

## INTERPRETACIÓN AMBIENTAL

### TÓPICO 1. CARACTERÍSTICAS Y HABILIDADES DESEABLES EN EL GUÍA

#### Características Y Habilidades Relacionadas Con El Estilo Personal

- Le gusta interactuar con gente de todas las edades y se siente socialmente confortable.
- Posee un deseo y habilidad para identificarse y establecer empatía con las diferentes circunstancias, orígenes, nivel de lenguaje, antecedentes e intereses de los diferentes visitantes de un tour.
- Es amigable, accesible y sencillo.
- No tiene prejuicios (especialmente raciales).
- No promueve estereotipos raciales ni sexistas.
- Le gusta ofrecer un servicio confiable y de alta calidad donde, puede anticipar las necesidades de sus clientes y satisfacerlas.
- Es muy organizado.
- Es puntual y siempre trata de respetar los horarios del tour.
- Puede tomar la iniciativa cada vez que se requiera.
- Es flexible y sensible.
- Tiene buen humor.

#### Habilidades De Interpretación E Investigación Y Conocimiento

- Investiga y se informa del tópico del tour, los diferentes ambientes y la cultura local.
- Posee un interés personal en algunos temas y es capaz de transmitirlos con pasión.
- Estimula la interacción física del visitante con su entorno.
- Promueve el conocimiento por medio del descubrimiento, siempre que sea deseable y pertinente.

#### Habilidades Personales De Comunicación

- Posee buen conocimiento de la industria turística y como opera.
- Posee una buena habilidad para comunicarse con personas y grupos.
- Tiene habilidad para personalizar cuentos, establecer contrastes, contextos y estimular la imaginación del visitante.
- Es entretenido y habla claramente.
- No trata a los adultos como si fueran niños.
- No insulta la inteligencia de los visitantes, ni adopta un tono de sermón.
- Se comunica de una forma relajada, segura y sin ansiedad .
- Tiene una buena habilidad para escuchar.
- Le gusta que le hagan preguntas y hace su mejor esfuerzo para contestarlas adecuadamente.
- No tiene problemas en admitir que no sabe algo, pero se compromete en averiguarlo.
- Comprende que al inventarse en algo, por mínimo que sea, puede hacer que el grupo pierda la confianza sobre la veracidad de toda la información anteriormente expuesta.
- No supone de una manera incorrecta el nivel de conocimiento de su grupo.
- Es espontáneo y su conversación es fresca.
- No suena como si estuviera recitando.
- No habla sin parar, da el tiempo a las personas para que asimilen lo que acaban de escuchar, que observen con detalle de lo que se está hablando.
- Desarrolla una estructura adecuada, explica de forma pausada hasta llegar al mensaje deseado.
- Cuando provee información, deja un espacio para que le hagan preguntas.

- Le gusta la interacción con el grupo.

## TÓPICO 2. LOS PAPELES QUE DESEMPEÑA EL GUÍA

### Etapas De La Experiencia Del Turista

<b>Región Generadora</b>		<b>Región de Tránsito</b>		<b>Región de Destino</b>
Anticipación	>	Viaje al Destino	>	Experiencia en el Sitio
Recuerdo	<	Viaje de Regreso	<	

### Roles De Los Guías Naturalistas

	<b>Recursos fuera del grupo</b>	<b>Recursos dentro del grupo</b>
<b>Administrador del tour (enfoque en el grupo)</b>	Organizador	Animador - entretiene
<b>Administrador de la experiencia (enfoque en el individuo)</b>	Enlace entre locales y visitantes	Intérprete

### Responsabilidades En Cuanto Al Cliente

- Tratar al turista con atención y dignidad.
- Tratar de dar la interpretación lo mas correcta e interesante posible.
- Los guías son objetivos y diplomáticos en sus conversaciones con los turistas.
- No exponer sus ideas políticas.
- Mantener a los turistas lo más cómodos posible.
- Respetar las costumbres de los turistas.
- No pedir propinas.

### Algunos Ejemplos De Comentarios De Los Clientes Sobre Sus Guías

#### *Comentarios positivos*

- "Estaba muy bien informado"
- "Estaba dispuesto a conversas sobre temas de desarrollo local"
- "No sonaba como si estuviera leyendo un libro"
- "Obviamente le apasionaba el tema"
- "Animó a los niños a hacer preguntas"

#### *Comentarios negativos*

- "Se necesita más de cómo disfrutar el área sin impactar demasiado"
- "No quedé satisfecho porque el guía no proporcionó información sobre actividades de conservación"
- "Más sobre las amenazas de nuestros bosques"

### TÓPICO 3. PERFIL DE LOS ECOTURISTAS Y EXPECTATIVAS

- No existe tal cosa como un turista típico. Varían desde los extremadamente **psicocéntricos** (buscan experiencias pasivas o en las que se sienten familiarizados) hasta los extremadamente **alocéntricos** (desean vivir experiencias muy activas en destinos nuevos).
- A pesar de que muchos de los ecoturistas que visitan KAPAWI ECOLODGE & RESERVE tienden a ser profesionales o jubilados con ingresos y nivel de educación superior al promedio, a personas de todas las clases les interesa la naturaleza y el ecoturismo.
- Los ecoturistas tienen necesidades y expectativas especiales. En particular, tienden a ser altamente motivados por oportunidades para el aprendizaje y por su deseo de ser responsables en cuanto al ambiente cultural. Los ecoturistas varían en su compromiso con el medio ambiente, su deseo de interactuar con el ambiente cultural y natural, y, su deseo de aceptar retos físicos difíciles.
- Muchos ecoturistas quieren saber lo que hace la compañía de turismo para proteger el ambiente cultural y natural.
- El contenido y estilo de las visitas guiadas se diseñan de acuerdo con las características de los turistas o ecoturistas a quienes son dirigidas.
- Es muy importante crear expectativas realistas desde un inicio para brindar experiencias de ecoturismo que satisfagan las necesidades y expectativas de los visitantes.

### TÓPICO 4. PRINCIPIOS Y PRACTICAS PARA REDUCIR EL IMPACTO EN EL AMBIENTE Y LA CULTURA

- Un guía naturalista responsable está comprometido a implementar en su vida diaria principios y prácticas de impacto mínimo hacia la cultura y el ambiente natural.
- Código de las 3 R's:
  - REDUCIR
  - REUSAR
  - RECICLAR
- Los guías deben ser culturalmente responsables, respetando las costumbres y tradiciones de las comunidades locales, y, promoviendo las buenas relaciones con ellas.

### TÓPICO 5. PROFESIONALISMO Y CALIDAD DEL SERVICIO AL PASAJERO

#### ¿Porqué El Servicio De Calidad Es Importante?

- Cuesta cinco veces más, tanto en esfuerzo como en dinero, conseguir nuevos clientes que retener los ya existentes.
- El 68% de los clientes que se van con la competencia no vuelven porque en algún momento recibieron un trato indiferente del personal y de la compañía.
- El 96% de los clientes insatisfechos, no se quejan.
- De aquellos que se quejan, del 50% al 70% probablemente volverá a ser cliente solo si se le busca solución a su queja.

- Si se les resuelve el problema rápidamente, el 90% volverá.
- En la industria del turismo, lo que se rumora contribuye grandemente a la hora de seleccionar un destino o una compañía de turismo.

### **Principios Que Te Ayudarán A Resolver Problemas Y Minimizar Quejas**

- Descubre la necesidad o la razón por la cual ha surgido este comportamiento.
- Trata al individuo con respeto.
- Explica el por qué tal comportamiento es inaceptable pero a la vez sugiere alternativas.
- Exprésate de forma positiva, no negativa.
- Refuerza todo comportamiento positivo.

### **Cause Una Buena Impresión**

#### ***Buena / Ayuda***

- Seguro de sí
- Animador
- Alegre
- Profesional
- Atento a las necesidades
- Accesible e interesado
- Anima, sonrío

#### ***Mala / Obstaculiza***

- Nervioso
- Sin entusiasmo
- Agotado
- No muestra interés
- Poco preocupado por las necesidades
- No muestra emociones
- Desanima con sus miradas, gestos

### **Al Conocer Un Grupo**

- Preséntese y desles la bienvenida.
- Háblenles de GALÁPAGOS.
- Cuéntenles un poco acerca de usted.
- Conozca sus turistas.
- Repita su nombre.

### **Reglas Para Ofrecer Un Servicio De Alta Calidad**

- Inmediatamente salude al cliente.
- Cuando el cliente le hable, préstele toda su atención.
- Dele valor a los primeros 30 segundos.
- Sea enérgico.
- Rompa las reglas algunas veces, sea flexible.
- Dele valor a los últimos 30 segundos.

### **Cinco Etapas Para Manejar Las Quejas**

- Escucha / Investiga

- Analiza
- Encuentra una solución
- Toma acción / implementa
- Dale seguimiento

#### **Servicio Al Cliente**

- De una buena impresión desde la primera vez.
- Haga sentir bienvenidos a los visitantes.
- Sea sincero y personal.
- Comuníquese de una forma clara y efectiva.
- Trátelos como a usted le gustaría ser tratado.
- Resuelva rápidamente cualquier conflicto.
- Tome las quejas seriamente, pero no las convierta en algo personal.

### **TÓPICO 6. DEFINICIÓN DE INTERPRETACIÓN AMBIENTAL**

"La interpretación ambiental involucra la traducción del lenguaje técnico de una ciencia natural o área relacionada en términos e ideas que las personas en general, que no son científicos, puedan entender fácilmente , e implica hacerlo de forma que sea entretenida e interesante para ellos"

"La interpretación ambiental como un enfoque de la comunicación enfatiza la transferencia de ideas y relaciones en lugar de hechos y cifras aisladas"

#### **Objetivo de la interpretación ambiental**

En la interpretación ambiental nuestra meta es comunicar un mensaje.

Un mensaje que da respuesta a la pregunta "*¿Y QUÉ?*".

Siempre existe *una moraleja* al relato del interprete.

### **TÓPICO 7. EL ABORDAJE INTERPRETATIVO EN LA COMUNICACIÓN**

#### **Diferencias entre las audiencias cautivas y no cautivas**

##### **Audiencias cautivas**

- Aceptarán un ambiente académico formal
- Harán un esfuerzo por poner atención aún cuando estén aburridos
- Audiencia involuntaria
- El compromiso de tiempo es fijo
- Las recompensas externas son importantes
- Tienen que poner atención

##### **Audiencias no cautivas**

- No tienen que poner atención
- Esperan una atmósfera informal y un ambiente no académico
- Cambiarán su atención hacia algo más si están aburridos
- Audiencia voluntaria
- Sin compromiso de tiempo
- No son importantes las recompensas externas

### **Audiencias cautivas**

Ejemplos de motivaciones: calificaciones, diplomas, certificados, licencias, trabajos, empleos, dinero, promoción, éxitos.

### **Audiencias no cautivas**

Ejemplos de motivaciones: Interés, diversión, autogestión, entretenimiento, auto enriquecimiento, auto mejoramiento, una mejor vida.

### **Audiencias cautivas**

Ambientes típicos: Aulas, seminarios profesionales, cursos de capacitación para el trabajo, cursos requeridos para obtener permisos (para conducir).

### **Audiencias no cautivas**

Ambientes típicos: Parques, museos, en casa frente al televisor, escuchando la radio, leyendo una revista.

### **La interpretación tiene cuatro cualidades esenciales**

- 1.- La interpretación tiene un tema (un mensaje)
- 2.- La interpretación es organizada
- 3.- La interpretación es pertinente  
-tiene significado  
-es personal
- 4.- La interpretación es amena

1.- **La interpretación tiene un tema**, en lugar de tener solamente un tópico

- Cuando la interpretación tiene un tema, esta tiene un mensaje

### **Tema ≠ Tópico**

- El tópico es el objeto de la materia.
- Usted puede desarrollar *muchos* temas sobre cualquier tópico.
- Todas las presentaciones deberían ser diseñadas y preparadas para comunicar un *tema*.
- Todas las presentaciones necesitan ofrecer un **mensaje central** hecho específicamente para la audiencia.

### **La comunicación temática tiene un propósito!**

- La gente *recuerda los temas*, olvida los hechos aislados.
- Usando temas *le ayuda* en su preparación.
- Usando un tema interesante casi *garantiza* una presentación interesante.
- Temas son creencias; creencias son la fundación de las actitudes y las actitudes generan el comportamiento.

**Creencia > Actitud > Comportamiento**

### **El tema es el mensaje**

- Es la moraleja del relato
- Es la "idea global"
- Contesta la pregunta ¿Y qué?
- Contesta la pregunta ¿Qué importa?

**Temas son ideas enteras**

- Están escritos en forma de *oración completa*.
- Las oraciones completas tienen un sujeto y un verbo.
- Las oraciones completas terminan con un punto.

**El tema expresa una idea entera sobre un tópico**

**Tópico**

- El bosque húmedo tropical amazónico

**Temas**

- Los Achuar conocen múltiples usos para los químicos presentes en las plantas de este bosque.
- El bosque húmedo tropical amazónico presenta características únicas en su compleja estructura.

**Tópico**

- Buceo

**Temas**

- El buceo turístico en Galápagos cumple con normas internacionales y con requisitos contemplados en el Plan de Manejo de la Reserva Marina.
- El buceo turístico en Galápagos requiere de experiencia y responsabilidad.

**Escribir temas es tan fácil, así que:**

Complete las siguientes oraciones:

- 1.- Tópico general: "Generalmente, mi presentación es acerca de \_\_\_\_\_"  
(*tópico general*)
- 2.- Tópico específico: "Específicamente, yo quiero hablarle a mi audiencia acerca de \_\_\_\_\_"  
(*tópico específico*)
- 3.- TEMA: "Después de oír mi presentación, yo quiero que mi audiencia comprenda que \_\_\_\_\_"  
(*tema*)

**Otra alternativa... pensar ¿Qué importa?**

Complete la siguiente oración en todas las formas posibles:

"Cuando se trata de mi presentación es *muy importante* que la audiencia entienda que \_\_\_\_\_"  
(*tema*)

### Todos pueden escribir un tema interesante

#### Hágalo *personal* (pero sin sensacionalismo)

- "Usted / ustedes / tú / vos"
- Únalo a los que le interesa a su audiencia

#### Ejemplo:

- "Seis variedades de víboras viven en esta área"
- "Seis variedades de víboras viven en esta área, y *saber cual es cual podría salvar su vida*"

#### Incorpore *analogías* (pero sin ser "tonto")

#### Ejemplo:

- "El sistema interno de un volcán activo contiene altas temperaturas y presión de gases"
- "Para entender lo que pasa en el sistema interno de un volcán solamente tiene que pensar en una *olla de presión o una botella de champaña agitada*"

#### Incorpore *metáforas* (pero sin ser "tonto")

#### Ejemplo:

- Charles Darwin desarrollo la teoría de la evolución.
- Charles Darwin *sacudió* al mundo con su teoría de la evolución

#### Utilice verbos activos

#### Ejemplo:

- La vida marina de Galápagos es favorecida por condiciones oceanográficas particulares.
- Las condiciones oceanográficas particulares de Galápagos favorecen su vida marina.

#### Trate de evitar el verbo ser

#### Ejemplo:

Estas montañas *son* muy antiguas.  
Estas montañas *cuentan una historia* de millones de años.

#### Su ejercicio

##### a. - Mejorar los siguientes temas

- La educación de la juventud amazónica es importante.
- La salud de algunos de los ecosistemas amazónicos podría estar en peligro.
- Hay muchas variedades de aves en las Islas Galápagos.

##### b. - Escriba un tópico y tres temas relacionados al tópico

2.- La Interpretación es organizada, es decir que es presentada de tal forma que es fácil de seguir y no requiere de gran esfuerzo para su audiencia.

En interpretación, mantenga sus ideas principales en cinco o menos

3.- La Interpretación es pertinente, es decir que tiene significado y es personal.

-tiene significado.- Se dice que la interpretación tiene significado cuando la entendemos en el contexto de algo más que sabemos.

Para lograr que una charla tenga significado podemos hacer al menos dos cosas:

- Evitar el uso de términos técnicos
- Construir puentes entre lo conocido y lo desconocido

Tres formas de construir "puentes" entre lo conocido y lo desconocido

#### Ejemplos:

Rápidamente refiérase a algo o alguien que se parece o de alguna forma representa la clase de cosa o persona de la cual se está hablando.

Ej. El turismo con participación de la comunidad es un buen ejemplo de una actividad productiva no extractiva.

#### Analogías:

Muestre varias similitudes de la cosa de la que usted esta hablando con cualquier otra cosa que le sea altamente familiar a la audiencia.

Ej. Para entender como funcionan los volcanes, piensen en una botella de Coca Cola.

#### Comparaciones:

Muestre algunas de las principales similitudes y/o diferencias entre la cosa de la cual está hablando y algo más con lo que se pueda relacionar.

**Dos clases especiales de comparaciones:**

Símiles: Compare las características de dos cosas utilizando "como".

Ej. Este cactus joven tiene *espinas como puñales* en su tronco.

Metáforas: Describa algo con una palabra o frase que comúnmente se usa para describir otra cosa muy diferente.

Ej. La cacería ilegal arranca de las entrañas de la amazonía sus especies.

-es personal.- Se dice que la interpretación es personal cuando se relaciona con algo por lo que la audiencia se interesa.

## Dos maneras de hacer la comunicación más personal

- **Auto-referencia**

"Piense en la última vez que usted..."

"¿Alguna vez usted ha...?"

"¿Cuántos de ustedes alguna vez han...?"

- **Clasificación**

Clasificaciones positivas

Clasificaciones negativas

Clasificaciones neutrales

## 4.- La Interpretación es amena.

### Algunas formas para hacer la información técnica más amena

- Sonría
- Utilice verbos activos
- Muestre causa efecto
- Vincule la ciencia con la historia humana
- Use un "vehículo" para hacer su tópico más interesante

### Ejemplos de "vehículos"

- Exagere el tamaño
- Exagere la escala de tiempo
- Utilice una analogía predominante
- Utilice una situación imaginaria
- Utilice la personificación
- Enfoque a un solo individuo

## TOPICO 8. COMO PREPARAR Y PRESENTAR UNA CHARLA

### Charla ≠ discurso

- Decir "Yo voy a dar un discurso hoy" implica la idea de un orador que está detrás de un podio, medio leyendo apuntes que han sido preparados cuidadosamente.
- Decir "Yo voy a dar una charla hoy" expresa una imagen de un orador platicando con una audiencia, en un tono más o menos informal
- La diferencia principal entre una charla y un discurso es que aunque ambas han sido preparadas cuidadosamente, la charla suena más espontánea e informal para la audiencia.
- Los políticos dan *discursos* por la formalidad de sus ceremonias.
- Los Guías Interpretes ofrecen *charlas* debido a las circunstancias informales en las cuales ellos tienen que presentarlas.

### Tipos de charlas

#### Charlas de orientación

- **Audiencias:** visitantes, turistas, grupos escolares, caminatas guiadas.
- **Propósitos:** orientar a la gente sobre un lugar y decirles lo que pueden ver y hacer.
- **Ambientes:** Salón principal de KAPAWI ECOLOGE & RESERVE, centros de interpretación, museos, zoológicos, senderos, paradas de un viaje.

#### Charlas nocturnas

- **Audiencias:** visitantes, turistas, grupos escolares, residentes locales.
- **Propósitos:** explicar a la gente la importancia de lo que ocurre o a ocurrido en un sitio natural y cultural (tono: filosófico / inspirador por la hora y el ambiente).
- **Ambientes:** Círculos de fuego, salón del barco, anfiteatros.

#### Cualidades de una buena charla

- Una buena charla tiene un **tema**.
- Una buena charla es **organizada**.
- Una buena charla es **pertinente**.
- Una buena charla es **amena**.

Por lo tanto, las **buenas charlas** son **interpretativas**.

#### Partes de una charla y sus propósitos

##### Introducción:

- Crea interés en el tema y hace que su audiencia quiera escuchar más de él.
- Orienta a la audiencia hacia el tema y les dice como va ha estar organizada la charla (recuerde que son 5 ó menos ideas principales).
- Establece el marco conceptual que se utilizara en el cuerpo.
- Prepara el escenario para la conclusión.

##### Cuerpo:

- Desarrolla el tema, es decir, presenta la información que es necesaria para conseguir que el tema sea entendido por la audiencia.
- La información que se presenta debe estar organizada con las cinco o menos ideas principales que usted anuncio en la introducción.
- Los hechos, conceptos, ejemplos, comparaciones, analogías, anécdotas y otro material ilustrativo deberán ser incluidos para lograr que el cuerpo de la charla sea ameno y pertinente para la audiencia.

##### Conclusión:

- Refuerza el tema, es decir que luego de escucharla la audiencia puede ver claramente la relación entre el tema y la información presentada.
- Es como la "nota final" o el "y qué" de su charla.
- Repite el tema, es decir, completa un circulo logrando que la introducción y la conclusión estén coordinadas.
- No deja cabos sueltos.

#### Regla 2 - 3 - 1

- Concéntrese en el cuerpo *primero*
- Concéntrese en la conclusión *segundo*
- Concéntrese en la introducción *tercero*

#### 10 pasos para preparar una charla

1. Escoja un tópico general.
2. Seleccione un tópico más específico
3. Seleccione un tema basado en su tópico
4. Resuma toda su charla en un párrafo, en la que la primera frase sea el tema de su charla.  
APLIQUE LA REGLA 2 - 3 - 1
5. Prepare un bosquejo del cuerpo (cinco o menos ideas principales con ideas subordinadas)
6. Prepare la conclusión
7. Prepare la introducción
8. Reorganice y una todas las partes de su charla.
9. Practique su charla.
10. De ser pertinente seleccione un título para su charla.

#### TÓPICO 9: COMO PREPARAR Y CONDUCIR UNA CAMINATA GUIADA

##### Cualidades de una buena caminata guiada

- Una buena caminata guiada es *amena*.
- Una buena caminata guiada es *pertinente*.
- Una buena caminata guiada es *organizada*.
- Una buena caminata guiada es *temática*.

Por lo tanto, una buena caminata guiada es *interpretativa*.

##### Partes de una caminata guiada

- Periodo de preparación
- Introducción
- Cuerpo
- Conclusión

##### Introducción de una caminata guiada

- Orienta acerca del tema y organización de la caminata guiada.
- Crea interés, atrae la atención.
- Prepara el escenario para la conclusión.
- Establece el marco conceptual de la caminata guiada.

##### Cuerpo de una caminata guiada

- Desarrolla el tema de una forma organizada y secuencial

##### Conclusión de una caminata guiada

- Consolida el tema y sugiere el "gran significado"

##### Planificando una caminata guiada

- Concéntrese en el cuerpo *primero*.

- Concéntrese en la conclusión *segundo*.
- Concéntrese en la introducción *tercero*.

#### **Maneras para hacer una caminata guiada mas dinámica**

- Use transiciones entre parada y parada.
- Use la prefiguración (elementos que hagan que la audiencia busque una respuesta).
- Incorpore el misterio.
- No deje cabos sueltos.
- Cierre el círculo y logre que la introducción y la conclusión estén coordinadas.

#### **Anatomía secuencial de una caminata guiada**

**Introducción:** Antes de ingresar a sendero.

**Cuerpo:** Todas la paradas dentro del sendero, excepto la parada final.

**Conclusión:** Parada final