

GUATEMALA



 MANUAL DE  
*Buenas*  
PRÁCTICAS

**Turismo Sostenible**  
Operadores y Guías de Turismo  
en Áreas Protegidas

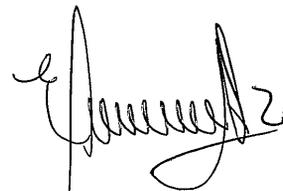
Guatemala es un país con una enorme riqueza natural y cultural, lo cual hace que sea muy atractivo turísticamente. Gran parte de este potencial se encuentra en el interior de las más de 330 áreas protegidas existentes en Guatemala y es labor del Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP) asegurar la conservación de su alto índice de biodiversidad biológica.

A través de la generación de beneficios financieros para lograr la sostenibilidad en las áreas protegidas, el desarrollo del turismo sostenible contribuye a alcanzar los fines de conservación del patrimonio natural de Guatemala. Sin embargo, para que el desarrollo de turismo sea una herramienta efectiva de conservación y no

genere impactos negativos, este debe desarrollarse de una forma planificada y bajo estándares de buenas prácticas desarrolladas por todos los actores involucrados en la actividad turística.

Es por ello que elaboramos esta serie de Manuales de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para la gestión de las Áreas Protegidas y de los servicios turísticos dentro y aledaños a las mismas, para asegurar que la actividad de visitación proporcione impactos positivos que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas a través de la generación de empleo, la diversificación de la economía, la mejora de los servicios e infraestructura, la promoción del intercambio cultural y la sensibilización sobre los recursos naturales y culturales.

Estos manuales están dirigidos a los administradores de las Áreas Protegidas y a los establecimientos de hospedaje, alimentación y transporte turístico operando dentro o cerca de las mismas pero también a los usuarios como lo son operadores y guías de turismo; comunidades aledañas y visitantes de las áreas protegidas. Estamos seguros de que estos documentos pueden ser un instrumento efectivo para alcanzar la sostenibilidad dentro de las Áreas Protegidas, por ello animamos a todos los actores involucrados a hacer uso de estas herramientas en aras de sumar esfuerzos para la deseada conservación del patrimonio natural de Guatemala, fuente en gran medida de nuestro atractivo turístico.



**Ing. Elder Enrique Figueroa Rodríguez**  
Secretario Ejecutivo  
Consejo Nacional de Áreas Protegidas  
-CONAP-





MANUAL DE  
*Buenas*  
PRÁCTICAS

**Turismo Sostenible**  
Operadores y Guías de Turismo  
en Áreas Protegidas

# CRÉDITOS

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO  
SOSTENIBLE PARA OPERADORES Y GUÍAS DE TURISMO  
EN ÁREAS PROTEGIDAS

Documento técnico No. 25-2016

DOCUMENTO ELABORADO POR EL CONSEJO  
NACIONAL DE ÁREAS PROTEGIDAS

## Textos

Denia Eunice Del Valle Barrera, CERTIFICA, S. A.

## Revisión

Ana Virginia Cuéllar

Lucila Pérez

Ana Luisa de León

## Diseño y diagramación

Isabel Molina y Erwin Herdocia

## Revisión Diseño

Hiliana Nuñez

Se sugiere citar el documento de la siguiente manera:

CONAP. 2016. Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Operadores y Guías de Turismo en Áreas Protegidas. Documento técnico No. 25-2016. Guatemala. 89 páginas.

Primera Edición

## Consejo Nacional de Áreas Protegidas - CONAP

5ª Avenida 6-06, zona 1; Edificio IPM, 5º, 6º y 7º nivel  
Guatemala, C. A.

PBX: + (502) 2422-6700

Fax: + (502) 2253-4141

[www.conap.gob.gt](http://www.conap.gob.gt)

Esta publicación se realiza de acuerdo al normativo de propiedad intelectual de CONAP, aprobado por el Consejo Nacional de Áreas Protegidas con fecha 28 de agosto del 2016; con el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y el Fondo para el Medio Ambiente Mundial (Global Environment Facility - GEF), a través del proyecto 81367: "Promoviendo el Ecoturismo para Fortalecer la Sostenibilidad Financiera del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas", implementado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).



# ACRÓNIMOS

## SIGLAS Y ABREVIATURAS

<b>AP</b>	área protegida
<b>BPM</b>	buenas prácticas de manejo
<b>BP</b>	buenas prácticas
<b>CMTS</b>	Consejo Mundial de Turismo Sostenible ( Global Sustainable Tourism Council - GSTC)
<b>CONAP</b>	Consejo Nacional de Áreas Protegidas
<b>CoP 10</b>	Conference of the Parties - Conferencia de la Partes <sup>1</sup>
<b>INGUAT</b>	Instituto Guatemalteco de Turismo
<b>OIT</b>	Organización Internacional del Trabajo
<b>PM</b>	Plan Maestro
<b>PGMV</b>	Plan de Gestión y Manejo de Visitantes
<b>SIGAP</b>	Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas
<b>UICN</b>	Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza
<b>UNESCO</b>	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (United Nations Educational, Scientific, and Cultural Organization)
<b>ZVD</b>	zona de veda definitiva

<sup>1</sup>Órgano rector del Convenio sobre la Diversidad Biológica



# ÍNDICE

- Presentación ..... 6**
  - Contexto del proyecto ..... 9
  - Las áreas protegidas en Guatemala y su relación con la sostenibilidad ..... 10
- Turismo sostenible ..... 15**
  - Criterios Globales de Turismo Sostenible ..... 17
  - Buenas prácticas de turismo sostenible ..... 18
  - Importancia de las buenas prácticas ..... 19
  - Público al que está dirigido el manual ..... 21
  - Plan de acción de la sostenibilidad ..... 23

## OPERADORES DE TURISMO RECEPTIVO EN ÁREAS PROTEGIDAS

-  **Gestión Empresarial Sostenible ..... 25**
  - Legislación turística aplicable a los Operadores de turismo ..... 28
  - Planificación estratégica sostenible ..... 29
  - Gestión administrativa-financiera ..... 31
  - Gestión de calidad ..... 33
  - Seguridad ..... 34
  - Selección, contratación y evaluación de proveedores ..... 36
  - Elaboración de paquetes turísticos ..... 38
  - Mercadeo y comercialización ..... 40
  - Evaluación y monitoreo de las actividades turísticas ..... 41
-  **Gestión socio - cultural ..... 42**
  - Gestión del patrimonio socio-cultural ..... 44
  - Beneficios económicos para las comunidades y desarrollo local ..... 46



	<b>Gestión ambiental</b> .....	<b>47</b>
	Conservación de la biodiversidad .....	49
	Reducción de la contaminación ambiental .....	51
	Gestión del agua .....	53
	Gestión de la energía .....	55
	Reducción de la huella de carbono .....	58

## GUÍA DE TURISTAS EN ÁREAS PROTEGIDAS

	<b>Gestión Turística Sostenible</b> .....	<b>62</b>
	Legislación turística aplicable a los guías de turistas .....	62
	Planificación de la visita .....	64
	Seguridad .....	65
	Recorrido y guiado .....	66
	Calidad de servicio y atención de los visitantes .....	68

	<b>Gestión socio - cultural</b> .....	<b>69</b>
	Gestión del patrimonio socio-cultural .....	71
	Interpretación del patrimonio socio-cultural .....	72
	Animación socio-cultural .....	73
	Beneficios económicos para las comunidades y desarrollo local .....	74

	<b>Gestión ambiental</b> .....	<b>75</b>
	Conservación de la biodiversidad .....	77
	Reducción de la contaminación ambiental .....	78

	<b>Buenas practicas en acción</b> .....	<b>80</b>
--	---	-----------

	<b>Glosario</b> .....	<b>82</b>
--	-----------------------	-----------

	<b>Bibliografía</b> .....	<b>84</b>
--	---------------------------	-----------

	Literatura citada .....	84
--	-------------------------	----

	Fuentes de información utilizadas .....	84
--	---	----

	Páginas Web consultadas .....	88
--	-------------------------------	----

	<b>Anexos</b> .....	<b>89</b>
--	---------------------	-----------

# PRESENTACIÓN

El turismo, como actividad económica, ha cobrado gran importancia a nivel mundial al permitir la integración armónica de factores sociales, culturales, económicos y ambientales para el beneficio de las naciones. Diferentes regiones o países actualmente basan una parte importante de su desarrollo en la promoción del turismo, teniendo en cuenta que genera beneficios de alto impacto sobre las comunidades nativas de los países donde se realiza, especialmente en aquellos en vías de desarrollo.

Guatemala es un país con un alto potencial de desarrollo para el turismo sostenible y el ecoturismo, con un gran reto por desarrollar productos y servicios turísticos, no sólo que sean seguros, competitivos y de calidad; sino que, sobre todo, aseguren que se respetará el entorno natural y serán inclusivos de las expresiones culturales de las comunidades locales.

## Impacto económico del turismo en Guatemala



Fuente: elaboración propia con datos del Boletín Estadístico del INGUAT 2015 y el Informe del Impacto Económico del Turismo en la Economía 2015 del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC por sus siglas en inglés)

Con esta serie de Manuales de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible se pretende apoyar el desarrollo turístico sostenible en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (SIGAP) para asegurar que la actividad turística se realice de una manera responsable y respetuosa con el medio ambiente y su entorno sociocultural y represente una herramienta para lograr, a su vez, la sostenibilidad financiera.

La serie de cinco manuales de buenas prácticas para turismo sostenible en áreas protegidas, se desarrollarán a partir de un documento general de buenas prácticas (Manual de Buenas Prácticas de Gestión del Turismo Sostenible en Áreas Protegidas) y luego a través de cuatro manuales específicos dirigidos a los principales prestadores de servicios turísticos dentro y, con influencia, en las áreas protegidas (servicios de hospedaje, alimentación, guías y operadores de turismo receptivo y transporte turístico). El presente manual está dirigido a los guías y operadores de turismo receptivo guatemaltecos.



Fuente: Datos de registro y Verificación de Empresas Turísticas del INGUAT

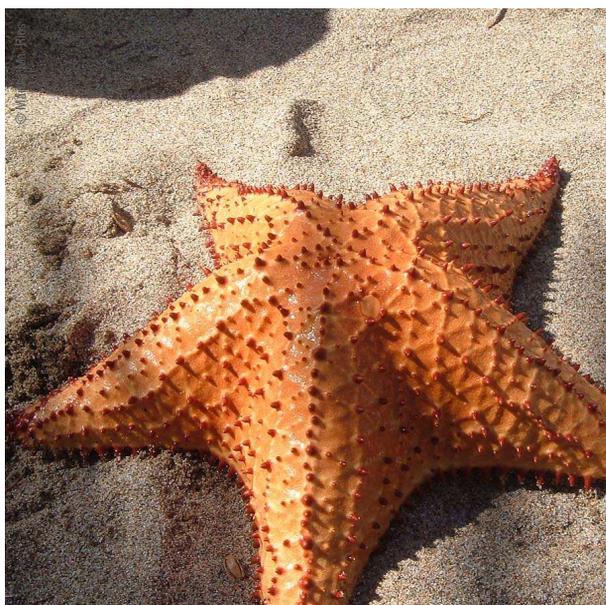
Los operadores de turismo que incorporen sistemáticamente prácticas sostenibles en sus operaciones pueden obtener varios beneficios; entre ellos, el disminuir costos de operación; tener una mejor relación con sus colaboradores, proveedores, guías de turismo y con las comunidades locales donde llevan a los visitantes. Además serán responsables frente al territorio y sociedad donde realicen sus recorridos y visitas turísticas.

Los turistas en la actualidad están prefiriendo empresas que se preocupan y tienen algún tipo de conciencia ambiental, sociocultural e implementan buenas prácticas sostenibles. Los operadores de turismo tienen la oportunidad a través de la implementación de buenas prácticas sostenibles de contribuir a la construcción de un país más limpio, más atractivo y más sano para sus habitantes y para los visitantes y por ende ser parte de una mejora en la imagen país de Guatemala ante el mundo entero.

Los operadores de turismo tienen también la oportunidad de mostrar como parte de su promoción turística su preocupación y responsabilidad ante el cuidado y respeto de los recursos naturales y culturales que son además su gran activo laboral.

Se espera que éste manual de buenas prácticas sostenibles para operadores de turismo y guías de turismo pueda ser utilizado por todas las empresas operadoras de turismo de Guatemala, en específico

las que basan sus viajes en las áreas protegidas del país y sus alrededores. Las buenas prácticas aquí recomendadas deben ser difundidas a todos los colaboradores de dichas empresas para que estos las implementen dentro y fuera de sus lugares de trabajo y así en conjunto podamos en Guatemala mostrar a los mercados mundiales en un futuro cercano un desarrollo de turismo sostenible acorde a las exigencias del mercado actual.





## CONTEXTO DEL PROYECTO

El proyecto *“Promoviendo el Ecoturismo para Fortalecer la Sostenibilidad Financiera del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP-”* se desprende del área focal de Biodiversidad del Fondo para el Medio Ambiente Mundial (FMAM por sus siglas en español, GEF por sus siglas en inglés), que busca catalizar la sostenibilidad de sistemas de áreas protegidas de Guatemala.

La meta del proyecto es contribuir a la conservación de la biodiversidad de importancia global en Guatemala, a través de la promoción del desarrollo de turismo sostenible con capacidad de generar ingresos que sean destinados a manejo y gestión de áreas protegidas, de forma que se favorezca la conservación

de la biodiversidad en ellas existente. Para ello, el proyecto se propone el diseño de manuales de buenas prácticas que guíe a los diferentes actores involucrados en la gestión del turismo en áreas protegidas en que sus operaciones y estrategias de actuación se alineen con esta meta.

---

*El objetivo es fortalecer la sostenibilidad financiera del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP- mediante el desarrollo de nuevos mecanismos financieros en el sector del ecoturismo.*

---

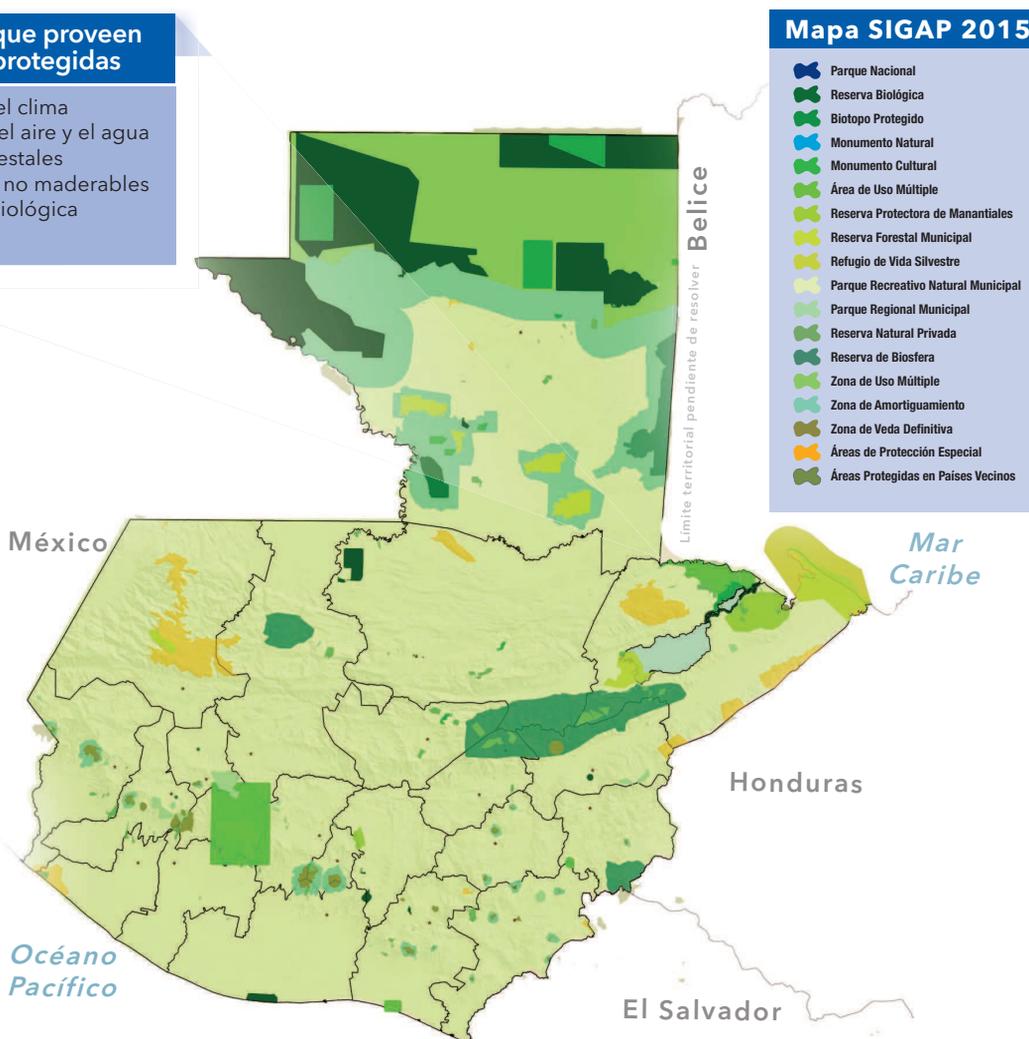
# CONTEXTO DE LAS ÁREAS PROTEGIDAS EN GUATEMALA Y SU RELACIÓN CON LA SOSTENIBILIDAD

El Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP) fue creado en 1989 mediante el Decreto 4-89 que también establece el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (SIGAP). El CONAP es la institución encargada de dirigir y coordinar el SIGAP, así como también de administrar la Diversidad Biológica de Guatemala con el fin de proteger y mejorar el patrimonio natural del país.

El SIGAP es el conjunto de todas las áreas protegidas de Guatemala y las entidades que las administran. Fue creado para lograr los objetivos de conservación, rehabilitación y protección de la diversidad biológica y los recursos naturales del país; alberga los principales destinos turísticos de Guatemala.

## Beneficios que proveen las áreas protegidas

- Regulación del clima
- Purificación del aire y el agua
- Productos forestales maderables y no maderables
- Exploración biológica y turismo.



Son áreas protegidas, incluidas sus respectivas zonas de amortiguamiento, las que tienen por objeto la conservación, el manejo racional y la restauración de la flora y fauna silvestre, recursos conexos y sus interacciones naturales y culturales, que tengan alta significación por su función o sus valores genéticos, históricos, escénicos, recreativos, arqueológicos y protectores; de tal manera de preservar el estado natural de las comunidades bióticas, de los fenómenos geomorfológicos únicos, de las fuentes y suministros de agua, de las cuencas críticas de los ríos, de las zonas protectoras de los suelos agrícolas, de tal modo de mantener opciones de desarrollo sostenible. Se establecen las siguientes categorías de manejo<sup>2</sup>:



\*\*Aunque no está registrada oficialmente como categoría de manejo, otra denominación que se utiliza es la de Zona de Veda Definitiva (ZVD). El 2 de marzo del 2014, se publicó en el Diario Oficial la Resolución 01-08-2014 del CONAP, con la cual se definió el listado de 28 volcanes (30 ZVD) que son áreas protegidas, declarados como tal desde 1956 en conmemoración al mes del árbol, cuya superficie que se considera como ZVD, comprende desde el cráter hasta la pendiente del 30%, en apego a lo establecido en el Acuerdo Presidencial del 21 de junio de 1956.

## Categorías de manejo de las áreas protegidas

De acuerdo al reglamento de la Ley de Áreas Protegidas, existen 6 categorías de manejo para la administración óptima de las mismas

### tipo I

Parque Nacional, Reserva Biológica | **21** parques nacionales y **1** reserva biológica

### tipo II

Biotopo Protegido, Monumento Natural, Monumento Cultural, Parque Histórico | **6** biotopos protegidos **3** monumentos culturales **1** monumento Natural

### tipo III

Áreas de Uso Múltiple, Manantial, Reserva Forestal, Refugio de Vida Silvestre | **6** refugios de vida silvestre **5** áreas de uso múltiple **2** reservas forestales **2** reservas protectoras de manantiales **1** reserva hídrica y forestal

### tipo IV

Áreas Recreativa Natural, Parque Regional, Rutas y Vías Escénicas | **66** parques municipales **1** parque regional y área natural **1** parque recreativo natural

### tipo V

Reserva Natural Privada | **183** reservas naturales privadas

### tipo VI

Reserva de la Biosfera | **5** reservas de biosfera

### ZVD\*\*

Zona de veda definitiva → **30** zonas de veda definitiva

334 áreas protegidas nacionales, municipales y privadas, que ocupan un área total de 3,445,738.13 hectáreas (3,343,149.13 hectáreas terrestres y 102,589.00 hectáreas marítimas<sup>3</sup>), 30.70% del territorio nacional se encuentra bajo el régimen de área protegida.

Fuente: Ley de Áreas Protegidas (Decreto 4-89) y Folleto Guatemala Megadiversa (CONAP, Documento Educativo No. 02-2015)

<sup>2</sup> Ley de Áreas Protegidas (Decreto 4-89)

<sup>3</sup> De acuerdo a los datos oficiales de superficie en conservación y manejo de las áreas protegidas del SIGAP.

## GUATEMALA MEGADIVERSA

Conocida como “el país de la eterna primavera”, a pesar de ser un país relativamente pequeño (108,889 Kms<sup>2</sup>), Guatemala posee una vasta biodiversidad, que se refleja en la variedad de flora y fauna, así como en la pluriculturalidad de su gente y también es uno de los 25 países con mayor diversidad de árboles a nivel mundial.

En el año 2010 la Conferencia de las Partes (Conference of Parties - CoP) reconoció a Guatemala como uno de los 19 países megadiversos<sup>4</sup> en el mundo. Este reconocimiento mundial, además de ser motivo de orgullo, conlleva una gran responsabilidad de crear consciencia de la importancia económica, sociocultural y ambiental que las áreas protegidas tienen.



<sup>4</sup>El concepto de megadiverso, representa la variedad de seres vivos sobre la tierra y abarca la diversidad de ecosistemas y variedad genética.

# República de Guatemala

Se origina de la lengua Náhuatl Quauhtlemallan que significa:  
*"Lugar donde hay muchos árboles"*

**+ 15 millones**  
de habitantes



**24 idiomas**

incluyendo el **español**,  
idiomas **Maya, Xinca**  
y **Garífuna**

**360**

microclimas

**14**

zonas de vida

**66**

ecosistemas

**33**

volcanes

**5**

lagos

**3 Patrimonios de la Humanidad - UNESCO**

- Parque Nacional Tikal (Patrimonio Cultural y Natural)
- La Antigua Guatemala
- Parque Arqueológico Quirigua

**3 Patrimonios Inmateriales - UNESCO**

- La lengua, la danza y la música garífuna
- La tradición del teatro Rabinal Achí
- El Ceremonial La Pa'ach

## FLORA



**10.317**

Especies

## PECES



**1.033**

Especies

## ANFIBIOS



**147**

Especies

## REPTILES



**245**

Especies

## AVES



**720**

Especies

## MAMÍFEROS



**244**

Especies

## 7 BIOMAS

- Selva tropical húmeda
- Selva tropical lluviosa
- Selva de montaña
- Bosque de montaña
- Chaparral espinoso
- Selva sub-tropical húmeda
- Sabana tropical húmeda

## 7 HUMEDALES RAMSAR

- Parque Nacional Laguna Lachuá
- Parque Nacional Yaxha-Nakum-Narajo
- Parque Nacional Laguna del Tigre
- Refugio de Vida Silvestre de Punta de Manabique
- Refugio de Vida Silvestre Bocas del Polochic
- Río Sarstún
- Reserva Natural Manchón Guamuchal

## 5 RESERVAS DE BIÓSFERA

- Reserva de la Biósfera Maya
- Reserva de la Biósfera Sierra de las Minas
- Reserva de la Biósfera Trifinio
- Reserva de la Biósfera Ixil, Visis-Caba
- Reserva de la Biósfera Montañas Mayas Chiquibul

La sostenibilidad ambiental, socio-cultural y económica es inherente a la conservación de los recursos culturales y naturales del país, pues de ellos depende la disminución del riesgo por la vulnerabilidad del cambio climático, la reducción de la erosión de los suelos, la disminución del efecto de las inundaciones, la purificación del aire a través de la captación y fijación del carbono, la generación de energía renovable (hidroeléctricas), la seguridad alimentaria y el turismo.

Las áreas protegidas son una pieza fundamental para la conservación de la biodiversidad y también representan uno de los principales recursos turísticos, prestan servicios ambientales para las poblaciones aledañas, salvaguardan el patrimonio natural y cultural; son una fuente para la investigación científica y la educación ambiental.

Muchas poblaciones y grupos rurales que viven en extrema pobreza, dependen directamente de ellas para su subsistencia

(alimentos, uso de plantas medicinales y madera para combustión y/o construcción principalmente).

Adicionalmente, los diferentes modelos de gestión de las APs apoyan la descentralización y modernización del estado, permitiendo la participación de la sociedad civil organizada y coadyuvan al cumplimiento de diversos tratados internacionales de los que el país es signatario; así como a la captación de financiamiento internacional.



# TURISMO SOSTENIBLE EN OPERADORES Y GUÍAS DE TURISMO

Según la OMT es "el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas"<sup>5</sup>.

*Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible se aplican a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos.*



Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. Por lo tanto, el turismo sostenible debe:



01

Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

02

Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.

03

Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes, unos beneficios socio-económicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.



<sup>5</sup> Organización Mundial del Turismo (OMT). Desarrollo Sostenible del Turismo. <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>. Página visitada el 2 de enero 2016.

Los operadores de turismo juegan un papel preponderante para conectar la oferta y la demanda turística y han sido el principal elemento dinamizador del mercado turístico a través de cadenas de distribución. Por lo tanto tienen una alta capacidad de influencia para desarrollar un tipo de turismo sostenible por la relación que tienen con las actividades y productos turísticos que forman parte de la oferta turística.

Los operadores pueden influir en las personas que visitan las áreas protegidas y también en el momento de comprar a los proveedores locales. La integración de la sostenibilidad al negocio de los operadores que ofrecen visitas a las áreas protegidas de Guatemala y sus alrededores deben considerar una visión integradora de los tres ámbitos de la sostenibilidad al manejar su empresa y deben tener en cuenta estos aspectos al momento de desarrollar sus paquetes de turismo y en el momento de escoger a sus proveedores, apoyando y fortaleciendo la entidad cultural y el tejido social a su alrededor.

---

*El marco referencial del presente manual es la gestión de las áreas protegidas como protectoras del patrimonio natural, seguido de los Criterios Globales de Turismo Sostenible para Destinos de los que se derivan las buenas prácticas para turismo sostenible en las áreas protegidas.*

---



## CRITERIOS GLOBALES DE TURISMO SOSTENIBLE

Los **Criterios Globales de Turismo Sostenible**<sup>6</sup> son un esfuerzo para alcanzar el entendimiento común del turismo sostenible y representan los principios mínimos de sostenibilidad a los que cualquier negocio turístico deberá aspirar para proteger y conservar los recursos naturales y culturales del mundo al tiempo que aseguran que el turismo cumpla con su potencial como herramienta para aliviar la pobreza. Algunos de los usos esperados de éstos criterios son por ejemplo que sirvan como orientación a los operadores de turismo a la hora de escoger proveedores y programas de turismo sostenible; servir como directriz básica para que los negocios de todo tamaño sean más sostenibles y para ayudarlos por optar por programas de turismo sostenible que cumplan con los criterios globales; ayudar a los consumidores a identificar buenos programas y negocios de turismo sostenible y servir como denominador para que los medios reconozcan los proveedores de turismo sostenible.

Se organizan alrededor de cuatro temas principales: la planificación eficaz para la sostenibilidad, la maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local, el mejoramiento del patrimonio cultural y la reducción de los impactos negativos sobre el ambiente. Aunque los criterios se orientan inicialmente para el uso por parte del sector hotelero y los operadores de turismo, tienen aplicabilidad en toda la industria turística.

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

Los criterios indican lo que se debe hacer, no cómo se debe hacer, ni tampoco si se ha alcanzado la meta; esa función es realizada por los indicadores de desempeño, los materiales educativos asociados y el acceso a las herramientas de implementación, siendo todos ellos un complemento indispensable de los criterios de turismo sostenible que son:

- 01 Demostrar una gestión sostenible del destino.
- 02 Maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimizar los impactos negativos.
- 03 Maximizar beneficios a las comunidades, a los visitantes y al patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos.
- 04 Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos.



<sup>6</sup> Según OMT (2012) y CMTS (2010)

## BUENAS PRÁCTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE

Para efectos de la serie de Manuales de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en las Áreas Protegidas del SIGAP las buenas prácticas son una guía o referente a seguir para sugerir y plantear mejoras.

*Las buenas prácticas se basan en experiencias ejemplares que muestran de forma clara y concreta cómo llevar a la práctica acciones que produzcan resultados positivos, útiles y funcionales que permitan ser un referente para la evaluación de la gestión sostenible; son aplicables a la realidad nacional y pueden ser replicables y transferibles en otros contextos similares.*

Se caracterizan por promover soluciones creativas que demuestren un impacto positivo, promueven la transformación real, generan aprendizaje y pueden mantenerse en el tiempo por su impacto social, económico y ambiental.

Es importante resaltar que las buenas prácticas son conceptos dinámicos que evolucionan y cambian en el tiempo, adecuándose al contexto, social, político, ambiental y económico del momento.



*Una buena práctica es una experiencia exitosa que ha demostrado resultados positivos y su importancia radica en la documentación de dichos resultados para poder replicarlos como ejemplares, por lo tanto, son una herramienta básica en la gestión de la sostenibilidad.*

## IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS



Son útiles para la planificación, diseño, desarrollo y funcionamiento de las actividades turísticas.

Se convierten en referente de sostenibilidad y contribuyen a una gestión socialmente inclusiva y responsable, ambientalmente amigable y económicamente viable.

Brindan parámetros del cuidado, aprovechamiento y uso de los recursos del operador de turismo.

Propician la auto-evaluación y mejora continua; así como un adecuado aprovechamiento de los recursos humanos, técnicos y financieros.

Coadyuvan a mejorar la experiencia de los visitantes y satisfacer sus expectativas.

Promueven el cumplimiento de la legislación aplicable.



## BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR LAS BUENAS PRÁCTICAS

Mejora de la gestión operativa, más orden y control de las actividades y se cuenta con información para la toma de decisiones.



Disminución de costos de operación.



Minimizar impactos en los ámbitos sociales y potencializar los beneficios económicos para sí mismos y sus colaboradores.

Aumento del prestigio de la empresa, al ser reconocida como responsable y/o amigable con el ambiente. La imagen de la empresa ante los clientes, colaboradores y proveedores también mejora, pues se convierte en líder y referente de sostenibilidad.



Crecimiento en ventas y desarrollo de nuevos nichos de mercado.

Mejora de la calidad, gracias a los procesos más estructurados y contar con proveedores sostenibles; que permiten brindar garantía de los productos y servicios brindados.



Colaboradores más capacitados, comprometidos y motivados.



Mayor competitividad al poder responder a las tendencias e innovaciones en el sector.



Reducción de riesgos e impacto en los cambios, así como de incumplimiento de leyes y normas nacionales, locales e internacionales; al contar con una adecuada planificación y gestión administrativo-financiera.



## PÚBLICO AL QUE ESTÁ DIRIGIDO EL MANUAL

La serie de manuales de buenas prácticas para turismo sostenible en áreas protegidas del SIGAP están dirigidos a los siguientes usuarios:



Personal gerencial, técnico y administrativo de las áreas protegidas.



Establecimientos de hospedaje, alimentación y transporte operando dentro de las áreas protegidas.



**Operadores de turismo y guías de turismo.**



Comunidades aledañas.



Visitantes de las áreas protegidas

La finalidad de los manuales es que se transformen en un instrumento efectivo y práctico para promover la sostenibilidad, crear consciencia entre administradores, empresarios y otros usuarios sobre la sostenibilidad y que se embarquen en procesos de mejora continua de sus operaciones.

El presente manual, en específico, está dirigido a operadores de turismo receptivo y guías de turismo que brindan sus servicios en las áreas protegidas del SIGAP, independientemente de su tamaño o localización dentro del territorio nacional. Tiene por objetivo brindar orientaciones sobre las buenas prácticas que deben tener en consideración a la hora de visitar las áreas protegidas de Guatemala.

El manual también está dirigido a todos aquellos que formen parte de la entidad administradora de las áreas, ya sean de origen municipal, privada o comunitaria; aquellos que realicen actividades turísticas en las APs y aquellos que deseen apoyar las áreas y sus administradores, es decir, también está dirigida a aquellos que estén relacionados de forma indirecta con las mismas.

## Buenas prácticas para operadores de turismo en áreas protegidas

01

### Gestión EMPRESARIAL SOSTENIBLE

- Legislación turística
- Gestión administrativo financiera
- Gestión de calidad
- Selección, contratación y evaluación de proveedores.
- Seguridad
- Elaboración de paquetes
- Mercadeo y comercialización

02

- Gestión del patrimonio socio-cultural
- Beneficios económicos para las comunidades y desarrollo local

03



- Conservación de la biodiversidad
- Reducción de la contaminación ambiental
- Gestión del agua
- Gestión de la energía
- Manejo de desechos
- Cambio climático

# PLAN DE ACCIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

El plan de acción de la sostenibilidad es un modo de asegurarnos que los objetivos de sostenibilidad y la implementación de las buenas prácticas se concreten; tiene los siguientes objetivos:



Para su elaboración y posterior implementación debe tenerse en cuenta lo siguiente:

## 01

Contar con un diagnóstico de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA).

## 02

Que todos los actores involucrados estén comprometidos con el Plan de Acción de Sostenibilidad.

## 03

Saber cuáles son los impactos sociales, ambientales y económicos.

## 04

Los contenidos mínimos con los que debe contar son: principios, misión, visión, compromisos y acciones. Estas acciones deben aplicarse al interior y al exterior de la organización.

# OPERADORES DE TURISMO RECEPTIVO EN ÁREAS PROTEGIDAS

Según el Acuerdo No. 269-93-D del INGUAT (Regulaciones para registros de las agencias de viajes), las agencias de viaje son las personas individuales o jurídicas, nacionales o extranjeras que se dedican profesionalmente al ejercicio de actividades de mercantiles, dirigidas a servir de intermediarias entre las personas que lo soliciten y los prestadores de los servicios utilizados por las mismas, poniendo los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen utilizarlos.

Se clasifican en:

- Agencias Operadoras de Turismo Interno y Receptivo (conocidas como operador de turismo, operador turístico o turoperador<sup>7</sup>)
- Agencias de Viajes de Turismo Emisor
- Agencias de Mayoristas de Viajes.



© iStockphoto.com

Las operadoras de turismo receptivo son las que organizan y promocionan giras, circuitos y excursiones (aéreas, marítimas o terrestres), desarrollándose dentro del territorio nacional y sus servicios son vendidos tanto en el extranjero como dentro del país. Un operador, por lo tanto, es el encargado de consolidar servicios turísticos en un determinado destino. Su principal característica es que son facilitadores y organizadores de viajes. Hay algunos que tienen una amplia oferta y otros que se dedican a ofertar productos especializados como ecoturismo, aventura, turismo arqueológico, agroturismo, etc.

Son un importante eslabón en la cadena de comercialización de los productos y servicios turísticos, pues son los encargados de posicionar el destino en los mercados internacionales y de ofertar, rutas, circuitos y paquetes; por lo que tienen la capacidad de influir en el desarrollo del turismo de manera sostenible fomentando, para sí mismos y sus proveedores de servicios, la adopción de prácticas que generen riqueza económica de manera equitativa, beneficios sociales y un uso respetuoso y responsable del patrimonio socio-cultural y ambiental del país.

<sup>7</sup> Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (RAE) la escritura correcta de la palabra en idioma español es turoperador, el término touroperador es un anglicismo del vocablo en inglés *touroperator*.

# Gestión

## EMPRESARIAL SOSTENIBLE

La gestión empresarial sostenible se refiere a la definición de políticas y estrategias que permitan una interacción armónica de las actividades comerciales y operativas de la empresa con los ámbitos socio-cultural y ambiental.

La gestión empresarial sostenible se enfoca en el crecimiento y viabilidad económica, así como de sentar las bases para que la empresa pueda desarrollarse a la vez que genera beneficios para sus empleados y las comunidades anfitrionas de turismo que visita e incluye:





## LEGISLACIÓN TURÍSTICA APLICABLE A LOS OPERADORES DE TURISMO

La legislación turística tiene por objetivo la protección de los derechos de los usuarios de los productos y servicios turísticos (turistas y visitantes) y proteger la imagen turística del país y sus destinos turísticos. En Guatemala, el ente rector de la actividad turística es el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) que,

en cumplimiento de su mandato, ha desarrollado diversas regulaciones para los prestadores de servicios turísticos. En el caso de los operadores de turismo, están regidos por el Acuerdo 269-93-D del INGUAT (Regulaciones para registros de las agencias de viajes).

### Buenas prácticas de legislación turística para los operadores de turismo

Dado que la función principal de los operadores de turismo es la de consolidar la oferta turística que se presenta a los turistas, es muy importante que sean quienes en primer lugar cumplan y velen por el cumplimiento del marco legal turístico y ambiental del país:

- Contar con la debida acreditación y autorización por parte del INGUAT para ejercer como agencia operadora de turismo interno y receptivo.
- Conocer, respetar, cumplir y velar por el cumplimiento de la legislación turística, mercantil, laboral y fiscal que le sea aplicable.
  - » Reglamento de Agencias de Viaje (Acuerdo 269-93-D).
  - » Código Civil (Decreto Ley No. 106).
  - » Código de Comercio (Decreto No. 2-70).
  - » Código de Trabajo (Decreto No. 1441).
  - » Código Tributario (Decreto No. 6-91).
  - » Ley de Impuesto sobre la Renta (Decreto 26-92), sus reformas y reglamento.
  - » Ley del Impuesto al Valor Agregado (Decreto No. 27-92), sus reformas y reglamento.
  - » Código de Salud (Decreto 90-97).
  - » Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional (Acuerdo gubernativo No. 229-2014).
- Conocer, respetar, cumplir y velar por el cumplimiento de la legislación ambiental y cultural que le sea aplicable y que está contenida en el Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en Áreas Protegidas.
- Conocer, respetar, cumplir y velar por el cumplimiento de lo establecido en:
  - » Código de Ética Mundial para el Turismo.
  - » Código de Ética y Conducta para Prestadores de Servicios Turísticos de las Áreas Protegidas.
  - » Código de Ética y Conducta para Visitantes de las Área Protegidas.
  - » Ley contra la violencia sexual, explotación y trata de personas (Decreto 9-2009).
- Informar a los turistas sobre los reglamentos y códigos de conducta de los lugares que se visita, con especial énfasis en:
  - » Tráfico, adquisición, compra, extracción e ingreso de especies de flora y fauna.
  - » Tráfico, adquisición, compra y extracción de artefactos arqueológicos e históricos.
  - » Penalización de la tenencia y consumo de drogas.
  - » Explotación sexual comercial infantil y de adolescentes.

## PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Planificar significa pensar antes de actuar, pensar con método, de manera sistemática; explicar posibilidades y analizar ventajas y desventajas; proponerse objetivos, proyectarse hacia el futuro, porque lo que puede o no ocurrir mañana decide si mis acciones de hoy son eficaces o ineficaces. La planificación es la herramienta para pensar y crear el futuro<sup>8</sup>.

La planificación estratégica es un proceso continuo que requiere constante retroalimentación acerca de cómo están funcionando las estrategias. Es necesario distinguir entre la planificación estratégica y la planificación operativa. Aun cuando ambas tratan de determinar los mejores cursos de acción, la primera se refiere al largo y mediano plazo y la segunda se relaciona con el corto plazo<sup>9</sup>.

Cuando nos referimos a planificación estratégica sostenible, estamos hablando de grandes decisiones, al establecimiento de objetivos estratégicos que permiten materializar la misión y la visión institucional.

Es decir, que se convierte en el instrumento para establecer las prioridades, los objetivos y las estrategias que, como apoyo a la definición de los recursos, se requieren para lograr los resultados propuestos. Debe ser un proceso continuo, flexible, adaptable y dinámico; que se evalúa periódicamente para medir el avance y logro de objetivos.



<sup>8</sup> Entrevista con Carlos Matus (1996) sobre Planificación Estratégica Situacional.

<sup>9</sup> Adaptado de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público. Marianela Armijo, Naciones Unidas, Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES); CEPAL, Santiago de Chile, junio 2011

## Buenas prácticas de planificación estratégica en operadores de turismo

Para asegurar, por lo tanto, una gestión sostenible en las actividades turísticas que se llevan a cabo dentro de las áreas protegidas, se recomienda:

- Definir la misión (indica cuál es el propósito de la empresa), visión (describe en qué quiere convertirse la empresa), principios y valores empresariales (base del actuar y marco general de las prácticas empresariales en todo sentido, indican en qué cree la empresa y la forma en que lleva a cabo su trabajo). Deben reflejar el compromiso de la empresa con la sostenibilidad integral y ser realistas, cortas, expresadas en verbos infinitivos y conjugados en tiempo presente y primera persona.
- Desarrollar políticas (lineamientos que establecen el marco de referencia para realizar las actividades de la empresa) de:
  - » Gestión integral de la sostenibilidad
  - » Gestión de talento humano
  - » Gestión administrativo financiera
  - » Gestión ambiental
  - » Gestión de la responsabilidad social
  - » Gestión de la seguridad
  - » Gestión de la calidad
- Desarrollar los sistemas (conjunto de programas, procesos, procedimientos e indicadores que sirven para dar cumplimiento a las acciones de gestión empresarial, socio-cultural y ambiental) que sirvan para guiar el actuar de la empresa. Los programas claves para demostrar una gestión empresarial sostenible en una empresa operadora de turismo receptivo son:
  - » Desarrollo de productos y mercadeo
  - » Servicio al cliente
  - » Seguridad
  - » Compras y proveedores
  - » Apoyo al desarrollo local
  - » Apoyo a la conservación de la cultura y tradiciones locales
  - » Apoyo a la conservación de la biodiversidad y las áreas protegidas
  - » Manejo de desechos sólidos
  - » Ahorro y uso del agua
  - » Ahorro y uso de energía y carburantes
  - » Mantenimiento
- Elaborar un plan operativo anual con su correspondiente presupuesto que contenga las metas (acciones concretas y cuantificables de las actividades), indicadores (variables medibles cuantitativa y cualitativamente) y responsable(s) de su implementación.
- Monitorear los resultados (trimestral o semestralmente) del Plan Operativo Anual, realizando los ajustes que sean necesarios para evaluar la gestión del negocio.



## GESTIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA

Sus objetivos son transmitir y comunicar la información necesaria para la toma de decisiones (informar), encaminar todas las actividades para el logro de los objetivos (coordinar), valorar la gestión del personal y el logro de metas (evaluar), guiar, impulsar y apoyar a los colaboradores en sus actividades (motivar). Se compone de principios, técnicas y prácticas a través de los cuales se puede:

La planificación y gestión administrativa y financiera permite diseñar los procesos necesarios para asegurar la existencia y normar la utilización de los recursos materiales, tecnológicos, humanos, del conocimiento y económicos.

- Contar con la información necesaria para seleccionar entre las diversas alternativas y tomar decisiones.
- Desarrollar los planes operativos.
- Detectar posibles riesgos y retroalimentar la gestión para adaptarse a cualquier cambio de circunstancias.

### Buenas prácticas gestión administrativa - financiera en operadores de turismo

Para garantizar la efectividad de los recursos financieros, humanos, técnicos y tecnológicos se recomiendan las siguientes prácticas:

- Definir una estructura orgánica (organigrama o esquema de cargos), jerárquica (definición de los niveles de autoridad) y funcional (perfil, objetivos y tareas y responsabilidades) adecuada a la actividad de la empresa.
- Contar con un manual de organización que estructure las áreas / departamentos de la empresa y defina las funciones de cada una.
- Aplicar las buenas prácticas de empleo promovidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT):
  - » Promover la igualdad de oportunidad de empleo en mujeres y hombres.
  - » Garantizar la seguridad y salud en el trabajo, proveyendo un ambiente agradable, sano y que cuide la salud física y emocional del trabajador.
  - » Proveer de una remuneración justa y equitativa considerando: tipo de trabajo a desempeñar, experiencia, escolaridad y desempeño.
  - » Establecer una jornada laboral (horario de trabajo) que respete la legislación y permita al trabajador atender sus necesidades personales y familiares.
  - » Brindar oportunidades de capacitación y formación.
  - » Cumplir con la inscripción y pago del seguro social de los trabajadores.
  - » Evitar el trabajo de menores de edad.
- Contar con un programa gestión de talento humano que incluya las políticas, procesos y procedimientos para: reclutamiento, selección, contratación, administración, capacitación y desarrollo del personal.
  - » Elaborar y mantener actualizados los contratos laborales de cada trabajador.
  - » Contar con un registro o expediente para cada uno de los trabajadores fijos y temporales que incluya como mínimo: currículo, cartas de referencia, control de vacaciones, control de asistencia, cruce de correspondencia laboral (permisos, llamadas de atención, aumentos salariales, etc.).
  - » Desarrollar perfiles de puesto que incluyan la descripción del puesto, los objetivos, funciones generales, así como los conocimientos, experiencia y actitudes que son requeridos para el desempeño de las funciones.
  - » Realizar, anualmente, una evaluación de desempeño con base en el perfil de puesto y plan de trabajo (responsabilidades asignadas) a cada trabajador.
  - » Desarrollar un plan anual de capacitación que incluya, pero no se limite a, aspectos de seguridad, atención al cliente, gestión de calidad, técnicas de guiado, comercialización, idiomas (los que la empresa ofrezca en sus paquetes, rutas y circuitos), otros temas técnicos de interés como: arqueología, historia, ecoturismo, observación de aves, flora y fauna, etc.
  - » Definir los mecanismos de selección, capacitación y contratación del personal temporal (guías, monitores y conductores).

- » Evaluar, a través de encuestas o estudios de clima laboral, la motivación de los colaboradores a fin de implementar acciones que mejoren su satisfacción, motivación y compromiso; así como gestionar condiciones físicas de trabajo adecuadas.

- » Garantizar el bienestar físico y mental (horarios y turnos de trabajo, días de descanso, vacaciones, tiempo para comidas) de los colaboradores.
- Identificar los riesgos (financieros, operativos, de mercado, ambientales y de seguridad) a los que la empresa esté expuesta y desarrollar los procedimientos para eliminarlos o mitigarlos.

### Ejemplo de matriz de identificación de riesgos

Área temática	Posibles riesgos	Herramienta
Finanzas	Robos Cobros no autorizados Diferencial cambiario Falta de liquidez	Registros contables. Estados financieros. Políticas y procedimientos financiero-contables.
Operaciones	Personal insuficiente Falta de equipamiento y equipo. Fallas tecnológicas	Planificación estratégica. Manual de puestos y atribuciones - distribución de responsabilidades. Inventario de recursos. Programa de mantenimiento preventivo y correctivo.
Ambiente	Inundaciones Huracanes Terremotos Deslaves y erosión Erupciones volcánicas	Incendios forestales Desbordes en cuerpos de agua (cenotes, lagunas, lagos, ríos y mares)
Seguridad	Accidentes de los visitantes o personal. Intoxicaciones o enfermedades gastro-intestinales causadas por alimentos. Robos Manifestaciones en carreteras Toma de los destinos turísticos por grupos locales	Identificación de riesgos. Programa de reducción/mitigación de desastres. Plan de contingencia y atención de emergencias. Programa de prevención de riesgos laborales. Procedimientos de evacuación. Procedimientos de primeros auxilios Procedimientos de manipulación higiénica de alimentos. Programa de seguridad integral.

- Prestar atención y mejorar constantemente el rendimiento económico-financiero de la empresa, a través de disminución de costos operativos (ahorros) y una mayor rentabilidad (aumento de ingresos).
- Definir un sistema de gestión de la información formal (interna y externa), fluido y coordinado que permita contar con datos y conocer hechos que faciliten la toma de decisiones. Los reportes deben ser claros, fiables y oportunos (a tiempo).
- Identificar, analizar y evaluar las oportunidades de negocio que ofrece cada segmento de mercado relevante para la actividad turística.
- Estructurar un programa de abastecimiento (compras y adquisiciones) y utilización de insumos, materiales y productos para evitar el desperdicio de los mismos, prefiriendo la adquisición de productos de micro y pequeñas empresas locales, así como productos amigables con el ambiente y/o con responsabilidad social.
- Desarrollar esquemas contables basados en los principios de contabilidad generalmente aceptados

- (PCGA)<sup>10</sup>, a través de la implementación de un sistema contable formal.
- Cumplir con las obligaciones laborales, comerciales y fiscales a que esté sujeta la empresa (ver sección de legislación turística).
- Implementar, mejorar o desarrollar (según sea en caso), presupuestos como una herramienta de control del avance hacia los objetivos trazados.
- Incorporar componentes no financieros al presupuesto tales como plazos y tiempo requeridos, calidad de los bienes y servicios a ser adquiridos, el nivel de conocimientos y experiencia necesaria en los colaboradores, entre otras.
- Calcular de forma precisa y periódica el Flujo de Caja para evitar la tenencia de efectivo en cantidades excesivas o, por el contrario, que no existan los fondos suficientes para cumplir con las obligaciones contraídas. Ver el Formulario No. 1, ejemplo del Flujo de Caja (cash flow en idioma inglés) en la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible en Áreas Protegidas.

<sup>10</sup> Son el conjunto de reglas generales que sirven de guía contable. Constituyen los parámetros para la elaboración de estados financieros, equidad, ente, bienes económicos, moneda común, ejercicio (período), objetividad, prudencia, uniformidad, exposición, materialidad, valuación al costo, devengado y realización.



## GESTIÓN DE CALIDAD

La gestión de calidad de los servicios turísticos es una herramienta que permite orientar el desarrollo de la actividad turística impulsándola hacia una cultura de mejora continua.

Debido a su naturaleza, la actividad turística es una actividad de servicios que no pueden ser experimentados, sentidos, probados o percibidos previamente, aunque los turistas tienen ya expectativas de los productos y servicios que están contratando.

Los servicios turísticos son brindados y consumidos simultáneamente y tienen un alto grado de contacto e interacción personal; los visitantes están presentes durante todo el proceso; es decir que se realizan *in situ*, el visitante por lo tanto es partícipe activo en la prestación del servicio turístico y quienes decidirán, con base en la experiencia vivida, si el servicio ha satisfecho sus expectativas.

Un producto turístico de calidad es aquel cuya combinación de atractivos, servicios, infraestructura y facilidades es capaz de motivar la decisión de viaje y brindar una experiencia única e inolvidable.

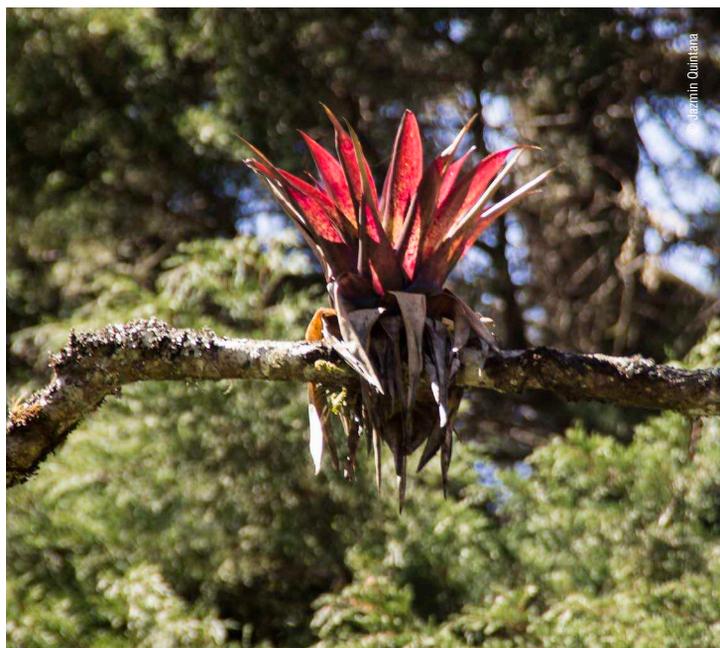
Es, por lo tanto, sumamente importante poner especial atención en determinar las expectativas del cliente para enfocarse en satisfacerlas, reduciendo la brecha que pueda existir entre la calidad esperada (idea preconcebida por el cliente sobre los productos y servicios contratados) y la calidad prestada (experiencia real del turista).

La consistencia y uniformidad de la calidad del servicio recae en un alto grado sobre el desempeño del personal, que es variable pues depende de quién brinde el servicio, cómo lo realiza, en cuánto tiempo y dónde lo haga y es allí donde precisamente los operadores de turismo juegan un papel importante velando porque todos los actores a lo largo de la cadena de servicio estén enfocados en atender al turista de manera amable, en el tiempo requerido y que los productos tangibles sean cómodos, limpios y seguros.

## Buenas prácticas de la gestión de calidad para operadores de turismo

A fin de consolidar el modelo de gestión de calidad para operadores de turismo, se recomienda seguir la siguiente práctica general:

- Determinar los objetivos, metas e indicadores de gestión de calidad turística (estándares), de acuerdo a los productos y servicios que la empresa presta.



Las siguientes buenas prácticas de gestión de calidad, se constituyen también como indicadores de gestión de calidad (estándares de calidad):



© istockphoto.com

### Ejemplo de indicadores y verificadores de gestión de calidad

Actividad	Indicadores	Verificador
Identificación de recursos.	Número y descripción de recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros.	Inventario de recursos.
Brindar información actualizada.	Número y tipo de instrumentos, canales y herramientas de información (p.e: página Web, redes sociales, folletos informativos, catálogo de ventas, etc.).	Plan de mercadeo, comercialización y comunicación.
	Frecuencia (semanal, quincenal, mensual, trimestral, semestral o anual) de actualización de la información de la empresa.	
Limpieza y mantenimiento de instalaciones, infraestructura, mobiliario y equipamiento	Número de incidentes de desperfectos o mal funcionamiento reportados por el personal (guías y choferes), así como por los turistas.	Plan de mantenimiento preventivo y correctivo.  Cronograma de limpieza y mantenimiento.  Bitácora de seguimiento a quejas y reclamos.
	Frecuencia (diaria, semanal, quincenal o mensual) de limpieza general de instalaciones, mobiliario, equipamiento y vehículos.	
	Número y tipo de procedimientos de mantenimiento preventivo y correctivo establecidos.	
	Número y tipo de políticas de reparación, reposición/ sustitución y desecho de mobiliario, equipo y vehículos.	
Delimitar funciones y responsabilidades de gestión de calidad.	Número y tipo de acciones y/o responsabilidades de cada colaborador relacionadas con la gestión de calidad.	Manual de puestos y atribuciones - Perfil de puesto.
Medir satisfacción del cliente.	Índice (%) de satisfacción del cliente.	Encuestas de satisfacción. Libro de quejas y comentarios.

Fuente: Elaboración propia.

- Desarrollar y mantener actualizado el procedimiento para la recepción, atención, seguimiento y despedida de los turistas que permita contactarlos permanentemente.
  - Proveer a los clientes con información actualizada y verídica sobre los productos y los servicios que la empresa proporciona.
  - Atender las solicitudes de los clientes con prontitud y cortesía en todo momento, identificando sus necesidades y expectativas.
  - Identificar las posibles situaciones que puedan afectar (positiva o negativamente) la calidad del servicio turístico brindado por la empresa.
  - Desarrollar un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de mobiliario, equipo y vehículos; a fin de asegurar el buen funcionamiento y estado de conservación de los mismos.
  - Establecer claramente las funciones y responsabilidades con la gestión de calidad para cada uno de los colaboradores relacionados directa e indirectamente con la prestación de los servicios turísticos.
  - Asegurar la continua capacitación en servicio al cliente y cultura turística del personal que trabaja en contacto directo con los clientes.
- Seguir los lineamientos del Código de Ética y Conducta para Personal de las Áreas Protegidas, Código de Ética y Conducta para Prestadores de Servicios Turísticos y el Código de Ética y Conducta para Visitantes.<sup>11</sup>
  - Crear los mecanismos de control y seguimiento de las acciones y programa de calidad para detectar posibles fallos y desviaciones y prever con anticipación para aplicar soluciones y medidas correctivas.
  - Elaborar, controlar, valorar, analizar y realizar el seguimiento correspondiente de las encuestas de satisfacción de los clientes.
  - Facilitar que los clientes puedan expresar sus comentarios y opiniones en el libro de quejas de la Dirección de Atención al Consumidor (DIACO), libro de comentarios o buzón de sugerencias de la empresa.
  - Establecer las medidas correctivas y preventivas, a partir del libro de quejas y comentarios y las encuestas de satisfacción de los visitantes.
  - Determinar el grado de satisfacción de los visitantes a través de:
    - » encuestas de satisfacción,
    - » entrevistas,
    - » buzón de comentarios y sugerencias, y
    - » libro de quejas.



<sup>11</sup> Estos códigos pueden ser solicitados a la Sección de Patrimonio Cultura y Ecoturismo o accederse a través del enlace: <http://conap.gob.gt/index.php/servicios-en-linea/centro-de-documentacion/publicaciones.html>



## SEGURIDAD

La seguridad es una de las principales valoraciones de los visitantes a la hora de elegir/seleccionar un destino y si bien esta valoración es totalmente subjetiva, pues se basa en la experiencia personal que cada visitante tenga.

Entendemos por seguridad turística la protección de la vida, la salud, la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y las comunidades receptoras<sup>12</sup>.

Es importante que la empresa realice la coordinación con la seguridad pública, los servicios de salud y a la vez proveer el adecuado resguardo del viajero y sus bienes, de la protección durante su visita y desplazamiento por el área protegida, sus atractivos, servicios y establecimientos y contar con los medios de comunicación para atender emergencias.

## Buenas prácticas de seguridad turística para las empresas operadoras de turismo

Cada segmento de viajeros, le da un valor determinado y distinto a la seguridad, con base en sus experiencias previas y en sus particulares necesidades, por lo que los consejos prácticos que se brindan a continuación consideran los diferentes puntos de vista y teniendo en consideración la prevención y la asistencia integral:

- Cumplir lo establecido en el Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional (Acuerdo Gubernativo 229-2014).
- Contar con un seguro de responsabilidad civil.
- Cumplir con el Reglamento para la Contratación de Seguro Obligatorio en el Transporte Extraurbano de Personas (Acuerdo Gubernativo 265-2001).
- Verificar que las unidades de transporte a utilizar cuenten con los debidos registros e implementen las medidas de seguridad que establecen el Reglamento para la Prestación del Servicio Público de Transporte extraurbano de Pasajeros por Carretera y Servicio Especial Exclusivo de Turismo (Acuerdo Gubernativo No. 225-2012), el Reglamento de Agencias de Viaje (Acuerdo 269-93-D).
- Verificar que el personal cuente con la documentación vigente, equipo y autorizaciones que le sean pertinentes a su puesto y funciones:
  - » Garantizar que los guías de turistas cuenten con su correspondiente carné autorizado y actualizado y lo porten siempre.
  - » Asegurar que los conductores porten licencia de conducir vigente.
  - » Contar con equipo de comunicación (celular y/o radio).
- Contar con la información sobre los aspectos migratorios, aduanales, fitosanitarios y de salud relacionados con los turistas.
- Identificar periódicamente los riesgos turísticos potenciales: (robos, accidentes, desperfectos mecánicos de los vehículos, contaminación por alimentación, contaminación de agua, bloqueos en carretera, etc.), a que puedan estar afectos la empresa, su personal y los turistas.
- Identificar las amenazas naturales y ocasionadas por personas que, de acuerdo a los lugares a visitar, podrían afectar el recorrido:

<sup>12</sup> Concepto del Arq. Luis Grünwald para la Organización Mundial del Turismo (OMT)

## Ejemplo de matriz de identificación de peligros y amenazas

Fenómenos naturales	Efectos
Huracanes, tormentas, depresiones tropicales y lluvias	Inundaciones erosión, deslaves, flujos de lodo, lahares <sup>13</sup> (en volcanes)
Erosión hídrica	Deslizamientos de terreno, derrumbes, coladas o flujos superficiales.
Sismos	Terremotos, tsunamis o maremotos, crecida de olas y mareas, deslizamientos de terreno, derrumbes, flujos superficiales, daños a edificaciones.
Volcanismo	Caída de cenizas, flujos o coladas de lava, flujos piroclásticos, lahares, sismos.
Incendios forestales	Fuego que impida el paso, humo que afecta visibilidad y puede provocar asfixia.
Otros incidentes	Efectos
Manifestaciones y bloqueos de carreteras	Detención y cierre del paso del vehículo (la mayoría de las veces de forma pacífica), retraso en itinerario del viaje, daños al vehículo (golpes).
Asaltos y robos	Pérdida de bienes materiales, daño a la propiedad privada.
Secuestro de instalaciones y toma de rehenes	No permitir el ingreso al área o la salida de las personas que se encuentran en ella.

- Desarrollar y poner en marcha planes de atención de emergencias y contingencias para cada una de las situaciones de riesgo identificadas (naturales, accidentes, asaltos y robos, manifestaciones, secuestro de instalaciones y toma de rehenes, enfermedades, etc.).
- Contar con información y procedimientos para contactar servicios de emergencia, médicos, hospitales y asistencia médica para los turistas.
- Establecer la comunicación y coordinación adecuada con las autoridades de seguridad y salubridad de la localidad: Policía Nacional Civil, Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres - CONRED, Bomberos, Centros de Salud, Ejército; así como con el personal técnico del área protegida.
- Capacitar a los colaboradores, al menos una vez al año, sobre las medidas de prevención y atención de accidentes e incidentes.
- Capacitar al menos el 50% de los colaboradores para brindar primeros auxilios.
- Brindar información sobre las medidas de seguridad y los posibles riesgos a los que los visitantes están expuestos durante su estadía en el área y solicitar que firmen las salvaguardas respectivas.
- Respetar la capacidad de carga establecida por el área protegida, principalmente en los puentes, rampas, puentes colgantes, miradores, balsas, vehículos y cualquier otro medio de transporte o facilidad que requiera pesos o números máximos de personas.
- Mantener los vehículos y equipo en perfecto estado de mantenimiento, orden y limpieza.
- Asegurar que los proveedores contratados, cuenten con el equipo de seguridad necesario para las actividades a realizar (cascos, salvavidas, cinchos de seguridad, etc.).
- Dotar un botiquín de primeros auxilios con los insumos necesarios en cantidad y tipo para la atención de emergencias relativas al área y tipo de actividades que se desarrollen en la misma, a cada uno de los guías.
- Asegurar que todas las unidades de transporte estén equipadas con un botiquín de primeros auxilios, las señales de emergencia en carretera, llanta de repuesto, herramientas básicas y extintor de incendios. (Ver Manual de Buenas Prácticas en Áreas Protegidas para empresas de Transporte para mayor información).
- Verificar que los proveedores de servicios de alimentos y bebidas que se contraten, apliquen las medidas de manipulación y preparación higiénica de alimentos.
- Sustituir los productos de higiene, limpieza, control de plagas o mantenimiento que contengan sustancias tóxicas o peligrosas.
- Evitar la introducción de especies invasivas y no nativas en el área protegida (ver sección de conservación de biodiversidad para mayor información).
- Evitar las actividades que perturben la fauna (ver sección de conservación de biodiversidad para mayor información).

<sup>13</sup> Flujo de sedimento y agua que se moviliza desde las laderas de volcanes.

## SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Los operadores de turismo son intermediarios entre los proveedores de servicios turísticos y los turistas; es decir que hacen uso de servicios de terceros (subcontratación). La percepción del turista sobre el servicio contratado es integral, es decir que no hace una evaluación individual de cada servicio (hospedaje, alimentación, actividades), sino del paquete en su totalidad.

Es muy importante que el operador de turismo asuma la responsabilidad de velar porque los servicios contratados por los turistas les aseguren no solo calidad y valor por su dinero, sino que resguarden la sostenibilidad ambiental y social, ya que cada vez más los consumidores están interesados por conocer lo que hay detrás de los productos que adquieren.

Dentro de los beneficios de desarrollar una cadena de abastecimiento sostenible encontramos:

1. Reducción de costos a través de una mayor eficiencia operacional.
2. Reducción de desechos.
3. Reducción de consumo de agua y energía.
4. Aumento del “valor” que los turistas le dan a los productos y servicios turísticos, a través de su desempeño social y ambiental.
5. Mejorar la reputación, al ser identificada como una empresa que se preocupa por la responsabilidad.
6. Mejora de la calidad de los productos y servicios que se ofrecen.
7. Mayor satisfacción de los turistas.

Sin embargo, estos beneficios pueden variar dependiendo de los acuerdos que se realicen con los proveedores y la disponibilidad que exista de proveedores que implementen y promuevan prácticas sostenibles.



También debe tenerse en consideración que existen factores de gestión del destino como tal (infraestructura y servicios generales: red de alcantarillado, transporte público, energía eléctrica, saneamiento y ornato), que son responsabilidad del gobierno local o central y que contribuyen también a la percepción general que el turista tenga de su viaje.

Algunos principios generales que deben tenerse en consideración a la hora de seleccionar, contratar y evaluar a proveedores de servicios turísticos son:

- Prácticas de uso de agua y energía.
- Manejo de desechos.
- Contribución a la conservación de la biodiversidad y áreas protegidas.
- Contribución a la protección del patrimonio socio-cultural.
- Contribución al desarrollo local.
- Cumplimiento de obligaciones laborales, fiscales y mercantiles.

## Buenas prácticas de selección, contratación y evaluación de proveedores de operadoras de turismo receptivo

- Desarrollar una política sobre compras y contrataciones que cubra los tres ámbitos de la sostenibilidad: económico, ambiental y social.
- Dar prioridad a productores individuales, familiares y microempresas locales, que llenen los requisitos de calidad en sus productos y en la atención al turista que es requerida.
- Apoyar a los productores individuales, familiares y microempresas locales a mejorar la calidad de su producto y servicio; así como a implementar buenas prácticas de gestión turística sostenible (económicas, socio-culturales y ambientales).
- Priorizar el uso de proveedores que utilicen elementos orgánicos y que protejan la salud al estar libres de tóxicos.
- Informar a los proveedores acerca de la política de sostenibilidad de la empresa y su plan de acción; así como de los beneficios económicos, sociales y ambientales que se persiguen.
- Informar al personal (fijo y temporal) sobre la política de sostenibilidad para que durante las visitas que ellos realicen en las empresas proveedoras puedan identificar las prácticas existentes y apoyarlos en la implementación.
- Elevar la conciencia de los proveedores acerca de la importancia de las buenas prácticas de turismo sostenible y capacitarlos para que puedan implementarlas.
- Establecer indicadores de selección, contratación y evaluación de proveedores, desarrollando las herramientas (formatos, visitas de inspección, entrevistas) para hacerlo.
- Realizar un inventario de los proveedores y priorizar para la evaluación a los que son los más utilizados.
- Preguntar a los proveedores sobre sus sistemas para la selección de sus propios proveedores, para determinar si existen prácticas sostenibles.
- Reconocer que los proveedores pueden tener sus propias prioridades para las mejoras sugeridas y que todos los cambios toman tiempo.
- Identificar apoyos, aliados y recursos locales que puedan contribuir a que los proveedores implementen las buenas prácticas económicas, ambientales y sociales que le sean requeridas.
- Asegurar los canales de comunicación para propiciar la retroalimentación, discusión y seguimiento de los temas de sostenibilidad con los proveedores.
- Identificar incentivos para recompensar a los proveedores cuya gestión sea sostenible, por ejemplo contratos preferenciales (serán siempre la primera opción) y oportunidades de promoción (inclusión en catálogos y publicaciones).
- Llevar un registro de la evaluación que se realice a los proveedores sobre la implementación de buenas prácticas para turismo sostenible, de acuerdo a los indicadores seleccionados y priorizados por la empresa.
- Incluir en los contratos con los proveedores, los estándares de desempeño mínimo que deben cumplir.
- Determinar los procedimientos con los proveedores que cumplan con las condiciones establecidas.
- Propiciar, cuando sea factible, que los proveedores obtengan certificaciones de calidad y de sostenibilidad.

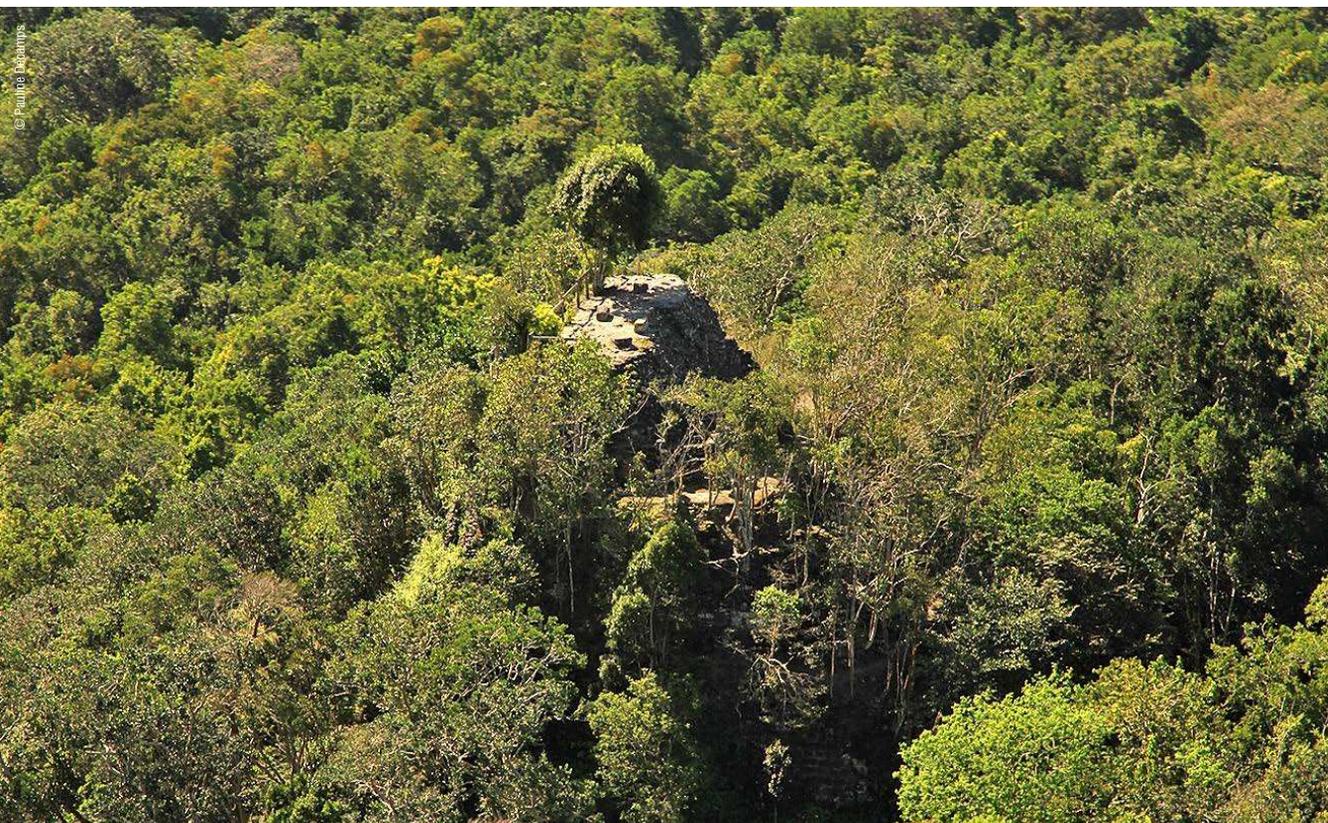
## ELABORACIÓN DE PAQUETES TURÍSTICOS

Los operadores de turismo son los responsables de desarrollar el producto turístico y presentarlo en el mercado a través de paquetes que son adquiridos por los turistas. Este proceso es uno de los retos más grandes que tiene la industria, pues lo turistas esperan que estos no solo sean novedosos, sino que además les proporcionen una experiencia integral y pertinente a sus expectativas y requerimientos, sean respetuosos del entorno natural y cultural y adicionalmente accesibles y económicos.

El análisis de las tendencias del mercado, los cambios sociográficos del consumidor y la implementación de prácticas económicamente viables, ambientalmente responsables y socialmente respetuosas, son algunas de las constantes actividades que todo operador de turismo debe mantener para ser innovador y competitivo.

Es importante tener en consideración, a la hora de desarrollar paquetes turísticos la inclusión de servicios turísticos que proporcionen calidad y confort, así como también diversidad de destinos turísticos y actividades adecuadas a los intereses y composición del grupo (familias, jóvenes, tercera edad).

La accesibilidad a los destinos, aunque no es responsabilidad de los operadores de turismo, sino de los destinos mismos y el gobierno local y central, es clave a la hora de diseñar paquetes; pues de ella depende, en gran medida, la eficiente utilización de la disponibilidad de tiempo de los visitantes. El mantener información actualizada sobre el estado de las vías de acceso (acuático y terrestre), así como de facilidades portuarias, aeroportuarias y puestos transfronterizos; así como de los medios de transportación es altamente relevante.



## Buenas prácticas para el desarrollo de paquetes turísticos

- Aplicar todas las prácticas de selección, contratación y evaluación de proveedores.
  - Evaluar la relevancia cultural la variedad y cantidad de elementos culturales y naturales, la localización, estado y prácticas de conservación y posibilidad de visitación de sitios arqueológicos, museos, galerías, talleres artesanales, centros de artesanías y mercados.
  - Evaluar los elementos naturales, incluyendo las áreas protegidas, en cuanto a su localización, área, posibilidad de visitación, características geológicas, estado y prácticas de conservación, riqueza biológica, posibilidad de realizar actividades turísticas (siempre que sean de bajo impacto).
  - Aprovechar eventos, festividades, ceremonias, y cualquier otro tipo de manifestación cultural que se desarrollen en los destinos a visitar.
  - Asegurar que la vida y bienes de los turistas estará a salvo en el destino a visitar (ver sección de seguridad).
- Verificar que exista disponibilidad de servicios de hospedaje y alimentación con la calidad, capacidad y prácticas de atención al cliente que sean requeridas; así como servicios complementarios de comunicación y salud.
  - Buscar destinos con altos valores de diferenciación; es decir que ofrezcan servicios/atractivos distintos a otros destinos: programación de actividades, clase y categoría de los servicios turísticos, especies endémicas, manifestaciones culturales únicas, entre otros.
  - Desarrollar una política de precios que tome en cuenta: tamaño de los grupos, estacionalidad, calidad de los productos/servicios subcontratados.
  - Establecer precios que, aseguren la rentabilidad de la empresa, sin sacrificar la calidad del producto, el servicio para y la seguridad de los turistas.



## **MERCADEO Y COMERCIALIZACIÓN**

La comercialización de productos y servicios que se han diseñado para la preservación del medio ambiente incorpora actividades que garanticen el respeto de los recursos ambientales y socio-culturales del destino.

El mercadeo verde es parte de la Responsabilidad Social Corporativa, también se le conoce como mercadeo ecológico o marketing ambiental y es una mega tendencia que nace de la sensibilidad del ser humano frente a los ecosistemas.

Los operadores de turismo como principal eslabón en la cadena de comercialización turística, sin lugar

a dudas requieren de prácticas mercadológicas alineadas con productos y servicios que, a la vez que satisfagan las necesidades de los visitantes en términos de calidad, desempeño, precios competitivos y conveniencia, no causen contaminación o daños a los ecosistemas y alteración socio-cultural en las comunidades anfitrionas.

### **Buenas prácticas de mercadeo y comercialización para los operadores de turismo**

- Desarrollar una política de distribución que garantice que la oferta de paquetes turísticos será oportuna en cantidad y calidad, y responderá a las necesidades y motivaciones de la demanda.
- Desarrollar una mezcla de mercadeo (marketing mix) desde una perspectiva sostenible:
  - » Crear productos turísticos que guarden un balance entre las necesidades del turista, el precio, la calidad y el desempeño social y ambiental responsable.
  - » Dar preferencia a los proveedores de servicios turísticos cuyos procesos y costos de producción no generen impactos negativos en el ambiente y la sociedad; así como en el precio al consumidor.
  - » Verificar que los proveedores proporcionen y promuevan información verídica, actualizada y que resalte los beneficios e impactos positivos en el ambiente y la sociedad.
  - » Promover una distribución con consciencia de reducción, reutilización y reciclaje de materiales y respetuosa de las garantías sociales.
- Contribuir a cambiar los comportamientos nocivos del turismo, informando y educando sobre temas de importancia social y ambiental.
- Convertir las palabras en acciones; es decir hacer evidente para los turistas la implementación de prácticas de reducción de la contaminación, ahorro de agua y energía, apoyo a comunidades locales, etc.
- Adquirir reconocimientos y sellos que garanticen la gestión sostenible de la empresa.
- Detectar los intereses, gustos, preferencias y requerimientos de los diferentes segmentos de visitantes para poder ofrecer productos y servicios que tomen en cuenta las necesidades del visitante,

Las nuevas tendencias de consumo y producción, surgen del crecimiento de la consciencia social y ambiental. El consumidor actual es más responsable y busca productos y servicios que sean compatibles con sus propios valores y preferencias. Presentar de manera clara y veraz las acciones en pro de la conservación de los recursos turísticos es una herramienta que permitirá un mayor reconocimiento de los turistas.

la calidad, tengan un precio competitivo y accesible; pero que proyecten una alta sensibilidad ambiental y socio-cultural.

- Identificar nichos de mercado (visitantes) preocupados y sensibles ante las condiciones ambientales y sociales del planeta.
- Generar mensajes que promuevan actitudes y comportamientos amigables y respetuosos son el ambiente y los recursos e inspiren a los visitantes; aprovechando los esfuerzos de conservación y las prácticas sostenibles implementadas.
- Conocer a profundidad los atributos y características del producto o servicio turístico que se ofrecerá; informando al visitante sobre los mismos para no generar falsas expectativas.
- Seleccionar los medios y canales de distribución adecuados a los grupos de interés (segmentos y nichos) de mercado previamente identificados.
- Establecer objetivos concretos (tiempo, fecha y monto) para la comercialización y venta de los productos y servicios turísticos.
- Medir y evaluar los resultados de cada una de las acciones de promoción y mercadeo realizadas (volantes, ofertas de temporada, spots radiales, etc.)
  - » Generar estadísticas de visitación por el tiempo que duren las acciones de promoción.
  - » Comparar el número de visitantes recibidos en meses o temporadas anteriores, versus la visitación actual generada por la campaña.
  - » Analizar los montos de la inversión realizada en las acciones de promoción y mercadeo, versus los ingresos generados para medir su costo-beneficio.

# EVALUACIÓN Y MONITOREO DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS

El monitoreo es el proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar la información para hacer seguimiento a un programa, sistema, política, tema, sector, área operativa o desempeño institucional, con el objetivo de medir el logro de metas y objetivos y guiar las decisiones de la gestión. El monitoreo se dirige a los procesos y analiza cómo, cuándo y dónde tienen lugar las actividades, quién es responsable de ejecutarlas y a cuántas personas se beneficia; determina la

relevancia, eficacia, eficiencia y sostenibilidad de las intervenciones y su contribución al logro de las metas.

Monitorear y medir el progreso de la integración de la sostenibilidad en la cadena de servicios turísticos, es una importante actividad que todo operador debe realizar; principalmente para garantizar la calidad, seguridad y sostenibilidad de cada uno de los servicios ofrecidos.

## Buenas prácticas de evaluación y monitoreo de las actividades turísticas de los operadores de turismo

- Contemplar los aspectos y temas a monitorear. Se recomienda priorizar los siguientes:
  - » Seguridad
  - » Calidad
  - » Mercadeo
  - » Manejo de desechos
  - » Conservación y utilización de agua y energía
- Determinar el cumplimiento cuantitativo (cantidad) y cualitativo (descripción) de cada proceso y procedimiento y compararlo con los objetivos de la gestión sostenible definidos.
- Transformar los resultados del monitoreo y la evaluación en acciones correctivas o preventivas que coadyuven a la mejora de los resultados.
- Identificar las buenas prácticas (acciones replicables) de cada proceso, procedimiento o actividad e implementarlas en las que requieran mejoras.
- Diseminar las lecciones aprendidas (positivas y negativas), generando una cultura de información, aprendizaje y mejora continua.



# Gestión

## SOCIO-CULTURAL

La gestión social cultural se refiere a la construcción de espacios para la interacción con una comunidad determinada, se basa en el diálogo y aprendizaje continuo, colectivo y abierto. Debe garantizar el desarrollo de las personas a través de un mejor control sobre sus vidas, que el desarrollo sea compatible con su cultura y valores y mantenga y refuerce su identidad.

El desarrollo de la actividad turística en un área protegida y sus alrededores implica un intercambio entre la comunidad local y los visitantes, los cuales pueden tener un impacto positivo pero también negativo. Los operadores deben aplicar buenas prácticas socioculturales para que este impacto sea positivo, debe haber un compromiso e involucramiento por parte de todos los actores y sobre todo de los que conviven en el destino.

Los operadores deben aplicar éstas buenas prácticas en lo interno de su empresa y velar que todos los paquetes o actividades turísticas que ofrezcan respeten la identidad y cultura local y que todos los que de alguna manera trabajan con el operador de turismo también respeten la cultura del destino.



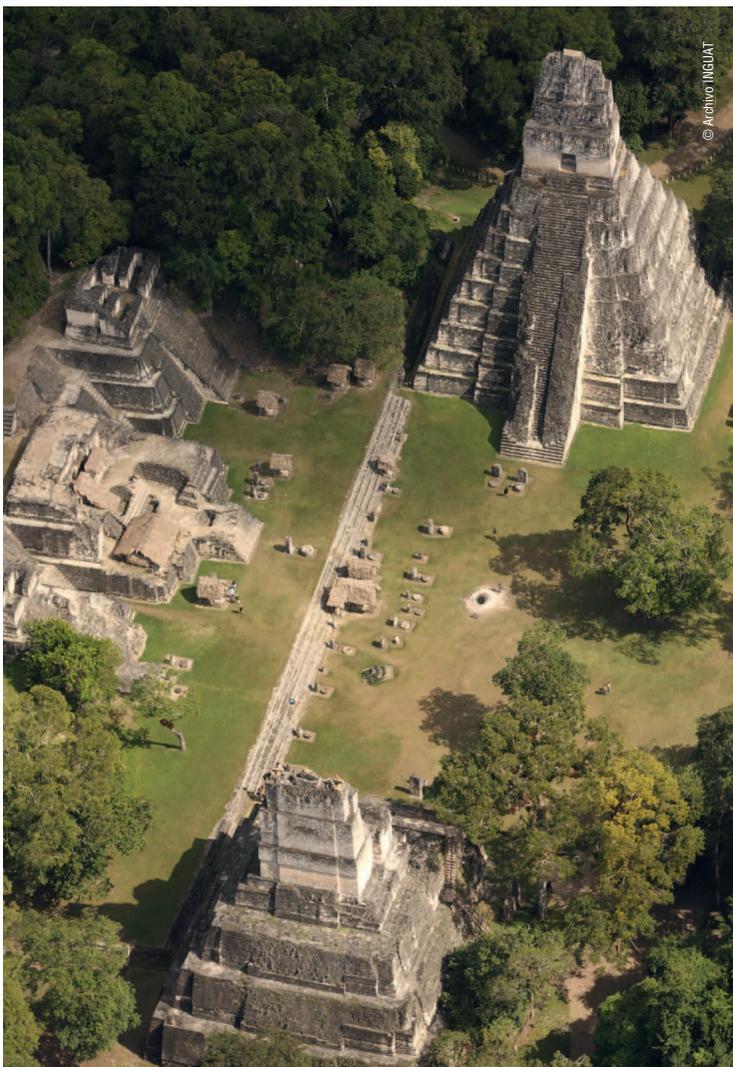
## En este ámbito encontrarán los siguientes temas:

Gestión del  
patrimonio  
socio-cultural



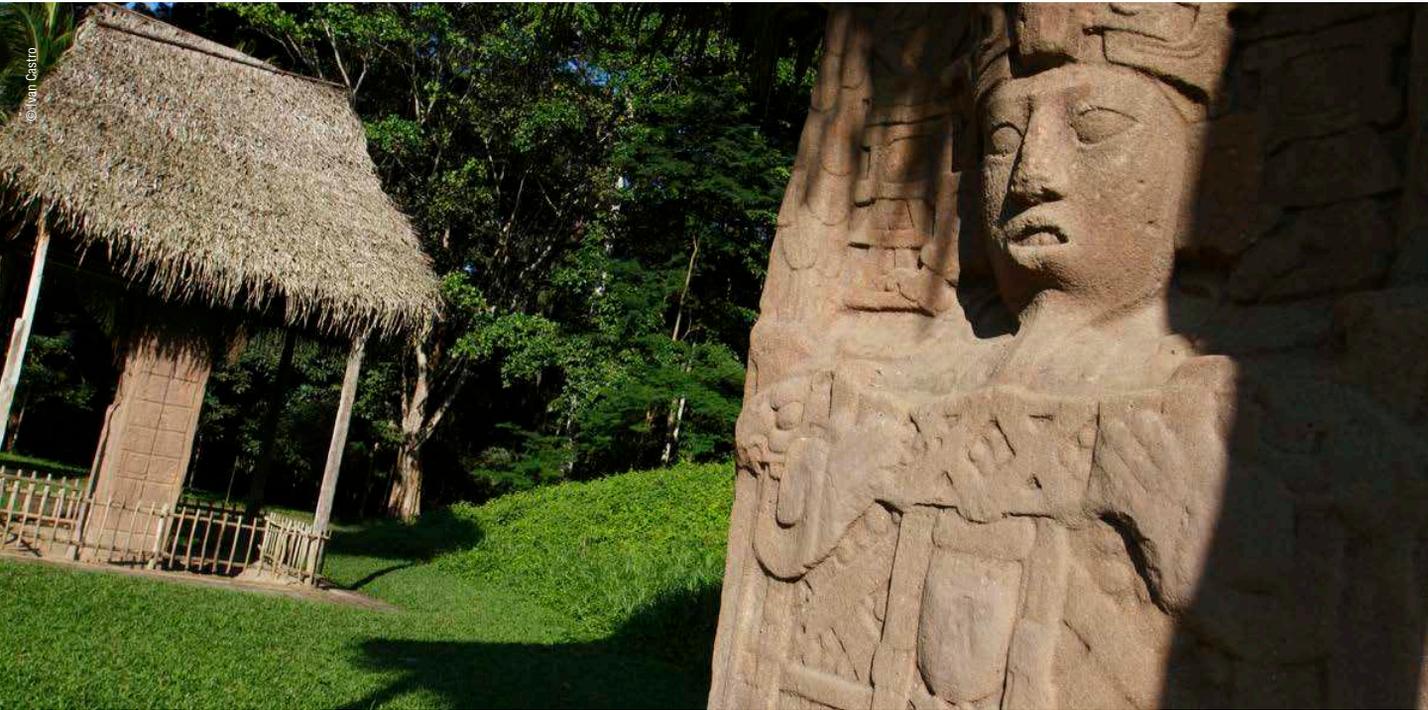
**Gestión**  
SOCIO-CULTURAL

Beneficios  
económicos  
para las  
comunidades y  
desarrollo local





## GESTIÓN DEL PATRIMONIO SOCIO-CULTURAL



La gestión del patrimonio histórico y sociocultural no se refiere únicamente a los bienes culturales singularmente considerados (sitios arqueológicos, monumentos históricos, ciudades coloniales, etc.) sino que incluye otras actividades y manifestaciones que construyen la identidad de una comunidad o destino: gastronomía, artesanías, costumbres, tradiciones, lenguaje, arte, música, etc.

El Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) en 1999 reconoció la importancia de los valores culturales y espirituales de la naturaleza; que desde entonces ha ido incrementando.

Es importante entender que los operadores de turismo como gestores del patrimonio cultural son mediadores entre la creación, la participación y el “consumo” cultural y tienen la responsabilidad de proporcionar a los visitantes una experiencia satisfactoria mientras los educan en el valor y significado del sitio y promueven su conservación. Asimismo, tienen la oportunidad de contribuir en la conservación, difusión y rescate del patrimonio histórico sociocultural que se encuentra dentro de las áreas protegidas que visitan y también deben de gestionar de manera adecuada las visitas a éstas áreas para que no impacten negativamente en la localidad y a las personas que en ellas viven.

## Buenas prácticas de gestión del patrimonio socio-cultural para los operadores de turismo

- Apoyar los esfuerzos de las comunidades locales para mantener sus valores culturales y espirituales, así como las prácticas relacionadas:
  - » Respetar el deseo de las comunidades de recibir o no turistas.
  - » Asegurar que las actividades que se incluyan en los paquetes son expresiones reales de la cultura local y no montajes turísticos
  - » Reforzar el conocimiento, la capacidad, las aptitudes y el comportamiento del personal que está en contacto directo con los turistas para que puedan transmitir adecuadamente el valor de las diferentes expresiones tangibles e intangibles del patrimonio socio-cultural nacional.
  - » Estar informado sobre las políticas y estrategias nacionales de protección del patrimonio cultural emanadas por el Ministerio de Cultura y Deportes<sup>14</sup>.
  - » Conocer y aplicar lo establecido en la Convención sobre la Protección del Patrimonio Mundial, Cultural y Natural de la UNESCO<sup>15</sup>
- Promover la conservación, rescate y difusión del patrimonio histórico y cultural a través de los tours que se ofrecen y de colaborar con organizaciones que velen por ello.
- Asegurar que se generen beneficios económicos para las comunidades locales en los destinos que se visitan; principalmente, en las que están aledañas a las áreas protegidas.
- Capacitar al personal en contacto con los turistas para que puedan transmitir a los visitantes la cultura, costumbres y tradiciones locales; así como que se aseguren de sensibilizarlos sobre la forma más adecuada para interactuar con la comunidad.



<sup>14</sup>En el siguiente enlace, se puede descargar la legislación aplicable: <http://mcd.gob.gt/libreria-documentos/>  
<sup>15</sup>La convención puede descargarse a través del siguiente enlace: <http://whc.unesco.org/archive/convention-es.pdf>

## BENEFICIOS ECONÓMICOS PARA LAS COMUNIDADES Y DESARROLLO LOCAL

El turismo es una importante herramienta para la reducción de la pobreza y el progreso económico, pero solo cuando éste propicia encadenamientos con los productores locales (agricultura y otros insumos y servicios), estimula el desarrollo de infraestructura básica como carreteras, la prestación de servicios financieros que beneficien a la economía en su conjunto y proveen oportunidades de empleo a la comunidad.

Los operadores de turismo juegan un papel importante para contribuir con el desarrollo local donde se ubican las áreas protegidas; estos deben procurar que gran parte de los beneficios económicos generados en el lugar se queden en lugar. También deben procurar generar empleo y ocupar los servicios turísticos de la localidad que se visita.

### **Buenas prácticas para la generación de beneficios económicos para las comunidades y el desarrollo local**

Adicionalmente, a las incluidas dentro de la sección de selección, contratación y evaluación de proveedores, se recomienda estas prácticas generales para generar beneficios económicos en las comunidades aledañas al área protegida:

- Contratar los servicios de guías de turismo comunitarios y personal local de manera preferente.
- Incluir en los recorridos, paradas en técnicas que incluyan comercios de productos locales y artesanías.
- Propiciar que los visitantes del área protegida, visiten también las localidades aledañas y hagan uso de sus servicios turísticos.
- Apoyar los emprendimientos turísticos locales en las comunidades aledañas al área protegida, haciendo uso de sus servicios de hospedaje, alimentación, artesanías o souvenirs siempre que llenen las condiciones de calidad y atención al cliente que son requeridas.
- Brindar información a los turistas sobre opciones de programas de voluntariado en actividades de desarrollo local (campañas de limpieza y ornato, campañas de educación ambiental, etc.).
- Incluir en todos los medios de promoción de la empresa, información sobre el destino: historia, costumbres, tradiciones y actividades culturales.
- Brindar retroalimentación a los proveedores locales sobre la demanda actual del operador y las tendencias del mercado.
- Informar sobre los aspectos socioculturales que son más atractivos y que deben cuidarse y promoverse.



# Gestión AMBIENTAL



Las áreas protegidas tienen por sí mismas el objetivo de conservar la biodiversidad, por lo que la gestión ambiental es su función primordial. Dado que la belleza escénica y los recursos naturales que resguardan las APs son importantes atractivos turísticos y cada vez son más los visitantes locales, nacionales e internacionales interesados en visitarlas, también ejercen presión sobre las funciones esenciales de conservación.

El CONAP ha desarrollado diversas políticas, herramientas de gestión, instrumentos y normativas que promueven una gestión adecuada del patrimonio natural y garantizar el resguardo de la biodiversidad. Un cuadro resumen de las mismas puede encontrarse en el Manual de Buenas Prácticas "Gestión del Turismo Sostenible en Áreas Protegidas".

Los operadores de turismo tienen la responsabilidad de transmitir, a través del personal en contacto con turistas, (guías, monitores y conductores) la información sobre la importancia, características, recursos y atractivos turísticos que tienen las áreas protegidas, así como promover su cuidado y preservación a través de la educación ambiental.

Además de implementar buenas prácticas ambientales en sus operaciones, los operadores tienen la responsabilidad de verificar y motivar a sus proveedores para que ellos también lo hagan a fin de garantizar una cadena de valor amigable con el ambiente. El operador, es por lo tanto, el principal eslabón para la divulgación e implementación de las buenas prácticas ambientales.



En este ámbito encontrarán los siguientes temas:





## CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

La diversidad biológica o biodiversidad<sup>16</sup> es la palabra utilizada para describir la variedad de vida en la Tierra. Refleja la amplia variedad de animales, plantas, hongos y microorganismos, sus hábitat y variedad genética, a los ecosistemas, los paisajes y regiones donde estos se ubican. También incluye los procesos ecológicos y evolutivos<sup>17</sup> que se dan a nivel de genes, especies, ecosistemas y paisajes<sup>18</sup>.

La biodiversidad es la base de la vida y crucial para la supervivencia y bienestar del ser humano; sin ella no tendríamos seguridad energética ni alimenticia; así como tampoco, agua, estabilidad climática, recreación, medicamentos: todo se basa en la existencia de ecosistemas naturales sanos.

Es alarmante notar el constante aumento en la pérdida de la biodiversidad debido a nuestros hábitos diarios y hábitos de consumo, tales como de la extinción de especies, la destrucción de hábitat, el cambio de vocación de la tierra, el cambio climático, la contaminación, la propagación de especies invasoras.

Los turistas requieren de experiencias que enriquezcan sus vidas y esto implica el aprovechar los viajes de ocio y placer también para aprender. Los operadores de turismo juegan un papel muy importante canalizando los esfuerzos de conservación de la biodiversidad que realizan las áreas protegidas; promoviendo que la visitación a las mismas sea responsable y concientizando a los turistas sobre el impacto que su visita tiene en el área y las comunidades aledañas.



© Fernando Azmitia



© Melvin Merida

<sup>16</sup>El concepto de biodiversidad fue acuñado en 1985, en el Foro Nacional sobre la Diversidad Bilógica de Estados Unidos de América por Edward O. Wilson (1929- ) entomólogo de la Universidad de Harvard.

<sup>17</sup>Los procesos ecológicos y evolutivos incluyen la depredación, competencia, parasitismo, dispersión, polinización, simbiosis, ciclo de nutrientes, perturbaciones naturales, entre otras.

<sup>18</sup>Concepto de biodiversidad de la Comisión Nacional para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad de los Estados Unidos Mexicanos

## Buenas prácticas de conservación de la biodiversidad para los operadores de turismo

- No permitir, ni participar, en la venta, tráfico, cautiverio, exhibición de animales y plantas; de acuerdo a lo establecido en la Ley de Áreas Protegidas y al normativo de Registro de Colecciones de Fauna Silvestre.
- Capacitar a los guías para que eduquen a los turistas sobre la importancia de no alimentar a los animales silvestres.
- Asegurar que los guías contratados transmitan a los visitantes los altos valores para la conservación que tienen las áreas protegidas:
  - » Diversidad de especies y presencia de especies endémicas, raras, amenazadas o emblemáticas.
  - » Regiones ecológicas (ecorregiones) y biomas.
  - » Hábitat ricos en especies, únicos o de extensión reducida y presiones de cambio.
  - » Recursos o condiciones especiales para satisfacer necesidades de las comunidades locales y/o conservar elementos fundamentales de su cultura.
- Apoyar, con aportes económicos, los esfuerzos de conservación de las áreas protegidas e incentivar a proveedores y turistas a hacerlo también.





## REDUCCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN AMBIENTAL



© istockphoto.com

La contaminación ambiental se define a partir de la presencia de sustancias, energía u organismos extraños en el ambiente en cantidades, tiempo y condiciones que pueden causar desequilibrio ecológico<sup>19</sup>.

La contaminación atmosférica (aire) se debe a la presencia de sustancias que no se dispersan de forma adecuada y perjudican la salud y el bienestar de las personas y el ambiente. El uso de combustibles fósiles (para generación de electricidad y en combustibles) y el consumo de alimentos procesados, medicamentos y productos químicos son los principales causantes de la contaminación atmosférica. Mediante índices que califican la "calidad" del aire que respiramos, se puede evaluar el grado de contaminación en el aire.

El aire también puede contaminarse con ruido. La contaminación del agua es uno de los principales causantes de enfermedades gastrointestinales en el país y de morbilidad infantil. La contaminación del suelo se debe a los residuos depositados en la superficie o debajo del suelo que presenta transformaciones físicas, químicas y biológicas que a su vez contribuyen a la contaminación del aire y de los mantos acuíferos.

Las actividades desarrolladas por los operadores de turismo, cuando no son gestionadas adecuadamente, pueden ocasionar contaminación del aire, suelo y agua; principalmente a través de la generación de desechos; por lo que son responsables no solo de cuidar sus propias prácticas sino la de sus colaboradores (guías, conductores) y proveedores a fin de disminuir el impacto ambiental que se causa.

<sup>19</sup> Introducción a la Ingeniería Ambiental. Javier Arellano Díaz. Instituto Politécnico Nacional. Primera Edición 2002. Alfaomega

## Buenas prácticas para la reducción de la contaminación ambiental en operadores de turismo

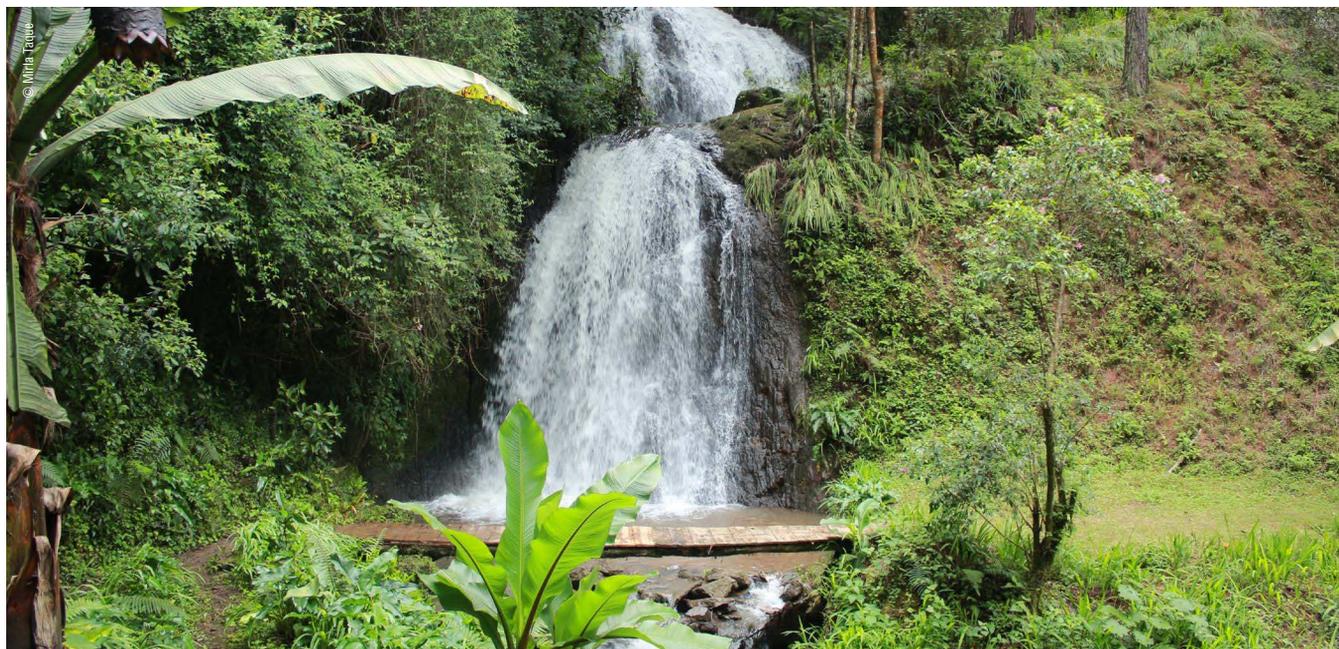
- Insumos y materiales:
    - » No utilizar empaques de duroport (poliestireno expandido - EPS<sup>20</sup>) para el servicio de alimentos.
    - » Seleccionar productos con poco o ningún empaque.
    - » Preferir envases de vidrio y empaques de papel y cartón reciclado para los *boxes lunch*<sup>21</sup>.
    - » Evitar y/o reducir la utilización de bolsas, envases plásticos y latas, así como promover su reutilización.
    - » Utilizar con preferencia insumos y productos que generan beneficio a las comunidades (certificación orgánica, sostenible o de responsabilidad social empresarial) y de producción local: café, refrescos y jugos naturales, etc.
    - » Utilizar baterías recargables y llevar siempre un repuesto de las mismas.
    - » Proporcionar a los turistas envases rellenables (pachones) para el consumo de agua purificada invitarlos a guardar su envase para poder aprovisionarse sin desechar la botella.
  - Tamaño del grupo
    - » Respetar la capacidad de carga establecida por el área protegida, cuando esté definida; o limitar el número de personas que simultáneamente realicen una actividad o un recorrido.
    - » Asegurar que el grupo no tiene un tamaño mayor a 15 personas.
  - Desechos sólidos y residuales
    - » Disponer de los desechos fuera del área protegida y si no es posible, averiguar si el área protegida cuenta con un programa de separación de desechos y la capacidad para disponer adecuadamente los mismos.
    - » Identificar la ubicación de los botes de basura y si se realiza una separación de desechos (disposición selectiva): desechos orgánicos, reciclaje de plásticos, latas, papel, cartón y vidrio.
    - » Contar con recipientes o bolsas para que los turistas puedan disponer de sus desechos.
  - » Asegurar que el área protegida cuenta con las instalaciones para que los turistas puedan realizar sus disposiciones fisiológicas (baños, letrinas, etc.).
  - » Evitar que los visitantes arrojen restos de alimentos en el área protegida.
  - » Recoger los desechos que se encuentren en los senderos y disponer adecuadamente de ellos.
  - » Controlar que no se contaminen los cuerpos de agua del área protegida con jabones, aerosoles y químicos.
- 
- Flora y fauna
    - » Capacitar a conductores, guías y monitores para:
      - Evitar generar ruido excesivo durante el guiado. No utilizar aparatos reproductores de música y sonido (bocinas, megáfonos, micrófonos, etc.) en el AP.
      - Sensibilizar a los visitantes sobre la no perturbación de la fauna.
      - Evitar que los turistas salgan de los senderos establecidos pues se perturba y pone en riesgo la flora y la fauna.
      - Controlar y evitar que los visitantes ingresen y/o extraigan especies de flora y fauna.
      - Sensibilizar y controlar que no exista extracción de flora y fauna, con especial énfasis en la que se encuentra en peligro de extinción.
  - Prevención de riesgos
    - » Capacitar a conductores, guías y monitores para:
      - Asegurar que los visitantes no realicen fogatas en lugares no permitidos o que fumen y no apaguen las colillas de los cigarros, pues pueden provocar incendios forestales.
      - Evitar la tala y corte de madera o arbustos.
      - Sensibilizar a los visitantes sobre la importancia de evitar las huellas negativas, como graffitis, grabados, pintura y escritura en árboles e infraestructura.

<sup>20</sup>Material plástico espumado, derivado del poliestireno.

<sup>21</sup>Box lunch (caja de almuerzo): es un término utilizado en la industria turística para indicar que se provee servicio de alimentos empacados para llevar a cualquier lado.

## GESTIÓN DEL AGUA

El agua es un elemento imprescindible para las vidas de todos los seres vivos, es un recurso que, aunque no se agota, se transforma y cambia de estado y forma, pero que es insuficiente para satisfacer la creciente demanda de la población; por lo que hacer un consumo responsable y razonable de la misma es imperante.



Las áreas protegidas juegan un papel muy importante en mantener la calidad del agua, pero también en aumentar la cantidad disponible de la misma, por medio de la filtración y mantenimiento de los caudales naturales, así como la renovación de agua subterránea. Las actividades turísticas, cuando no son manejadas adecuadamente, pueden producir efectos e impactos sobre los componentes del ecosistema, especialmente en los cuerpos de agua: erosión, sedimentación, contaminación, cambio del flujo natural, entre otros.

Un aspecto que afectaría negativamente al desarrollo de la actividad turística es un recurso hídrico contaminado el cual perjudica directamente al turista al no poder consumirlo o acceder al disfrute del mismo al visitar las playas, ríos y lagos. Además, la contaminación de éste recurso produce el deterioro del atractivo y paisaje y podría afectar el interés y la llegada de visitantes al área protegida. Los operadores de turismo pueden hacer una diferencia sustancial si incorporan en su operación e influyen en sus proveedores para que implementen prácticas apropiadas para el uso, cuidado y conservación del agua.

## Buenas prácticas para la gestión del agua en operadores de turismo

- Sensibilizar y capacitar al personal y a los turistas sobre la importancia del agua, su consumo y uso responsable.
- Detectar y controlar las áreas de mayor consumo de agua en la empresa; por ejemplo, sanitarios, lavamanos y actividades de limpieza de instalaciones y vehículos.
- Para el lavado de vehículos, utilizar jabones que no requieran mucha agua para disolverse.
- Instalar dispositivos que reduzcan el consumo de agua como aireadores, sensores de movimiento, reductores de presión, etc.
- Desarrollar un plan de mantenimiento y revisión de instalaciones y artefactos para evitar fugas.
- Llevar registros escritos del consumo mensual de agua, de preferencia por áreas: baños, cocina, área de lavado de vehículos.
- Educar a los turistas para que durante la gira no contaminen con desechos los cuerpos de agua.
- Contar con filtros u otro sistema de purificación del agua (como Ecofiltro) que; por un lado, aseguran la calidad del agua para el consumo de personal y turistas y por otro, contribuyen a la reducción de desechos plásticos.



## GESTIÓN DE LA ENERGÍA



La sociedad actual depende parcialmente de la electricidad y el turismo es un gran consumidor de la misma; pero debido a que se utilizan mayormente fuentes no renovables y que éstas existen en cantidad limitada, es necesario conservar las fuentes de generación de energía para que estén disponibles para las futuras generaciones. El consumo de energía producida a partir de combustibles fósiles es uno de los principales causantes del cambio climático.

La gestión energética consiste en la optimización del uso de la energía, buscando que sea racional y eficiente; consiste en dos principios: medir el consumo y reducir el consumo.

El operador de turismo debe aplicar, pero sobre todo recomendar y exigir a sus proveedores de servicios la implementación de prácticas que permitan controlar los consumos energéticos y las fuentes de energía empleadas.

## Buenas prácticas para la gestión de la energía de los operadores de turismo

- **Prácticas generales**

- » Investigar, aprender e implementar medidas para la conservación y uso razonable de la energía.
- » Desarrollar un plan de ahorro energético.
- » Llevar un registro mensual del consumo por tipo de energía. Registrar los datos de consumo: cantidad de kilowatts y costo.
- » Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos e instalaciones eléctricas para asegurar su óptimo funcionamiento y ahorro energético.
- » Identificar y monitorear los puntos críticos del proceso con alto consumo energético en iluminación, equipo, climatización (ventilación y calefacción) y transporte.

## • Iluminación

- » Determinar el nivel de iluminación requerido en las diferentes áreas: alta, media o baja y seleccionar artefactos con los lúmenes adecuados para cada una.
- » Conocer las características de los diferentes tipos de lámparas: incandescente estándar, halógena, fluorescente, vapor sodio, vapor de mercurio, Led. Se recomienda seleccionar la lámpara que más se adecúe a las necesidades de la actividad o servicio, que sea más rentable y consuma menos energía.
- » Establecer zonas y horarios de iluminación: tomar en cuenta los funcionamientos afines, horarios, ocupación y aportación de luz natural para no incurrir en gastos extras y evitar alumbrar zonas desocupadas.
- » Determinar las áreas que requieren iluminación localizada (lámparas móviles, de pie, escritorio, etc.) que facilitan su apagado.
- » Sensibilizar, concientizar y capacitar a los colaboradores y a los turistas, generando una cultura de eficiencia energética.
- » Colocar avisos en zonas claves para apagar luces innecesarias.
- » Utilizar, cuando sea posible, aparatos como *dimmers*<sup>22</sup>, sensores de luz y movimiento, etc.

## • Equipo

- » Asegurar que todos los equipos eléctricos de la oficina (aire acondicionado, luces, computadoras, fotocopiadora, impresoras, etc.) se queden apagados cuando no están siendo utilizados.
- » Activar las funciones de ahorro energético en los equipos (fotocopiadoras, impresoras, computadoras, etc.).
- » Utilizar equipos eficientes en uso de energía eléctrica, en las áreas donde se utilice aire acondicionado.
- » Desconectar los equipos que por más de 8 horas no serán utilizados.
- » No dejar conectados cargadores de baterías, pues continúan consumiendo aún sin el aparato.

## • Climatización (ventilación y calefacción)

- » Aprovechar al máximo la ventilación natural.
- » Preferir ventiladores al aire acondicionado.
- » Asegurar el aislamiento de las áreas donde se desea conservar la temperatura y evitar exponer los equipos de climatización a la luz del sol.
- » Regular la temperatura del termostato a una no extremadamente baja o alta innecesaria. Lo aconsejable, para proveer un ambiente agradable es 24°C (75°F) en época calurosa y 20°C (68° en época fría.
- » Colocar avisos para mantener cerradas las ventanas y puertas en oficinas y vehículos para evitar pérdidas de frío o calor.
- » No dejar encendido el aire acondicionado de las oficinas y vehículos cuando no haya nadie.
- » Concientizar a los conductores para que no dejen encendidos los vehículos, ni el aire acondicionado cuando están parqueados.

## • Transporte

- » Investigar y conocer las diferentes opciones de vehículos más eficientes que existen en el mercado.
- » Preferir vehículos que utilicen fuentes alternas de energía como biodiesel<sup>23</sup>.
- » Utilizar, en la medida de lo posible, vehículos de menor tamaño, pues son más eficientes en el consumo de gasolina.
- » Planificar los itinerarios de manera que permitan minimizar el uso de los vehículos durante los recorridos. En los destinos donde sea factible, utilizar bicicletas o caballos en los tours.
- » Maximizar el consumo de combustible por galón (ver sección de adaptación al cambio climático).
- » Asegurar que los vehículos utilizados por la empresa (ya sea propios o de terceros) tengan servicios regulares. El mantenimiento preventivo los ayuda a un funcionamiento óptimo y ahorra gastos innecesarios en reparaciones mayores o sustitución de equipo.

<sup>22</sup> Dimmer: regulador o atenuador de la energía en uno o varios focos, con el fin de variar la intensidad de luz que emiten (siempre que las propiedades de la lámpara lo permitan).

<sup>23</sup> Biodiesel, combustible que se obtiene a partir de lípidos naturales como aceites vegetales o grasas animales (con o sin uso previo), mediante procesos industriales.

## REDUCCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

El cambio climático es considerado como la principal amenaza para la diversidad biológica y para los medios de vida de la población guatemalteca. La posición geográfica de Guatemala, su topografía y la predominancia de los vientos, influyen en los patrones de precipitación y temperatura que generan condiciones climáticas extremas. Las áreas protegidas tienen un papel preponderante en la disminución de los impactos de condiciones extremas de tiempo y clima que permiten disminuir la vulnerabilidad social y ambiental.

Según datos de la Organización Mundial del Turismo, se estima que el turismo es responsable por el 5% de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) del planeta, siendo el transporte la actividad con mayor incidencia en dicha cifra.

La huella de carbono es el cálculo de la suma de los GEI emitidos, directa o indirectamente por un individuo, empresa, organización o por el destino en su totalidad, la cual tiene serios efectos en el cambio climático<sup>24</sup>.

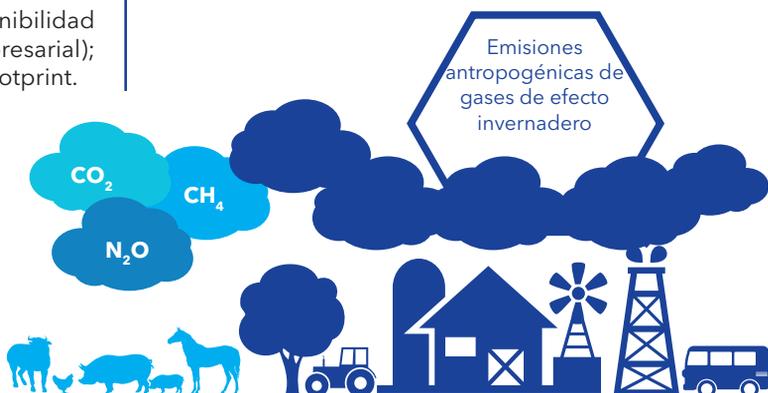
Aunque los operadores no son responsables directos de la emisión de importantes cantidades de GEI, pueden influenciar positivamente en el control y reducción de las mismas, mediante la incorporación de prácticas sostenibles para sí mismos y sus proveedores de servicios.



<sup>24</sup> Chile por un Turismo Sustentable, Manual de Buenas Prácticas Tour Operadores, Primera Edición. Secretaría Nacional de Turismo (SERNATUR), diciembre 2011

## Buenas prácticas para reducir la huella de carbono de los operadores de turismo

- Cuantificar las emisiones directas e indirectas que la empresa y cada recorrido (tour) genera.
  - » Emisiones directas: provenientes de la combustión en vehículos, aire acondicionado y fugas de CH<sub>4</sub> de los ductos.
  - » Emisiones indirectas: asociadas a la generación de la electricidad adquirida y consumida, los viajes de trabajo con medios externos, transporte de terceros y combustibles de productos (insumos adquiridos que en su producción utilizan combustión).
- Desarrollar un programa de cambio climático que incluya metas específicas para la reducción de la emisión de gases de efecto invernadero (directos e indirectos).
- Imprimir, estrictamente lo necesario, para eliminar el consumo de papel.
- Formar parte de esquemas voluntarios de medición y compensación de la huella de carbono como Greenhouse Gas Protocol Corporate Standard - GHG Protocol (Protocolo de Gases de Efecto Invernadero, Estándar Corporativo), desarrollado por el Instituto de Recursos Mundiales (World Resources Institute) y el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (World Business Council for Sustainable Development); el UNE-ISO 14064-1 (Principios y requisitos a nivel de organización, para la cuantificación y el informe de emisiones y remociones de GEI), Indicadores GRI (Global Reporting Initiative), iniciativa internacional de las Naciones Unidas para comunicar las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad; GREAT Green Deal, operadores de turismo (programa de certificación de sostenibilidad integral y perfeccionamiento empresarial); Certificado Carbono Cero, Sello Green Footprint.
- Motivar a los turistas a apoyar las actividades de compensación que la empresa realiza.
- Ser responsables en el uso de los recursos naturales y esforzarse por conservar la diversidad biológica.
- Compensar la emisión de GEI a través de actividades de reforestación, apoyo a la conservación de las áreas protegidas y ofrecer a los turistas la posibilidad de compensar las emisiones realizadas durante su viaje.
- Aplicar todas las buenas prácticas de gestión de energía, reducción de contaminación y desechos.
- Sensibilizar, educar al personal y a los turistas para implementar prácticas amigables con el ambiente en sus propias oficinas y casas.
- Reducir viajes de trabajo, aprovechando medios de comunicación virtuales como videoconferencias, Skype, Webex y Go-to.
- Maximizar el consumo de combustible por galón en los vehículos:
  - » No acelerar los vehículos cuando no están en marcha (ralentí o marcha en vacío), pues se desperdicia el combustible y aumenta las emisiones de carbono.
  - » Mantener una velocidad entre 70 y 90 kilómetros por hora, para aumentar el rendimiento de la gasolina. La velocidad superior a los 90 kilómetros por hora disminuye el rendimiento del combustible.
  - » Respetar el número máximo de personas por vehículo, ya que el exceso de peso en el mismo aumenta el consumo de gasolina en aproximadamente el 1 y 2% por cada 100 libras (45 kilogramos adicionales).



# GUÍA DE TURISTAS EN ÁREAS PROTEGIDAS

Los guías de turistas están definidos por las Regulaciones para Inscripción y Funcionamiento de Guías de Turistas (Acuerdo No. 187-2007-D) del Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) como “la persona que, a cambio de una retribución económica, tiene por función principal, mostrar, informar, acompañar y dirigir a los turistas durante giras, circuitos, ya sea por convenio directo con éste, por cuenta de una agencia de viajes o de un organismo oficial o privado”.

El mismo acuerdo los clasifica en:

- a) **Guía comunitario:** es quien vive y ejerce sus funciones en la comunidad rural a la que pertenece, da a conocer las costumbres y modo de vida de su cultura y entorno natural.
- b) **Guía local:** es el que posee conocimientos específicos de un sitio o región con importancia turística y presta sus servicios únicamente en el área autorizada.
- c) **Guía general:** es el que posee amplios conocimientos sobre aspectos turísticos de todo el país y podrá prestar sus servicios en cualquier parte del territorio nacional.
- d) **Guía especializado:** es el que posee título universitario y/o experiencia comprobada sobre ciertos temas o disciplinas específicas, como arte, arqueología, flora, fauna, mineralogía y otros, se le clasificará de acuerdo a la especialidad que acredite, podrá ejercer sus funciones en todo el territorio nacional.

Junto con los operadores de turismo receptivo, el guía de turistas es uno de los principales elementos de transmisión de información *in-situ*. Su papel es de suma importancia pues es quien atiende las inquietudes del visitante y le brinda, durante su estadía, la orientación que requiere y contribuye a su sensibilización y educación.

El turismo es cambiante y está en constante evolución, con el desarrollo de nuevos productos y servicios o innovaciones de los mismos, aparecen nuevas tendencias y nuevas actividades. En este sentido, los guías de turistas deben estar preparados para asumir dichos cambios y coadyuvar al desarrollo sostenible de los destinos.

Dado su papel orientador, los guías de turistas se convierten en aliados para los administradores de las AP, al ser los encargados de promover, desarrollar y mostrar los recursos naturales, cuidando que la visita no genere impactos negativos y promoviendo la adopción de prácticas que coadyuven a la conservación de la biodiversidad.

Al ser responsable del desarrollo de la visita, sus principales características son la amabilidad, la estimulación y la simpatía, aunadas a conocimientos geográficos, naturales, ambientales, arquitectónicos, históricos, artísticos y folklóricos.

Por su parte, los guías de turistas son responsables junto con el operador de turismo a que las visitas en las áreas protegidas y otros destinos no impacten negativamente.



## Buenas prácticas para guías de turistas en áreas protegidas

# 01

### Gestión TURÍSTICA-SOSTENIBLE

- Legislación turística
- Planificación de la visita
- Seguridad
- Recorrido y guiado
- Calidad de servicio y atención a los turistas

# 02

- Gestión del patrimonio socio-cultural
- Animación socio-cultural
- Beneficios económicos para las comunidades y desarrollo local

# 03



- Conservación de la biodiversidad
- Reducción de la contaminación ambiental

En este ámbito encontrarán los siguientes temas:



# Gestión TURÍSTICA-SOSTENIBLE

## LEGISLACIÓN TURÍSTICA APLICABLE A LOS GUÍAS DE TURISMO

La legislación turística tiene por objetivo la protección de los derechos de los usuarios de los productos y servicios turísticos (turistas y visitantes) y proteger la imagen turística del país y sus destinos turísticos. En Guatemala, el ente rector de la actividad turística es el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) que,

en cumplimiento de su mandato, ha desarrollado diversas regulaciones para los prestadores de servicios turísticos. En el caso de los guías de turismo, están regidos por el Acuerdo No. 187-2007-D del INGUAT (Regulaciones para la Inscripción y Funcionamiento de Guías de Turistas).



## Buenas prácticas de legislación turística para los guías de turismo

Dado que la función principal de los guías de turistas es la de informar y dirigir al turista, es muy importante que sean quienes en primer lugar cumplan y velen por el cumplimiento del marco legal turístico y ambiental del país:

- Contar con la debida acreditación y autorización por parte del INGUAT para ejercer, cualquiera de las cuatro categorías de guías de turistas reconocidas.
- Portar siempre el carné que lo acredite como guía de turistas.
- Conocer, respetar, cumplir y velar por el cumplimiento de lo establecido en:
  - » Código de Ética Mundial para el Turismo<sup>25</sup>.
  - » Código de Ética y Conducta para Prestadores de Servicios Turísticos de las Áreas Protegidas de CONAP<sup>26</sup>
  - » Código de Ética y Conducta para Visitantes de las Área Protegidas de CONAP<sup>27</sup>.
- Informar a los turistas sobre los reglamentos y códigos de conducta de los lugares que se visita, con especial énfasis en:
  - » Tráfico, adquisición, compra, extracción e ingreso de especies de flora y fauna.
  - » Tráfico, adquisición, compra y extracción de artefactos arqueológicos e históricos.
- Advertir sobre la penalización de la tenencia y consumo de drogas.
- Cumplir y velar por el cumplimiento de la legislación relativa a la explotación sexual comercial de niños y adolescentes.



© Isabela Molina

<sup>25</sup> El Código Mundial del Turismo está disponible en el enlace <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/gcetbrochureglobalcodees.pdf>

<sup>26</sup> Estos códigos pueden ser solicitados a la Sección de Patrimonio Cultura y Ecoturismo o accederse a través del enlace: <http://conap.gob.gt/index.php/servicios-en-linea/centro-de-documentacion/publicaciones.html>

<sup>27</sup> Ídem anterior.

## PLANIFICACIÓN DE LA VISITA

La planificación de la visita tiene por objetivo el diseño y realización de un recorrido guiado (tour) dentro de un área protegida. Planificar la visita al guía facilitará la relación entre los visitantes y el área protegida, incluye todas las actividades que previo, durante y posterior a la visita son responsabilidad del guía de turistas.

### Buenas prácticas para la planificación de la visita

Si la planificación de la visita que el guía realice es la adecuada, puede contribuirse no solo a la diseminación de información, sino abordar de forma integrada la educación ambiental, a la vez que se gestiona la satisfacción de los visitantes y se contribuye a que su recorrido por el área protegida desarrolle vivencias y experiencias para ellos. A continuación, se presenta una serie de consejos prácticos para que el guía de turistas elabore el plan de visita de un área protegida:

- Diseñar y organizar la visita turística:
  - » Coordinar con la operadora de turismo el tipo de servicio a ofrecer, el idioma en que se realizará la conducción y la duración del mismo.
  - » Preparar un cronograma de actividades diarias.
  - » Conocer el punto de encuentro con los turistas, el número de turistas del grupo y sus datos (nombre, nacionalidad, lugar de estadía), si se trata de un grupo organizado tener los datos de contacto del monitor.
  - » Preparar el material necesario para el desarrollo de la visita (efectivo para el pago de la tarifa de ingreso, itinerario completo, guion de la visita, mapas, etc.)
  - » Verificar la limpieza de la unidad de transporte turístico a utilizar y de su equipamiento (funcionamiento del micrófono, aire acondicionado, cierre de puertas y ventanas, etc.)
  - » Delimitar el horario de salida, duración de la visita y horario de regreso.
  - » Determinar la ruta a seguir (lugares a visitar), adaptándose a los intereses, preferencias y características del grupo (p.ej.: si es un grupo mayoritariamente de la tercera edad o más bien de jóvenes).
- Disponer de recorridos obligatorios y libres, adecuados a la composición del grupo (número de personas, edades, intereses, etc.)
- Selección de temas centrales a tratar.
  - Determinar los grados de dificultad de los recorridos y sus actividades.
    - » Determinar las paradas técnicas durante el trayecto para que los turistas puedan: tomar fotografías, hacer uso de sanitarios, comprar artesanías, etc.
    - » Realizar las coordinaciones necesarias con los otros prestadores de servicios turísticos (hospedaje, alimentación, transporte turístico, etc.)
    - » Proporcionar información sobre la vestimenta y calzado adecuado para el área protegida, medidas de seguridad y condiciones especiales de la misma.
  - Informarse adecuadamente sobre el área protegida
    - » Contactar a los administradores del área protegida para conocer a fondo el estado de conservación de los mismos, la estructura de servicios disponibles, las actividades recreativas que son permitidas, los factores de seguridad, los códigos de ética, las normas y demás reglamentaciones para las actividades turísticas.
    - » Conocer y cumplir, las regulaciones ambientales y socioculturales que existan para la visita, en especial cuando sean sitios arqueológicos y sitios patrimonio mundial.
    - » Informarse sobre la capacidad de carga y/o límite de cambio aceptable del área y asegurar que el número de integrantes del grupo no sobrepase el límite establecido por el PGMV del AP.
    - » Conocer y aplicar el procedimiento de ingreso establecido por el AP, con especial énfasis en el llenado de la boleta del Registro Único de Visitantes (RUV), pagar la tarifa aplicable.
    - » Estimar el tiempo de duración de la visita al área protegida.
    - » Obtener información sobre las medidas de seguridad específicas durante la estadía en el área protegida.
  - Preparar el discurso turístico:
    - » Saludo inicial.
    - » Presentación (nombre, profesión, intereses, cualquier otro dato que sea importante resaltar).
    - » Breve introducción al recorrido (tema: natural, cultural, histórico, mixto).



## SEGURIDAD

En el caso de los guías de turistas que visitan las áreas protegidas; adicionalmente a conocer e informarse sobre los sistemas de seguridad turística del área protegida, deben contemplar la coordinación con la seguridad pública y los servicios de salud locales; a la vez de proveer el adecuado resguardo del viajero y sus bienes, la protección durante su visita y desplazamiento por el área protegida, sus atractivos, servicios y establecimientos; así como contar con los medios de comunicación para atender emergencias.

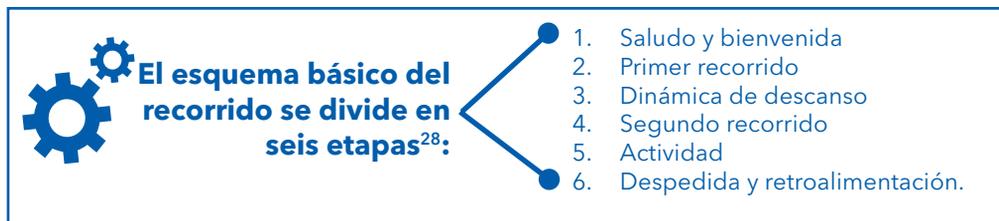
## Buenas prácticas de seguridad en guías de turismo

Cada segmento de viajeros, le da un valor determinado y distinto a la seguridad, con base en sus experiencias previas y en sus particulares necesidades, por lo que los consejos prácticos que se brindan a continuación consideran los diferentes puntos de vista y teniendo en consideración la prevención y la asistencia integral:

- Estar debidamente equipados con: mochila, linterna, cuchillo o navaja y capa.
- Contar con conocimientos de primeros auxilios y estar dotado de un botiquín adecuado para los riesgos a los que están sujetos los turistas en el área protegida durante el recorrido guiado (por ejemplo, antiofídico). En los casos necesarios, contar también con repelentes y bloqueadores solares.
- Contar con el equipo de seguridad necesario para las actividades a realizar (casco, salvavidas, cinchos de seguridad, ganchos, cuerdas, binoculares, brújula, etc.)
- Conocer, respetar e implementar los códigos de ética del área protegida visitada (ver sección de seguridad para operadores de turismo).
- Coordinar con el operador de turismo que se hayan identificado las amenazas naturales y ocasionadas por personas y que se tengan los procedimientos para minimizar o evitar sus impactos.
- Proporcionar al turista información, clara, veraz y detallada sobre el estado de accesos e instalaciones.
- Advertir sobre los posibles peligros y riesgos para la salud a que están expuestos los visitantes.
- Establecer la comunicación y coordinación adecuada con las autoridades de seguridad y salubridad de la localidad: Policía Nacional Civil, Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres - CONRED, Bomberos, Centros de Salud, Ejército, entre otras.
- Capacitarse sobre las medidas de prevención y atención de accidentes e incidentes.
  - » Situaciones de conflicto (situación límite):
    - Mantener la calma para poder liderar y controlar al grupo.
    - Buscar soluciones y alternativas (salidas, sitios para resguardo y salvaguarda del peligro inmediato, abastecimiento de agua y alimento, lugares para refugio, etc.)
  - » Orientación
    - Identificar referencias de los puntos cardinales, en caso de pérdida de brújula.
    - Portar mapas de ubicación.
    - Conocer la flora y fauna de la zona.
- Sensibilizar al visitante sobre el respeto a la señalización sobre la prohibición de fumar en zonas de peligro de incendio.
- Respetar la capacidad de carga o límite de cambio aceptable establecida en el Plan de Gestión y Manejo de los Visitantes, principalmente en los puentes, rampas, puentes colgantes, miradores, balsas, vehículos y cualquier otro medio de transporte o facilidad que requiera pesos o números máximos de personas.
- Informar y velar por el cumplimiento de la normativa del área protegida que debiese incluir normas sobre el ingreso de mascotas, armas, alimentos y bebidas que tiene el área protegida según su Plan Maestro y PGMV.
- Brindar información sobre las medidas de seguridad y los posibles riesgos a los que los visitantes están expuestos durante su estadía en el área y solicitar que firmen las salvaguardas respectivas.
- Advertir sobre el tipo de calzado y ropa que debe utilizarse, así como contar con impermeables y paraguas de ser necesario.

## RECORRIDO Y GUIADO

El recorrido, también denominado tour, desde el contexto del turismo, es el paseo integrado que se realiza para conocer un lugar. Para que la experiencia de los visitantes sea satisfactoria es necesario que se apliquen técnicas de guiado, que son los protocolos a seguir. Estas técnicas requieren habilidades intelectuales, físicas y manuales (como el uso de herramientas de apoyo).



## Buenas prácticas de recorrido y guiado

Los guías, al ser el punto de contacto entre los diferentes destinos y los visitantes; son quienes interpretan y ayudan a conocer el mismo, por lo tanto, es muy importante prestar atención a la información que se brinda y tener en cuenta las siguientes prácticas.

- Cuidar el aspecto personal y la presentación.
  - » Bañarse a diario.
  - » Mantener las manos limpias con uñas cortas, el cabello limpio y bien peinado. Si se utiliza largo, debe estar recogido.
  - » Evitar las colonias, perfumes, cremas o desodorantes con olores fuertes.
  - » Preferir accesorios (aretes, cadenas, collares, pulseras) discretos y pequeños.
  - » Evitar el uso de anteojos oscuros, pues impiden el contacto visual con los visitantes.
  - » Portar siempre el carné de guía autorizado (según la categoría correspondiente) vigente.
  - » Vestir el uniforme de la agencia o del área protegida y que este siempre limpio y planchado. Si es guía independiente utilizar pantalón caqui, beige o de lona, camisa de color claro, tenis o botas especiales para caminatas, sombrero o gorra.
- Mantener siempre una actitud objetiva e informativa, no de crítica:
  - » Mostrar entusiasmo, transmitir que se siente a gusto y disfruta lo que está realizando.
  - » Desarrollar el sentido del humor.
  - » Resaltar siempre lo positivo de la localidad y no hablar de la problemática local para no crear en los visitantes una imagen negativa de la misma.
  - » Evitar conversar sobre política o religión.
  - » Responder con veracidad (datos actualizados, hechos históricos de manera objetiva, etc.) a las inquietudes de los visitantes.
  - » Mantener una postura segura y erguida.
  - » Sonreír.
- Cuidar la dicción y el vocabulario.
  - » Hablar clara y energéticamente al momento de presentarse y dar las indicaciones.

<sup>28</sup> Adaptado de "La Visita Guiada". Secretaría de Cultural. Consejo Nacional para la Cultural y las Artes, Dirección General de Bibliotecas. México 2009.



© María Isabel Molina

- » Evitar las muletillas<sup>29</sup> y las palabras soeces<sup>30</sup>.
- » Evitar hablar si se está caminando, a excepción de si responde a una pregunta individual de manera breve.
- » Utilizar el lenguaje corporal, las señas y movimientos para expresar una idea o recrearla.
- » Realizar preguntas al grupo para confirmar si la información brindada ha sido clara.
- Conocer las expectativas e intereses del grupo.
- Establecer las reglas del recorrido, desde el inicio hasta el fin.
- Mantener un ritmo uniforme y equilibrado en el recorrido (ya sea si es a pie, caballo, bicicleta u otro medio de transporte individual), considerando el tamaño y composición del grupo.
  - » Coger un ritmo normal de respiración.
  - » Relajarse y observar el paisaje y el entorno.
  - » Tomar líquidos con moderación y con la respiración tranquila.
- Resguardarse del aire y del sol.
- Seguir los senderos delimitados por el área protegida.
- Aprovechar el recorrido para realizar educación ambiental y sociocultural: conservación de agua, energía, residuos, respeto por el patrimonio natural, histórico, cultural y social del área.
- Brindar información sobre los puntos de interés en el recorrido y brindar interpretación de los mismos para que el recorrido sea ameno y entretenido.
  - » Seleccionar los aspectos y atractivos a visitar y brindar interpretación sobre los mismos.
  - » Proporcionar información breve y precisa (en el momento oportuno) de los puntos de interés de forma amena y clara.
  - » Resolver las dudas e inquietudes de los turistas de forma veraz y precisa.
  - » Informar a los turistas sobre las limitaciones y restricciones de lugar (código de ética).
- Orientar y asesorar al turista
  - » Sensibilizar sobre los aspectos culturales de las comunidades aledañas (costumbres y tradiciones), incentivando el respeto y admiración hacia los mismos, reconociendo que participan como espectadores (cuando sea permitido por la comunidad).
  - » Controlar la interacción de los turistas con el patrimonio natural y cultural visitado.

<sup>29</sup> Una muletilla es una palabra o frase que se repite mucho por hábito.

<sup>30</sup> Palabras consideradas como formas inapropiadas, groseras, ofensivas o indecentes.



## CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN DE LOS VISITANTES

Los guías tienen la mayor parte de responsabilidad de la satisfacción del visitante en el área protegida; por lo tanto, es indispensable que durante y después de la realización del recorrido, las experiencias de los visitantes sean reconocidas y valoradas. Le corresponde al guía recoger las impresiones del

grupo sobre el área protegida en cuanto a si su experiencia se ha ajustado a lo pactado inicialmente. El guía debe comunicar y retroalimentar al administrador del área protegida sobre las recomendaciones y comentarios de los visitantes al área.

### Buenas prácticas para la calidad del servicio y atención de los visitantes

- Ser puntual en el horario establecido.
- Evitar crear expectativas irreales o proporcionar datos incorrectos.
- Promover el destino y las actividades que se realizan.
- Escuchar las sugerencias de los visitantes para propiciar la mejora del recorrido y las actividades realizadas durante el mismo.
- Solicitar la retroalimentación del grupo sobre todos los aspectos que incluyó el recorrido: transporte, guía, actividades, sitios visitados, servicios complementarios (hospedaje, alimentación y recreación, etc.) utilizando el formulario (esporádicamente) diseñado para tal efecto y conversando con los visitantes de manera individual.
- Realizar un resumen de la visita, indicando los temas y lugares de mayor interés y las cosas que son susceptibles de mejora.
- Revisar las evaluaciones y realizar los análisis respectivos de los comentarios y sugerencias de los visitantes y proponer los ajustes necesarios.
- Presentar, de manera formal, las quejas, reclamos o sugerencias que se tengan de los servicios de terceros: transporte, hospedaje, alimentación, áreas protegidas, sitios recreativos, etc.
- Agradecer al grupo e invitarle a regresar al Área Protegida y a Guatemala.

# Gestión

## SOCIO-CULTURAL



La gestión social cultural se refiere a la construcción de espacios para la interacción con una comunidad determinada, se basa en el diálogo y aprendizaje continuo, colectivo y abierto. Debe garantizar el desarrollo de las personas a través de un mejor control sobre sus vidas, que el desarrollo sea compatible con su cultura y valores y mantenga y refuerce su identidad.

Las áreas protegidas conviven con la cultura local que le agrega valor a la experiencia de los visitantes a las mismas, pues demuestran un gran interés por conocer y beneficiar lugares en los que se observen actividades destinadas a la preservación de la cultura local. El guía de turistas debe promover con los visitantes que ésta experiencia con la cultura local se lleve a cabo de una forma respetuosa y que garantice que ésta interacción deje un aprendizaje tanto al visitante como a las personas de la localidad.

En este ámbito encontrarán los siguientes temas:





## GESTIÓN DEL PATRIMONIO SOCIO-CULTURAL



© Archivo INGUAT

Guatemala se caracteriza por ser uno de los destinos culturales más apreciados por los extranjeros, dada su riqueza cultural. Sin embargo, la conservación del patrimonio socio-cultural es uno de los principales retos de la actividad.

El guía de turistas, es no solo el conocedor de los lugares a visitar, sino quien facilita su puesta en valor; al ser quien conduce de manera técnica-didáctica, pero también entretenida a los visitantes en sus recorridos; facilitando acompañamiento y brindando información sobre el arte, la cultura, la historia, etc.

El papel principal del guía en la gestión del patrimonio socio cultural radica en la interpretación y animación que realice sobre el mismo:

- Promoviendo el diálogo con las comunidades locales y otros actores involucrados.
- Sensibilizando a las comunidades sobre la importancia del turismo en el desarrollo local.
- Brindando información a las comunidades sobre los turistas que las visitan, de dónde vienen, cuál es el motivo de su viaje, qué expectativas tienen con respecto al lugar, cuáles son las prácticas más adecuadas en la interrelación con los visitantes; por ejemplo, lo inadecuado de pedir dinero.



## INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO SOCIO-CULTURAL

Los visitantes desean sentir, comprender y apreciar las manifestaciones socioculturales; aunque no siempre su nivel de conocimiento será elevado, pues la motivación de su viaje es el ocio y en algunos casos será académico; por lo tanto, es necesario elaborar y entregar mensajes impactantes que consigan conectar intelectual y emocionalmente a los visitantes con los significados de los lugares con valor patrimonial que visitan.

La interpretación del patrimonio es el “arte” de revelar *in situ* el significado del legado del sitio al público que lo visita<sup>31</sup>; es muy importante porque es necesario que el guía de turistas proporcione información específica sobre el legado histórico, cultural, social y natural; consiste en “traducir” el conocimiento científico a un lenguaje comprensible y ameno para los visitantes.

### Buenas prácticas de interpretación del patrimonio socio-cultural en guías de turismo

- Analizar la necesidad de programas, servicios interpretativos, personal y medios para transmitir mensajes a los visitantes de los que dispone el área protegida.
- Definir los objetivos básicos de la comunicación del significado del lugar.
- Elaborar un documento (plan o proyecto de interpretación) que incluya la descripción de lo que era (historia), la interpretación de lo que es (descripción) y, cuando aplique, la descripción de lo que será (experimental).
- Desarrollar mensajes interpretativos (guiones interpretativos) adecuados para el nivel del grupo que se está guiando, que sean atractivos, breves y claros; utilizando como base la información que brinde el administrador del área protegida y verificar que la misma sea verídica y esté actualizada.
- Revisar y actualizar los mensajes interpretativos periódicamente.
- Involucrar a los visitantes en las actividades de interpretación (experiencia vivencial). Por ejemplo, elaboración de artesanías, alimentos o utilización de instrumentos de trabajo.
- Evaluar la captación del mensaje por parte de los visitantes y el impacto en la gestión del área protegida; realizando preguntas para asegurar que han comprendido y percibiendo su interés.
- Incorporar los resultados de la evaluación en la mejora del servicio y los procesos de revisión y actualización de programas, medios, y estructuras interpretativas.

<sup>31</sup> Asociación de Interpretación del Patrimonio (AIP), España

## ANIMACIÓN SOCIO-CULTURAL

La animación sociocultural es un método de intervención con acciones de práctica social dirigidas a animar, dar vida, poner en relación a los individuos y a la sociedad en general, mediante la utilización de instrumentos que potencien el esfuerzo y la participación social y cultural<sup>32</sup>. Promueve el desarrollo armónico de la comunidad anfitriona y los visitantes, la ampliación

de conocimientos y el desarrollo comunitario fortaleciendo su autogestión. El guía de turistas es el encargado de brindar la sensibilización a los visitantes, promoviendo su participación responsable haciendo llegar la información cultural al mayor número posible de personas, ofreciéndoles el acceso, uso y disfrute del patrimonio cultural.

### Buenas prácticas de animación sociocultural de los guías de turismo en las áreas protegidas

- Determinar los espacios y recursos materiales para las actividades socio-culturales de los que se dispone dentro del área protegida y en sus alrededores.
- Disponer de información de fuentes confiables, actualizada y veraz sobre las actividades y expresiones socioculturales de la localidad.
- Conservar y difundir el patrimonio cultural, posibilitando el acceso de los visitantes al patrimonio tangible e intangible.
  - » Desarrollar programas e intervenciones concretas que promuevan la interacción de los visitantes con la cultura local: museos, casas de cultura, etc.
- » Contar con información actualizada sobre las manifestaciones sociales locales: ferias, exposiciones, días de mercado, bailes, danzas, etc.
- » Utilizar, cuando sea posible, medios de comunicación y tecnologías para la dinamización y difusión de las actividades socioculturales.
- Promover el intercambio de experiencias de los visitantes con la comunidad.
- Mostrar respeto hacia las costumbres, creencias y comportamiento de las comunidades, así como su deseo de la no visitación a lugares sagrados y/o ceremonias privadas.



<sup>32</sup> Perfil del Animador Sociocultural. Primera Edición. Sara de Miguel Badesa. Madrid, España 1995

## BENEFICIO ECONÓMICO DE LAS COMUNIDADES Y DESARROLLO LOCAL

El guía de turistas puede propiciar que el beneficio económico que genera el turismo, sirva para el desarrollo local, promoviendo en los visitantes el consumo de los servicios y productos dentro del área protegida y en las comunidades situadas a su alrededor.

### **Buenas prácticas para la generación de beneficios económicos para las comunidades y el desarrollo local**

- Invitar a la comunidad a mostrar su arte y promover que los turistas adquieran los productos elaborados por la comunidad: pinturas, esculturas, joyería, prendas de vestir y artesanías.
- Propiciar que los visitantes del área protegida, visiten también las localidades aledañas y hagan uso de sus servicios turísticos.
- Contratar los servicios de guías de turismo comunitarios, cuando sea posible.
- Planificar y coordinar la interacción con las comunidades locales para que brinden distintos servicios como el de alimentación pero asegurándose que están correctamente elaborados para no causar enfermedades a los turistas.



# Gestión AMBIENTAL



Los impactos adversos de la actividad turística en el ambiente, pueden ser evitados o reducirse a su mínima expresión, a través de la implementación de prácticas que no solo promuevan el uso racional de los recursos, sino también coadyuven a la conservación, protección y cuidado de los mismos.

El guía tiene la responsabilidad de transmitir a los visitantes la información sobre la importancia, características, recursos y atractivos turísticos que tienen las áreas protegidas, así como promover su cuidado y preservación a través de la educación ambiental.

En el Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en Áreas Protegidas, se pueden encontrar los diversos normativos que el CONAP ha desarrollado para la conservación de las áreas protegidas.



**En este ámbito encontrarán los siguientes temas:**

Conservación  
de la  
biodiversidad

**Gestión**  
**AMBIENTAL** 

Reducción de la  
contaminación  
ambiental





## CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Las áreas protegidas como fuentes primarias de conservación de biodiversidad son especialmente sensibles a los impactos de las actividades turísticas que se desarrollen en ellas. Dada la presencia de especies endémicas y migratorias, la biodiversidad guatemalteca es un gran atractivo turístico, por lo que los guías son responsables de velar que cada visita e interacción de los turistas con las mismas eviten su contaminación, degradación y pérdida.



### Buenas prácticas de conservación de la biodiversidad para los guías de turistas

- Educar a los turistas sobre la importancia de no alimentar a los animales silvestres.
- Transmitir a los visitantes los altos valores para la conservación que tienen las áreas protegidas:
  - » Diversidad de especies y presencia de especies endémicas, raras, amenazadas o emblemáticas.
  - » Regiones ecológicas (ecorregiones) y biomas.
  - » Hábitat ricos en especies, únicos o de extensión reducida y presiones de cambio.
  - » Recursos o condiciones especiales para satisfacer necesidades de las comunidades locales y/o conservar elementos fundamentales de su cultura.
  - » Valores culturales relevantes para la sociedad en general.
- Informar a los visitantes que no se permite, participar, en la venta, tráfico, cautiverio, exhibición de animales y plantas; de acuerdo a lo establecido en la Ley de Áreas Protegidas y al normativo de Registro de Colecciones de Fauna Silvestre.





## REDUCCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN AMBIENTAL

La contaminación, es un problema que afecta seriamente al planeta, debido a los hábitos de consumo. La contaminación por desechos, provoca deterioro y desvalorización de los espacios turísticos, así como propagación de enfermedades.

Los guías de turistas tienen la responsabilidad de velar porque durante los diferentes recorridos no se contaminen agua, suelos ni aire, sensibilizando al turista y aplicando las prácticas siguientes:



### Buenas prácticas para la reducción de la contaminación ambiental para los guías de turismo

- Desechos sólidos y residuales:
  - » Solicitar al operador de turismo que no se utilicen empaques de duroport (poliestireno expandido - EPS<sup>33</sup>) para el servicio de alimentos.
  - » Reducir la utilización de bolsas, envases plásticos y latas.
  - » Preferir envases de vidrio y empaques de papel y cartón reciclado.
  - » Utilizar baterías recargables y llevar siempre un repuesto de las mismas.
- Tamaño del grupo
  - » Respetar la capacidad de carga establecida por el área protegida, cuando esté definida; o limitar el número de personas que simultáneamente realicen una actividad o un recorrido.
  - » Si son grupos mayores de 15 personas dividirlos por distintos senderos y por intervalos de tiempo.
- Desechos sólidos y residuales
  - » Disponer, en la medida de lo posible, los desechos fuera del área protegida, en caso contrario, averiguar si el área protegida cuenta con un programa de separación de desechos y la capacidad para disponer adecuadamente los mismos.
  - » Identificar la ubicación de los botes de basura y si se realiza una separación de desechos (disposición selectiva): desechos orgánicos, reciclaje de plásticos, latas, papel, cartón y vidrio.
  - » Disponer de recipientes o bolsas para que los turistas puedan disponer de sus desechos.
  - » Asegurar que el área protegida cuenta con las instalaciones para que los turistas puedan realizar sus disposiciones fisiológicas (baños, letrinas, etc.).
  - » Evitar que los visitantes arrojen restos de alimentos en el área protegida.
  - » Recoger los desechos que se encuentren en los senderos y disponer adecuadamente de ellos.
  - » Controlar que no se contaminen los cuerpos de agua del área protegida con jabones, aerosoles y químicos.

<sup>33</sup> Material plástico espumado, derivado del poliestireno.

- Flora y fauna
  - » Sensibilizar a los visitantes sobre la no perturbación de la fauna.
  - » Evitar que los turistas salgan de los senderos establecidos pues se perturba y pone en riesgo la flora y la fauna.
  - » Controlar y evitar que los visitantes ingresen especies de flora y fauna.
  - » Sensibilizar y controlar que no exista extracción de flora y fauna.
  - » Respetar lo establecido en la normativa del Área Protegida según su Plan Maestro y/o PGMV con respecto a las actividades de caza y pesca.
- Previsión de riesgos
  - » Asegurar que los visitantes no realicen fogatas en lugares no permitidos o que fumen y no apaguen las colillas de los cigarrillos, pues pueden provocar incendios forestales.
  - » Evitar la tala y corte de madera o arbustos, lo cual siempre estará prohibido en Áreas Protegidas que cuenten con sus instrumentos de gestión.
  - » Sensibilizar a los visitantes sobre la importancia de evitar las huellas negativas, como grafitis, grabados, pintura y escritura en árboles e infraestructura.
- Contaminación por ruido y del aire
  - » Revisar que los transportes que se utilizan en el recorrido estén en buenas condiciones, no produzcan ruido excesivo que altere a la fauna, ni produzcan humo.
  - » Evitar generar ruido excesivo durante el guiado. No utilizar aparatos reproductores de música y sonido (bocinas, megáfonos, micrófonos, etc.) en el AP.



# BUENAS PRÁCTICAS EN ACCIÓN

## Operador turístico Four Directions (Cuatro Direcciones)

Fue fundada en 1996 por Alfonso y Diana Muralles, profesionales con experiencia en el desarrollo de programas culturales, el desarrollo comunitario y proyectos ambientales y de derechos humanos en Guatemala y México. Debe su nombre al respeto y reverencia que la Civilización Maya tiene hacia los cuatro puntos cardinales y la asociación de ésta a los colores del maíz en la región: este - rojo, oeste - negro, sur - amarillo y norte - blanco; simboliza la diversidad y la unidad al mismo tiempo.

Desde el año 2000 se ha involucrado en programas de buenas prácticas y certificación de turismo sostenible, habiendo obtenido en el año 2010 la certificación GREAT Green Deal en grado plata (cumplimiento de más del 85% de los criterios de sostenibilidad) y en

el año 2015 la certificación de turismo sostenible de Rainforest Alliance para operadores turísticos.

Dentro de las prácticas ejemplares de Four Directions están el diseño de itinerarios únicos que combinan las principales atracciones turísticas con visitas fuera de lo común y el contacto directo con la población local, la compensación de las emisiones de carbono que realiza, la política de compras y proveedores, el manejo de los desechos, las experiencias para el turista y los beneficios que se generan a las comunidades, la contribución a la protección de los recursos naturales, la presentación del patrimonio histórico, el manejo de la seguridad de los visitantes y la información actualizada, verídica y referenciada que realizan sobre todos los sitios que se visitan.



## Código de conducta para el turista

Las áreas protegidas del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (SIGAP) cuentan con recursos naturales y culturales que son parte del patrimonio de los guatemaltecos y de todas las personas en el mundo. Se debe fomentar la conducta responsable de los turistas que visitan las áreas protegidas, esto requiere de un compromiso de todos los actores involucrados en el desarrollo de turismo. El Código de Ética y Conducta para Visitantes<sup>34</sup> orienta a

1. Antes de emprender tu visita o excursión, infórmate con los guardarecursos.
2. Por favor paga tu cuota de acceso. Los fondos recaudados son usados para conservar los recursos de este hermoso lugar y para brindarte una mejor atención.
3. Asegúrate de permanecer en los senderos y áreas de recepción de visitantes. Con esto evitarás perderte o sufrir algún percance y contribuirás a proteger la flora y la fauna.
4. Lee atentamente los letreros informativos que encuentres durante tus recorridos.
5. No crees caminos alternos o atajos pues, además de provocar problemas de erosión, pueden desorientar a otras personas.
6. Respeta los horarios establecidos para la estadía dentro del área y sigue las instrucciones de los guarda-parques en cuanto a las medidas de seguridad que debes adoptar.
7. Deja a las mascotas en tu casa, ingresarlas al área protegida puede perjudicar a la fauna silvestre.
8. Los animales y plantas son tesoros irremplazables, por lo tanto, debes asegurarte de no extraerlos del área protegida para que otras personas también puedan apreciarlos en su estado silvestre.
9. Si permaneces atento y velas por no hacer ruido, tendrás mejores oportunidades de ver la fauna. El bullicio de las personas hace que éstos se escondan o se alejen. Observa a la fauna sin molestarla, así aumenta su confianza y facilita su observación.
10. Disfruta de la flora sin dañarla, ellas nos dan oxígeno y alimento y protegen el suelo.
11. La basura es una amenaza para los recursos naturales. Si traes comida, bebidas o cualquier producto de consumo, guárdalas en una bolsa, recuerda llevártela de regreso y/o depositarlas en los recipientes que se han colocado para ello. Así se mantiene limpio el lugar.
12. Utiliza responsablemente las instalaciones y el equipo del área protegida para que cuando regreses puedas usarlos nuevamente.
13. No pintes rocas, árboles o cualquier otra superficie.
14. No dañes o muevas las señales, puede desorientar a otros visitantes e incluso pueden perderse.
15. En caso de algún accidente, por favor mantén la calma; si estás capacitado y es imprescindible, aplica los conocimientos de primeros auxilios, en caso contrario, solicita el apoyo y auxilio de los guarda-parques.
16. Si notas algún problema o situación anormal durante tu visita, notifícaselo al personal del área protegida.
17. Si vas a acampar, hazlo únicamente en las áreas permitidas.
18. Haz fuego únicamente en las áreas permitidas, como parrillas o fogones. No lo dejes encendido, apágalo con abundante agua antes de retirarte. Los incendios dejan sin vida a la naturaleza, provocando grandes daños y pérdidas económicas.
19. Prefiere contratar servicios turísticos formalizados o autorizados, en especial de guías comunitarios locales.
20. Contribuye con el desarrollo local y adquiere productos y artesanías de la zona.
21. No compres productos elaborados con flora o fauna en peligro de extinción.
22. Tener a mano teléfonos de emergencias, identificación y si es extranjero el de tu embajada.
23. Ayúdanos a dar a conocer las áreas protegidas. Tu visita es importante para conservar, proteger y mejorar el ambiente.

<sup>34</sup> Puede ser solicitado a la Sección de Patrimonio Cultural y Ecoturismo o accederse a través del enlace: <http://conap.gob.gt/index.php/servicios-en-linea/centro-de-documentacion/publicaciones.html>



# GLOSARIO

## **ATRATIVOS TURÍSTICOS**

Los atractivos turísticos son el conjunto de elementos tangibles y/o intangibles que pueden convertirse en producto turístico. Se clasifican en sitios naturales (playas, montañas, ríos, lagos, valles, cascadas, etc.) y manifestaciones culturales (costumbres, tradiciones, gastronomía, vestimenta, artesanías, etc.).

## **CIRCUITO TURÍSTICO**

Viaje o recorrido turístico que se conforma en varios sitios, regiones o zonas, perfectamente comunicados entre sí que cuentan con atractivos turísticos afines o del mismo tipo. Se caracteriza por tener itinerarios previamente establecidos, así como paradas en determinados sitios para comidas, alojamientos, diversiones, recreación y visitas a lugares o monumentos. El punto de llegada (origen) es igual al punto de salida (partida).

## **EFFECTO INVERNADERO**

Es un proceso en el que la radiación térmica (calor) emitida por la superficie planetaria es absorbida por los gases atmosféricos y es irradiada en todas direcciones. La presencia muy concretada de los gases atmosféricos naturales, causa un incremento de la temperatura superficial.

## **EXCURSIONISTA**

Es la persona que viaja a un lugar distinto de donde reside con distintos fines (descanso, diversión, negocios, estudios, investigación, visita de familiares y amigos, etc.). Su estadía no excede las 24 horas, es decir que no pernocta en el lugar que visita.

## **GASES DE EFFECTO INVERNADERO**

Son los gases cuya presencia altamente concentrada, pueden modificar el comportamiento irradiación natural de la atmósfera. Los gases que contribuyen al efecto invernadero son: vapor de agua (H<sub>2</sub>O), que contribuye a la absorción de los rayos infrarrojos; dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) también denominado gas carbónico y anhídrido carbónico, que es el que se genera de la quema de combustibles fósiles (petróleo y sus derivados); metano (CH<sub>4</sub>), se produce como producto de la putrefacción anaeróbica de plantas, está presente en las heces y estiércol, constituye el 97% del gas natural, en las minas de carbón mineral se llama grisú, es altamente peligroso e inflamable; óxidos de nitrógeno (NO<sub>x</sub>), se aplica a los compuestos químicos formados por la combinación de oxígeno y nitrógeno que se genera en la combustión (quema) a altas temperaturas de compuestos inorgánicos; clorofluorocarbonos (CFC), son los derivados de los hidrocarburos saturados obtenidos por la sustitución de átomos de hidrógeno por átomos de flúor y/o cloro. Se utilizan como gases refrigerantes, agentes extintores y repelentes para aerosoles.

## **GESTIÓN**

Dirección de las acciones que contribuyen a tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos trazados y medir los resultados obtenidos para finalmente orientar la acción hacia la mejora permanente.



### **IN SITU**

Vocablo proveniente del latín que significa “en el sitio” o “en el lugar”. Se utiliza para designar que algo ha sido observado o realizado en el lugar.

### **PAQUETE TURÍSTICO**

Conjunto de servicios turísticos que se comercializa de forma única y con un único valor (precio consolidado). Incluye combinaciones de servicios de transporte, hospedaje, alimentación y recreación.

### **PRODUCTO TURÍSTICO**

Es la sumatoria de atractivos turísticos, servicios turísticos (planta turística) y accesibilidad en un destino, que, puestos en un mercado, satisfacen necesidades y motivaciones de los turistas<sup>35</sup>.

### **RECURSOS TURÍSTICOS**

Los recursos turísticos son todos los bienes y servicios que, por intermedio de la actividad humana, hacen posible la actividad turística y satisfacen las necesidades de los visitantes.

### **RUTA TURÍSTICA**

Recorrido de interés turístico por diferentes destinos, regiones o zonas, comunicados entre sí; el punto de llegada es distinto al lugar de partida.

### **SISTEMA**

Conjunto de elementos de interrelación dinámica y organizada en función de un objetivo, con vistas a lograr los resultados del trabajo de una organización<sup>36</sup>.

### **SISTEMA DE GESTIÓN**

Estructura para la mejora continua de la organización. Está conformada por las políticas, los procedimientos e indicadores.

### **TURISTA**

Es la persona que viaja a un lugar distinto de donde reside con distintos fines (descanso, diversión, negocios, estudios, investigación, visita de familiares y amigos, etc.) y pernocta en el destino visitado.

### **VISITA GUIADA**

Es la actividad de comunicación y transmisión de conocimiento directo a los visitantes (turistas) de un lugar.

### **VISITANTES**

Son las personas que viajan de un lugar distinto al de su residencia. Pueden ser turistas o excursionistas.

<sup>35</sup>Manual para el Diseño de Paquetes Turísticos. Asociación Nacional de Agencias de Viaje y Turismo (ANATO) y el Instituto Distrital de Turismo de la Alcandía Mayor de Bogotá. Colombia, 2007.

<sup>36</sup>Concepto del Dr. Joël de Rosnay, Director de Prospectiva y Evaluación de la Ciudad de las Ciencias y la Industria de La Villette, Paris, Francia.



# BIBLIOGRAFÍA

## LITERATURA CITADA

Arellano Díaz, Javier. (2002), *Introducción a la Ingeniería Ambiental*, Instituto Politécnico Nacional, Alfaomega, Primera Edición.

Armijo, Marianela,(2011), *Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público*, Santiago de Chile, Organización de Naciones Unidas, Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES).

Congreso de la República. (1997), *Ley para la Protección del Patrimonio Cultural de la Nación*, Decreto Número 26-97, Guatemala, Librería Jurídica.

Congreso de la República. (1989), *Ley de Áreas Protegidas, Decreto Número 4-89*, Guatemala, Librería Jurídica.

De Miguel Badesa, Sara. (1995), *Perfil del Animador Sociocultural. Primera Edición*, Madrid, España.

Secretaría de Cultural, Consejo Nacional para la Cultural y las Artes y Dirección General de Bibliotecas. (2009), *“La Visita Guiada”*, México.

Secretaría Nacional de Turismo (SERNATUR). (2011), *Chile por un Turismo Sustentable, Manual de Buenas Prácticas Tour Operadores*, Chile, Secretaría Nacional de Turismo, Primera Edición.

---

## FUENTES DE INFORMACIÓN UTILIZADAS

Aguilar Ugarte, Patricia Torres. (2009), *Cómo lograr una experiencia significativa en el museo: consideraciones para realizar un guion de visita guiada*, México, Secretaría de Educación Pública.

Alcaldía Mayor de Bogotá y Asociación Colombiana de Agencias de Viaje y Turismo – ANATO. (2007) *Manual para el Diseño de Paquetes Turísticos*, Bogotá, Colombia, Instituto Distrital de Turismo.

Asociación de Guías Profesionales de Arequipa. (2010), *Guía de Turismo, Perú*, Separata No. 1, Carrera Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía.

Ayuntamiento de Málaga, Áreas de Medio Ambiente y Sostenibilidad.(2006), *Guía de Buenas Prácticas Ambientales*.

Cámara de Turismo de Galápagos y WWF. (2013), *Guía de Buenas Prácticas de Ecoturismo para Visitantes*, Galápagos, Ecuador, Ministerio de Turismo de Ecuador.

Cámara de Turismo de Santiago de Compostela. (2005), *Buenas prácticas ambientales en el sector del turismo rural*, España, Fundación Biodiversidad.

Certificaciones de Centroamérica, S. A. (2009), *Norma GREAT Green Deal Tour Operadores*, Guatemala, Guatemala.



Centro de Estudios y Promoción del Desarrollo - DESCO. (2014), *Manual de Buenas Prácticas en el Servicio de Guiado para la Selva Central*, Lima, Perú, Programa Selva Central.

Departamento de Medio Ambiente. (2005), *Turismo Sostenible, Buenas prácticas para agentes de actividades turísticas*, España, Gobierno de Aragón.

Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - DICETUR. *Manual de Calidad Turística para Agencias de Viaje*, Perú, Proyecto "Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Turísticos en Cusco".

Fernández González, Nancy y Borroto Martínez, Jorge Luis. (2010), *El Guía de Turismo y la Conservación del Patrimonio Cultural*, Artículo publicado en la revista Turismo y Desarrollo (TURyDES), Vol. 3, No. 8.

Fundación San Ezequiel Moreno, Cámara Huesca, Fundación para el Desarrollo Socioeconómico del Alto Aragón, Ministerio de Industria, Energía y Turismo. (2013), *Guía de Emprendimiento, Turismo Activo y de Aventura*, España.

Frangialli, Francesco. (2007), *Climate Change - Reality Check and Opportunity for Tourism*, Davos, Suiza, Mensaje del Secretario General de la OMT, para invitar a participar en la Segunda Conferencia Internacional sobre Cambio Climático y Turismo en Davos, Suiza.

International Coral Reef Action Network - ICRAN. (2004), *Compromiso de los tour operadores en la cadena de abastecimiento: tres pasos hacia la sostenibilidad*, The Center for Environmental Leadership in Business, Tour Operators Initiative (TOI), Primera Edición.

Instituto Guatemalteco de Turismo - INGUAT. (2014), *Criterios e Verificación Operadoras de Turismo OCT-014-CDV*, Guatemala, Guatemala, Programa de Calidad Sello Q.

Instituto Gallego de Promoción Económica (IGAPE). (2009), *Procedimiento específico de la planificación y desarrollo de una visita guiada*, Galicia, España.

Instituto Guatemalteco de Turismo - INGUAT. (2007), *Regulaciones para la Inscripción y Funcionamiento de Guías de Turistas*. Acuerdo No 187-2007-D y sus Reformas, Guatemala.

Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT). (1993), *Regulaciones para Registros de las Agencias de Viajes*. Acuerdo No. 269-93-D, Guatemala.

Instituto Nacional de Aprendizaje. (2007), *Técnicas de atención y guiado de clientes en actividades de montaña*, Colombia, Núcleo Turismo, Subsector Servicios Turísticos.

ISEAL Alliance. (2008), *Code of Good Practice for Setting Social and Environmental Standards*, Implementation Manual, United Kingdom.

Maldonado, Carlos y Hernández, Gloria. (2011), *Guía para Autogestión de Sostenibilidad Destinos Comunitarios*, REDTURS. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Primera Edición.

Mestres Izquierdo, Ángeles. (2010), *La utilización de los jardines botánicos como recursos didácticos: planificación de una visita al Jardín Botánico Viera y Clavijo*, España, Escuela Universitaria, Centro Superior de Formación de Profesorado, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2007), **Buenas de Prácticas Guías de Turismo y Operación Turística Gestión de Servicio**, Cartilla de Autoevaluación, Lima, Perú, Plan Nacional de Calidad Turística del Perú - CULTUR.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2014), **Buenas prácticas en turismo de naturaleza**, Agencias de Viajes, Bogotá, Colombia, Programa de Transformación Productiva (PTP) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2014), **Buenas prácticas en turismo de naturaleza, Guías de Turismo**, Bogotá, Colombia, Programa de Transformación Productiva (PTP) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. (2009), **Buenas prácticas para la atención al cliente, agencias de viaje, personal en contacto con el cliente**, España, Programa Anfitriones, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. (2009), **Buenas prácticas para la atención al cliente, espacios naturales**, España, Programa Anfitriones, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. (2009), **Buenas prácticas para la atención al cliente, guías turísticos y empresas de guías**, España, Programa Anfitriones, Instituto de Turismo de España, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- Ministerio de Cultura y Turismo. (2013), **Buenas Prácticas, Material Orientativo y de Consulta para el Examen de Guías Idóneos**, Argentina, Gobierno de la Provincia de Salta, Ministerio de Cultura y Turismo.
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. (2008), **Decálogo de Buenas Prácticas en Accesibilidad Turística: Destinos y Recursos Culturales y Naturales.**, España, Secretaría de Estado de Turismo.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Organización para la Educación y Protección Ambiental (OPEPA). (2014), **Guía de Buenas Prácticas para Prestadores de Servicios en Turismo de Naturaleza**. Bogotá, Colombia.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2013), **Manual de Buenas Prácticas para Agencias de Viajes Turismo**, Lima, Perú, Plan Nacional de Calidad Turística del Perú - CULTUR.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2008), **Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el Guía de Turismo**, Lima, Perú, Plan Nacional de Calidad Turística del Perú - CULTUR.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2007), **Manual de Buenas Prácticas Guías de Turismo y Operación Turística Gestión de Servicio**, Lima, Perú, Plan Nacional de Calidad Turística del Perú - CULTUR.
- Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales - MARENA. (2013), **Manual de Guías de Turismo Local de la Costa Caribe de Nicaragua**, Managua, Nicaragua, Instituto Nicaragüense de Turismo.
- Ministerio de Cultura y Turismo. (2013), **Técnicas de Guiado. Material Orientativo y de Consulta para el Examen de Guías Idóneos**, Salta, Argentina, Gobierno de la Provincia de Salta.
- Ministerio de Cultura y Turismo. (2013), **Técnicas de Guiado. Material Orientativo y de Consulta para el Examen de Guías Idóneos**, Salta, Argentina, Gobierno de la Provincia de Salta.
- Norma Oficial Mexicana NOM-011-TUR-2001. (2001), **Requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de Turismo de Aventura**. México.
- Norma Salvadoreña NSR 03.54.01:08. (2008), **Operadores de Turismo. Especificaciones para la Prestación del Servicio**. Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT). San Salvador, El Salvador.
- Norma Técnica Sectorial NTSTS 003. (2008), **Agencias de Viajes, Requisitos de Sostenibilidad**, Colombia.

Oficina Española de Cambio Climático, Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente. (2015), **Guía para el cálculo de la huella de carbono y para la elaboración de un plan de mejora de una organización**, Versión 2, Madrid, España.

Organización de Estados Americanos y Fundación Turismo para Todos. (2010), **Municipio, Turismo y Seguridad**, Universidad Nacional de Quilmes Extensión.

Organización Mundial de Turismo. (2008), **Buenas prácticas para trabajadores del sector turístico: Animadores y guías turísticos**, España, Observatorio Medioambiental de la Pequeña y Mediana Empresa las Islas Baleares (OMPIB).

Organización Mundial del Turismo. (2008), **De Davos a Bali: la contribución del turismo al reto del cambio climático**, Madrid, España.

Organización Mundial del Turismo. (2009), **De Davos a Copenhague y más allá: el avance de la respuesta del turismo al cambio climático**. Documento de referencia de la OMT, Madrid, España.

Pérez Serrano, Gloria y Pérez de Guzmán Puya, María Victoria. (2005), **El Animador, Buenas Prácticas de Acción Sociocultural**, Madrid, España, Colección Sociocultural, Narcea, S. A de Ediciones.

Rainforest Alliance. (2009), **Buenas Prácticas para Turismo Sostenible, Programa de Turismo Sostenible**, Tercera Edición.

Rainforest Alliance-Counterpart International, SNV. (2009), **Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de América Latina**.

Schindler. (2010), **Guía de buenas prácticas ambientales. I-DCS-3005**, Anexo 4, Mod. 03.

Secretaría Nacional de Turismo - SERNATUR. (2011), **Chile por un Turismo Sustentable, Manual de Buenas Prácticas Tour Operadores**, Primera Edición.

Secretaría del Convenio sobre la Diversidad Biológica. (2010), **Guía de Buenas Prácticas, Turismo para la Naturaleza y el Desarrollo**.

Secretaría Nacional de Turismo. (2008), **Manual de Introducción al Servicio de Guía de Turismo**, Chile.

Sustainable Travel International. (2010), **NTA Tour Operators Guide to Sustainable Tourism**. Washington, USA.

United Nations Environment Programme. (2005), **Integrating Sustainability into Business. A Management Guide for Responsible Tour Operations**.

UNESCO, ICCROM, ICOMOS, e IUCN. (2014), **Manual de Referencia. Gestión del Patrimonio Mundial Cultural**, Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).

Vargas Sánchez, Alfonso, Vaca Acosta, Rosa María y García de Soto Camacho, Elena. (2003), **Guía de Buenas Prácticas Ambientales Sector Turismo**, España, Universidad-Empresa Ambiental 2.

Vidal Díaz, Chow, Aldana, Ericka, Reyes, Saúl, Downs, Mayra, y Wilson, Sherryl. (2013), **Manual para el Guía Comunitario, Interpretación Turística Ambiental de Kahkabila**, Nicaragua, Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales (MARENA).

Zelaya, Félix Omar. (2008), **Técnicas para la conducción de grupos turísticos y giras de campo**. Guía de Turismo, Managua, Nicaragua, Módulo asociado a unidad de competencia para la Escuela Nacional de Hotelería.

## PÁGINAS WEB CONSULTADAS

**Asociación de Interpretación del Patrimonio (AIP).** Interpretación: <http://www.interpretaciondelpatrimonio.com/interpretacion>. Definiciones: <http://www.interpretaciondelpatrimonio.com/definiciones>. Páginas visitadas el 2 de enero 2016.

**Consejo Mundial de Turismo Sostenible (Global Sustainable Tourism Council - GSTC).** Criterios Mundiales de Turismo Sostenible. <https://www.gstccouncil.org/en/gstc-criteria/sustainable-tourism-gstc-criteria.html>. Página visita el 15 de diciembre 2015.

**Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP).** <http://www.conap.gob.gt>. Página visitada varias veces en el período de diciembre 2015 a marzo 2016.

**Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).** Protección de patrimonio natural y cultural: <http://whc.unesco.org/en/about/>. Página visitada el 1 de enero 2016.

**Organización Mundial del Turismo (OMT).** Desarrollo Sostenible del Turismo: <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>. Página visitada el 2 de enero 2016.

**Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN).** Áreas Protegidas: [https://www.iucn.org/es/sobre/union/secretaria/oficinas/sudamerica/sur\\_trabajo/sur\\_aprotegidas/ap\\_quees.cfm](https://www.iucn.org/es/sobre/union/secretaria/oficinas/sudamerica/sur_trabajo/sur_aprotegidas/ap_quees.cfm). Página visitada el 15 de diciembre 2015.

**World Federation of Tourist Guide Associations (WFTGA) - Federación Mundial de Asociaciones de Guías de Turistas:** <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide>. Página visitada 3 de enero 2016.

[http://iucn.org/es/aib/acerca\\_de\\_la\\_biodiversidad/](http://iucn.org/es/aib/acerca_de_la_biodiversidad/). Página visitada el 21 de mayo 2016.

# ANEXOS

## Formato para medición del consumo del agua

FECHA	MES	CANTIDAD CONSUMIDA (LITROS, METROS CÚBICOS O GALONES)	COSTO Q. (Si se paga servicio municipal)

## Formato para medición del consumo de la electricidad

FECHA	MES	FACTURA	KILOWATS	TOTAL (Q.)





/conapgt

www.conap.gob.gt

## Consejo Nacional de Áreas Protegidas - CONAP -

### Misión:

Asegurar la conservación y el uso sostenible de la diversidad biológica y las áreas protegidas de Guatemala, así como los bienes y servicios naturales que estas proveen a las presentes y futuras generaciones, a través de diseñar, coordinar y velar por la aplicación de políticas, normas, incentivos y estrategias, en colaboración con otros actores.

### Visión:

El CONAP es una entidad pública, reconocida por su trabajo efectivo con otros actores en asegurar la conservación y el uso sostenible de las áreas protegidas y la diversidad biológica de Guatemala. El CONAP trabaja por una Guatemala en la que el patrimonio natural y cultural del país se conserva en armonía con el desarrollo social y económico, donde se valora la conexión entre los sistemas naturales y la calidad de vida humana y en donde las áreas que sostienen todas las formas de vida persisten para las futuras generaciones.

### Los fines principales del CONAP son:

- Propiciar y fomentar la conservación y el mejoramiento del patrimonio natural de Guatemala.
- Organizar, dirigir y desarrollar el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas, SIGAP.
- Planificar, conducir y difundir la Estrategia Nacional de Conservación de la Diversidad Biológica y los Recursos Naturales Renovables de Guatemala.
- Coordinar la administración de los recursos de flora y fauna silvestre y de la diversidad biológica de la Nación, por medio de sus respectivos órganos ejecutores.
- Planificar y coordinar la aplicación de las disposiciones en materia de conservación de la diversidad biológica contenidos de los instrumentos internacionales ratificados por Guatemala.
- Constituir un fondo nacional para la conservación de la naturaleza, nutrido con recursos financieros provenientes de cooperación interna y externa.

(Artículo No. 62 de la Ley de Áreas Protegidas, Decreto 4-89)

**Megadiversidad**

*para siempre*



Nos gustaría reconocer al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo ([www.undp.org](http://www.undp.org)) y al Fondo para el Medio Ambiente Mundial ([www.thegef.org](http://www.thegef.org)) por su apoyo y contribución financiera a esta publicación a través del proyecto "Promoviendo el Ecoturismo para Fortalecer la Sostenibilidad Financiera del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP-".

