) personaje(s) ya sea con disfraces o dibujos en la sesión plenaria, así como los resultados de su elaboración de herramientas gráficas.

A manera de guía, recuerde a los grupos que con sus disfraces o dibujos deben comunicar:

- ¿Cómo están conformados los grupos de turistas?
- ¿Qué edades tienen los turistas?
- ¿Qué quieren hacer los turistas?
- ¿Cuánto y en qué gastan los turistas, qué comen?
- ¿Qué tipo de transporte usan?
- ¿Cómo reservan y compran los servicios?

- **Actividad: ¿Cuál es nuestra mezcla de mercadeo y cómo podemos mejorar?**

Materiales: Pizarras o pliegos de papel para presentar resultados, marcadores.

Método: Esta actividad es especialmente útil cuando las empresas o iniciativas comunitarias van a entrar en un proceso de elaboración o revisión de su plan de mercadeo. Realice la actividad en grupos conformados por miembros de la misma empresa o iniciativa comunitaria, luego de haber presentado la información teórica sobre la mezcla y el plan de mercadeo. La idea es que en una sesión de trabajo, los miembros de cada grupo describan los atributos de producto, precio y plaza de su oferta. Haga énfasis en que, además de hacer una descripción general de sus atributos, deben resaltar aquellos que los hacen tener alguna ventaja competitiva.

Dependiendo del nivel de detalle al que quiera llegar puede pedir a los grupos que hagan el mismo análisis para la promoción y luego reflexionen sobre si sus estrategias y

herramientas de promoción reflejan sus atributos sobresalientes de producto, precio y plaza.

- **Actividad: ¿Quién es y cómo es mi competencia?**

Materiales: Hojas de papel o tarjetas individuales y marcadores. Pueden usarse también pizarras o pliegos de papel.

Método: Pida a los participantes que, trabajando en grupos formados por miembros de la misma empresa o iniciativa comunitaria, elaboren un mapa de su competencia. Deberán incluir competencia directa o cercana y competencia indirecta o lejana. Los grupos deben expresar gráficamente la situación de competencia aunque pueden hacer anotaciones aclaratorias sobre el mapa. Una vez identificada la competencia los grupos deben identificar sus ventajas competitivas y/o como mejorar ante los retos de la competencia. El facilitador debe prestar atención tanto al proceso para identificar la competencia como a los resultados del trabajo de cada grupo. Realice una sesión plenaria donde los participantes compartan sus reflexiones.

- **Actividad: Desarrollemos un texto poderoso que describa nuestros productos y servicios turísticos.**

Materiales: Pliegos de papel o pizarras. Marcadores. Material promocional y/o informativo de los destinos turísticos (si se va a hacer análisis de lo que tienen).

Método: Organice a los participantes en grupos de trabajo integrados por miembros de la misma empresa o iniciativa comunitaria. Pídales que desarrollen los siguientes pasos para elaborar un texto poderoso que describa sus productos y servicios o bien que analicen el texto de sus materiales actuales utilizando las herramientas proporcionadas.

Paso 1: Llenemos a conciencia el cuadro siguiente

Qué hacemos	Por qué lo hacemos	Con qué contamos	Cómo nos sentimos

Paso 2: Escribamos un encabezado. Una oración o frase principal que sea corta, atractiva, bien redactada y que resuma todo lo que es nuestra empresa y lo que hemos escrito en el cuadro anterior.

Paso 3: Basados en los puntos del cuadro desarrollamos las secciones o temas importantes que queremos incluir en nuestro contenido.

Paso 4: Redactemos el contenido

Paso 5: Busquemos o pensemos en imágenes: haciendo especial énfasis en aquellas que nos ayuden a ilustrar lo que estamos diciendo en nuestro contenido.

Paso 6: Revisemos el contenido y verifiquemos que hemos incluido como mínimo:

- Todos los puntos relevantes planteados en el cuadro que llenamos al inicio
- Información relevante y con suficiente detalle acerca de los productos y servicios que ofrecemos
- Información relevante sobre condiciones y características especiales de nuestros productos y servicios
- Información correcta de contacto y cómo conseguir más información

- Asegurémonos de que nuestro encabezado nos permite comunicar una ventaja clara de nuestros productos o servicios
  - Asegurémonos de que el contenido está formado por información completa, eliminemos palabras y frases vacías como clichés, distorsiones, adjetivos exagerados, etc.
  - Asegurémonos de que nuestro texto habla de lo que nos hace diferentes
  - ¿Describimos bien dónde estamos ubicados y cómo llegar?
  - ¿Describimos brevemente nuestro enfoque de sostenibilidad y nuestro enfoque comunitario?
- **Actividad: Conociendo y ampliando nuestros canales de comercialización**

Materiales: Hojas de papel o tarjetas individuales, marcadores. Puede realizarse también con pliegos de papel o cartulina o con pizarras.

Método: La actividad debe desarrollarse en grupos. Pida a cada grupo que identifique los canales de comercialización a través de los cuales vende sus productos y servicios actualmente. Deben además describir las características principales de cada uno de los canales de comercialización incluyendo: como se comunican, condiciones de negocio (comisiones, reservaciones, forma de pago), temporadas altas y bajas, tipo de clientes que representan, con qué herramientas de mercadeo cuentan para trabajar con cada uno. Adicionalmente, con colores diferentes o en una sección separada, deben identificar nuevos canales de comercialización que han identificado y que les gustaría utilizar. Para cada uno de los nuevos identificados deben hacer el mismo análisis que con los que ya trabajan en cuanto a características principales. A través de esta actividad se identifican debilidades y necesidades y se deben proponer los pasos a seguir para cubrir las carencias identificadas.

- **Actividad: Saquemos el mayor provecho de las oportunidades de relaciones públicas**

Materiales: Texto desarrollado en ejercicio anterior, materiales promocionales propios, pueden usarse pizarras o pliegos de papel y marcadores

Método: Desarrolle la actividad en grupos. Haga una breve introducción sobre la importancia y la oportunidad de las relaciones públicas para los negocios de turismo comunitario. Por lo general, las iniciativas de turismo comunitario forman buenas historias que a los medios les gusta contar. Sin embargo, muchas veces las comunidades pierden oportunidades valiosas para maximizar el provecho que pueden obtener de los espacios para relaciones públicas. Pida a cada grupo que identifique oportunidades de relaciones públicas que ha tenido o que podría tener en un futuro cercano. Asegúrese de que incluyen como mínimo:

- Visitas de medios de prensa escrita y televisada
- Visitas de personalidades importantes
- Participación en talleres y ferias
- Contacto con representantes de medios o de instituciones que pueden brindar apoyo
- Lanzamiento de nuevos productos y servicios
- Identificación de sitios gratuitos y valiosos en Internet

Luego de que han identificado las oportunidades, los participantes deberán analizar con qué cuentan para poder sacar el máximo provecho de cada oportunidad y qué les hace falta de acuerdo con su experiencia. Algunos aspectos básicos que deben considerar incluyen:

- ¿Contamos con un texto poderoso a la mano para que en él se basen las historias que publican de nosotros?
  - ¿Contamos con materiales informativos e imágenes que ayuden a reforzar nuestros mensajes?
  - ¿Contamos con “voceros” adecuados? Personas de la comunidad y/o empresa que tengan facilidad y entrenamiento para hablar con los medios y comunicar los mensajes importantes
  - ¿Contamos con un calendario de eventos, ferias y talleres donde podríamos contar más acerca de nuestra iniciativa? Siempre teniendo cuidado de que estén enfocados en los mercados que hemos priorizado.
  - ¿Contamos con una presentación profesional y bien estructurada donde demos información detallada sobre nuestra iniciativa, productos y servicios?
  - ¿Contamos con un banco de historias interesantes para compartir con medios de distintos tipos?
- **Actividad: Comuniquemos nuestras acciones de sostenibilidad**

Materiales: Pueden usarse hojas o pliegos de papel y marcadores.

Método: Desarrolle la actividad con los participantes trabajando en grupos. Puede desarrollar dos variantes: 1. Pida a cada grupo que escoja una acción de sostenibilidad que está realizando en su operación turística y que desarrolle el ejercicio en torno a ella. 2. Identifique previamente una acción de sostenibilidad que merezca ser difundida y asigne la acción a los grupos para que todos trabajen en torno a la misma y puedan comparar los resultados.

Una vez que se ha identificado o determinado la acción de sostenibilidad a comunicar los grupos deben trabajar desarrollando los siguientes pasos:

1. Identifiquemos a quién se le debe comunicar la acción de sostenibilidad (al personal interno, a los clientes, a nuestros proveedores, a nuestros socios).
2. Identifiquemos cuál es o cuáles son los mejores medios para comunicar la acción de sostenibilidad al grupo meta que hemos escogido. (Incluyendo opciones como rótulos, presentaciones, talleres, boletines, grabaciones, etc.)
3. Desarrollemos los mensajes que queremos comunicar sobre nuestra acción de sostenibilidad.
4. Revisemos nuestro mensaje.
  - Comunicamos la información relevante e interesante sobre nuestra acción de sostenibilidad.
  - Está bien redactado y estructurado nuestro mensaje.
  - Comunicamos por qué es importante esta acción de sostenibilidad.
  - Comunicamos cómo puede nuestro grupo objetivo colaborar con nuestra acción de sostenibilidad.

- **Actividad: ¿Qué piensan nuestros clientes sobre nuestro destino, productos y/o servicios?**

Materiales: Libro de sugerencias o quejas, encuestas de satisfacción, otras fuentes de retroalimentación, materiales para disfraces y accesorios.

Método: Desarrolle la actividad en grupos. Cada grupo deberá desarrollar un sociodrama mostrando que es lo que los clientes piensan u opinan sobre el destino o los productos y servicios comunitarios. En el sociodrama los grupos deben mostrar tanto los aspectos negativos como positivos que han sido identificados y señalados por los clientes. Para poder desarrollar los sociodramas, los grupos deben primero revisar las fuentes de retroalimentación disponibles, incluyendo libros de sugerencias o quejas, encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias o incluso conversar con los administradores y personal de atención al cliente para hacer una recopilación de comentarios positivos y negativos que han recibido.

Luego de presentar el sociodrama, los grupos deben discutir sobre los pasos a seguir y acciones a implementar para mejorar en los puntos débiles identificados y para mantener y maximizar las fortalezas.

- **Actividad: Demos a conocer el valor de nuestra localidad**

Materiales: Papel y marcadores para notas.

Método: Desarrolle la actividad en grupos. Cada grupo debe identificar uno o varios aspectos de la localidad que vale la pena dar a conocer a los visitantes. Estos aspectos pueden estar relacionados con:

- Clima
- Animales y plantas
- Paisaje
- Historia
- Arqueología
- Importancia económica
- Etcétera

Luego, los grupos deben determinar cuál sería el medio de comunicación más adecuado para dar a conocer la información relevante sobre la localidad a los visitantes. Carteles, boletines, charlas, presentaciones, folletos, maquetas, exhibiciones y muchas otras opciones pueden ser consideradas. Una vez determinado el medio, debe desarrollarse el contenido, identificando las necesidades a cubrir en el futuro como información faltante, muestras, imágenes, etc.

Cada grupo presenta los resultados de su trabajo en una sesión plenaria.

- **Actividad: ¿Cómo nos comunicamos internamente?**

Materiales: Ninguno en particular

Método: Desarrolle una lluvia de ideas recogiendo las acciones por medio de las cuales se da la comunicación interna en la empresa comunitaria actualmente. Luego desarrolle una nueva lluvia de ideas anotando problemas que se están dando o que podrían darse y que podrían solucionarse, incluso parcialmente, a través de la comunicación interna. Discuta que acciones nuevas de comunicación interna deberían desarrollarse o cómo deberían

modificarse las actividades de comunicación interna que se dan actualmente con el fin de abordar los problemas y necesidades identificados.

## Seguridad: para nuestros clientes y empleados

- **Actividad: ¿A qué pueden estar expuestos los turistas en mi comunidad?**

Materiales: Pliegos de papel o cartulina o pizarras. Marcadores.

Método: Lluvia de ideas. Dependiendo de la composición y tamaño de su grupo realice una lluvia de ideas o sesiones de lluvia de ideas en grupos independientes. La idea es que todos los participantes aporten ideas sobre los tipos de amenazas a la seguridad a los que pueden estar expuestos los turistas en su comunidad o como parte de las operaciones turísticas. Ordene las ideas expuestas durante el ejercicio en temas. Busque establecer prioridades o grados de amenaza entre los temas mencionados. Discuta con el grupo estrategias de prevención y mitigación para las amenazas más importantes.

- **Actividad: Sociodrama de temas de seguridad**

Materiales: Ninguno en particular. Puede tener papel, cartulina, tijeras y cinta adhesiva por si los participantes quieren fabricarse accesorios.

Método: Escoja temas relevantes de acuerdo con la comunidad donde va a trabajar y el tipo de operación turística que manejan. Divida a los participantes en grupos pequeños, idealmente de 3 a 5 personas. Asigne un tema a cada grupo o bien el mismo tema a los grupos. Los participantes deberán montar una breve representación de problemas de seguridad relacionados con el tema asignado. Idealmente en todas las representaciones debe aparecer un proveedor de servicios de la comunidad y uno o varios turistas, también pueden aparecer proveedores de servicios externos a la comunidad. La idea es que todos los participantes presenten una representación breve en sus respectivos grupos. El capacitador irá haciendo un resumen de los problemas presentados y sus consecuencias. Algunos de los temas de seguridad que vale la pena representar pueden ser:

- Alimentos y bebidas
- Enfermedades
- Robos y engaños
- Transporte
- Accidentes
- Mantenimiento de equipo
- Desastres naturales

Al finalizar las presentaciones de todos los grupos debe discutirse sobre las posibilidades reales de que los problemas presentados ocurran y qué estrategias adoptar para prevenirlos.

- **Actividad: Diseñando material con recomendaciones de seguridad para el turista**

Materiales: Hojas de papel, marcadores, puede usar pliegos también.

Método: La actividad se desarrolla mejor en grupos formados por miembros de la misma comunidad o empresa turística. Basándose en los ejercicios anteriores pida a los grupos que diseñen un ejemplo de material con recomendaciones de seguridad para el turista. El material debe estar orientado a cubrir algunas de las amenazas de seguridad más importantes identificadas durante los ejercicios anteriores. Los materiales pueden ser folletos, afiches, rótulos u otros dependiendo de las necesidades a cubrir y del medio

considerado como más adecuado para llevar el mensaje a los turistas. Realice una presentación y discusión breve de los materiales de cada grupo en una sesión plenaria.

- **Consejos prácticos**

Factores que hacen que la demanda valore positivamente un destino turístico

- Cordialidad de la población residente
- Atractivos naturales de calidad del destino
- Calidad de atención
- Oferta atractiva de actividades
- Atención personalizada de los prestadores de servicios (guías, chóferes, personal de recepción, etc.)
- Buena calidad de la gastronomía
- Buena calidad de la hotelería
- Calidad urbana o rural del destino
- Tranquilidad
- Higiene del destino
- Calidad ambiental
- Buen clima
- Posibilidad de conocer otras personas y otras culturas
- Seguridad
- Factores distintivos de la oferta
- Facilidad de acceso al destino

Fuente: [http://www.turismoparatodos.org.ar/seguridad/dest\\_fact.htm](http://www.turismoparatodos.org.ar/seguridad/dest_fact.htm)

- **Videos de apoyo**

- Prevención de Robos y engaños
- Seguridad en la manipulación de alimentos
- Trata bien al turista
- Campaña contra el turismo sexual

- Pautas de seguridad turística en América Latina

<http://www.paph-oea.com/seguridad/inicio.htm>

## Créditos

### **Desarrollado por:**

SNV en Centroamérica

Rainforest Alliance

"Alianza para el Turismo Comunitario" Counterpart International/USAID

### **Compilación técnica**

"Alianza para el Turismo Comunitario"

Counterpart International/USAID

Sergio Aja

Irene Chávez

Ronaldo Mejía

### **Revisión técnica:**

#### **SNV**

Salvador Rodríguez – Asesor SNV en Centroamérica

Julissa Chavarría Ibarra – Asesora SNV en Centroamérica

#### **Rainforest Alliance**

Denia Del Valle – Gerente para Mesoamérica

Silvia Rioja – Gerente Técnico Turismo Sostenible

Carolina Tobar Gándara – Coordinadora Técnica para Mesoamérica

#### **Counterpart International**

Mario Del Cid – Director Nacional – Counterpart International

### **Apoyo técnico y financiamiento**

SNV en Centroamérica

Rainforest Alliance

"Alianza para el Turismo Comunitario" Counterpart International/USAID

### **Ilustración**

Estuardo Salvatierra Mata

## ANEXO A.

### Presupuesto para implementación de una caja de herramientas físicas

#### Presupuesto de equipo

	Costo mínimo unitario (U\$)	Costo máximo unitario (U\$)	Comentarios y especificaciones
<b>Equipo</b>			
Recipiente aforado o con medida para medir flujo	5	15	
Aireador, perlizador,eyector o reductor de flujo	10	25	Asegúrese de que la medida corresponde con las instalaciones de donde va a probarlos. Es probable que sea necesario adquirir también adaptadores.
Medidor de vatios	25	250	Existen distintos modelos en el mercado. Los más sencillos tipo Kill a watt o Black & Decker deben conectarse a un tomacorriente y el aparato se conecta al medidor. Una de las mejores opciones es el Wattson ( <a href="http://www.diykyoto.com">www.diykyoto.com</a> ) el cual incluye varios sensores inalámbricos que se colocan en los alambres de corriente de los aparatos y una estación central que procesa la información.
Manguera de color oscuro	10	15	
Bombilla normal y bombilla ahorradora	10	10	Se sugiere comprar de 40, 60 y 100 vatios y sus equivalentes en versión ahorradora (11, 14 y 25-30 vatios)
Foco con panel solar individual	20	80	Pueden usarse otras opciones como fuentes de jardín accionadas con energía solar (U\$ 50 - 120). Antes de decidir comprar averigüe, es probable que sea más económico comprar un set de focos.
Calculadora solar	5	15	Esta no es necesaria si se tienen otros aparatos que funcionen con energía solar.
Foco con sensor de movimiento	70	160	Existen también opciones con sensor de movimiento y a la vez panel solar.

Medidor de humedad (idealmente higrómetro - psicrómetro - termómetro)	15	150	Existen distintos modelos en el mercado. Se sugiere buscar los modelos digitales por ser más sencillos de usar. Generalmente incluyen higrómetro, termómetro, psicrómetro en uno y algunos tienen adaptadores para medidores de densidad u otros usos. Algunas opciones incluyen Honeywell, Caliber 3, Hygro Set y uno de The Weather Channel
Medidor de decibeles (medidor de ruido)	30	200	Existen distintos modelos. Algunos miden temperatura y humedad también. Algunas opciones son Galaxy CM130, Extech, Scosche.
Kit solar	20	500	Existen distintos modelos de kits demostrativos y utilitarios. Funcionan muy bien para considerar todos los componentes y mantenimiento que requiere el uso de energía solar, así como para demostrar que funciona en contextos donde la idea pueda ser demasiado innovadora.
Turbina para demostración de energía eólica	15	80	Existen diferentes modelos puramente demostrativos.
<b>TOTAL</b>	<b>235</b>	<b>1500</b>	

\* Los costos estimados reflejan una ponderación entre el valor de mercado en Guatemala en Marzo de 2009 y la compra en línea de las piezas de equipo. Los costos finales pueden variar dependiendo de los cargos por impuestos y gastos de envío.

## Presupuesto de materiales y documentos

(Elaborado de manera ilustrativa, deberá ser ajustado a la realidad de cada país)

Documentos y otros materiales	Costo mínimo unitario (U\$)	Costo máximo unitario (U\$)
Mapas locales relevantes del tema agua	10	25
Lista roja del país	10	25
Convenio CITES	10	25
Mapas de ecosistemas, bosques, plantas, animales del país o región	10	60

Mapa de suelos del país o de la región	10	25
Vinagre, bicarbonato, lavanda, limón, agua carbonatada	10	30
Toallas, toallas de papel	10	15
Recipientes para mezclar, atomizadores	5	10
Tiza, arroz, bolsas de tela, pedazos de carbón	10	15
Productos con mucho empaque vs. productos con poco empaque	10	25
Productos en presentación individual vs. Productos en presentación grande	10	25
Productos con envase retornable vs. Envase no retornable	5	15
Abono de compost local	5	10
Ejemplos de tipos de basura necesarios: plástico, aluminio, tetrabrick, orgánico, vidrio, distintos tipos de papel	10	15
Ejemplos de productos reciclados	10	30
Paquete de legislación nacional sobre registros y procedimientos para empresas	10	50
Pliegos de papel y cartulina	50	150
Marcadores	40	80
Filtros o cloro	5	10
<b>TOTALES</b>	<b>240</b>	<b>640</b>