

# Taller de Buenas Prácticas

Universidad de Especialidades Turísticas –  
Fundación Esquel

# 2007



Diapositiva 1

**IMPLEMENTACION  
DE BUENAS PRACTICAS  
PARA EL TURISMO  
SOSTENIBLE**



Autor: Ricardo Zambrano Msc.  
Adaptación: Enrique Cabanilla Msc.

---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva 2

**Conjunto de normas que  
permiten mejorar el  
desempeño de la gestión  
turística**



---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva 3

1. Consumo insostenible de recursos (agua y energía).

2. Incontrolable visitación a áreas protegidas y naturales

3. Desplazamiento de la población local y la vida silvestre.

4. Destrucción del hábitat.

5. Contaminación: ausencia de sistemas de reciclaje y disposición

6. Contaminación visual: escenarios naturales afectados.

7. Comportamiento irrespetuoso hacia las culturas locales.

8. En el nivel global: pérdida de biodiversidad, contribución al calentamiento global y agotamiento de la capa de ozono

9. Sin beneficios directos a comunidades locales



---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva 4



---

---

---

---

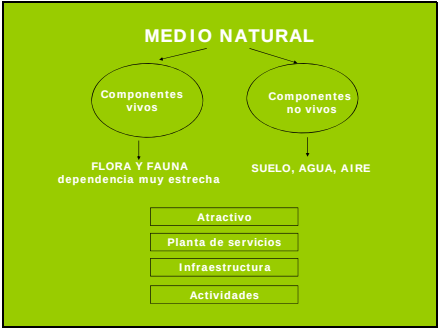
---

---

---

---

Diapositiva 5



---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva 6



---

---

---

---

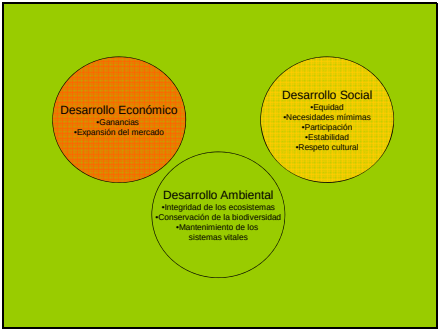
---

---

---

---

Diapositiva 7



---

---

---

---

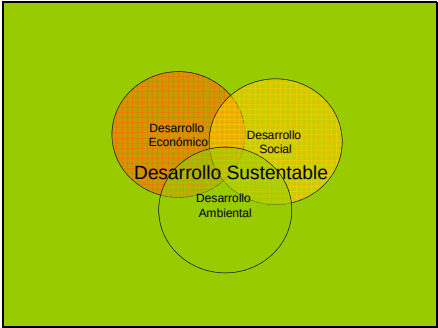
---

---

---

---

Diapositiva 8



---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva 9



---

---

---

---

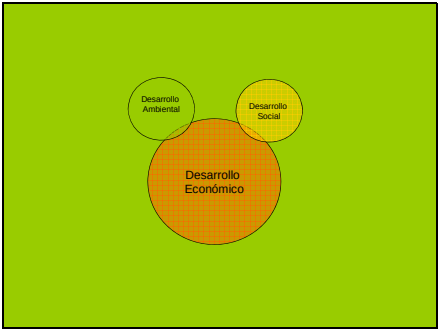
---

---

---

---

Diapositiva  
10



---

---

---

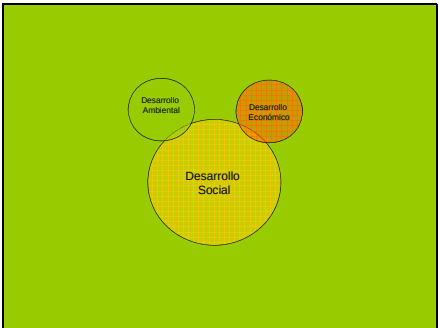
---

---

---

---

Diapositiva  
11



---

---

---

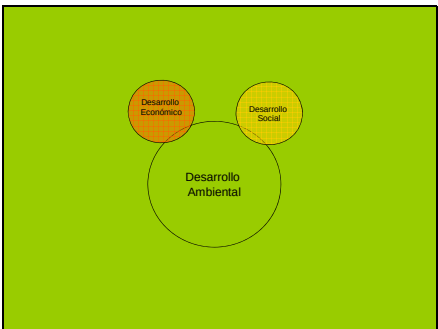
---

---

---

---

Diapositiva  
12



---

---

---

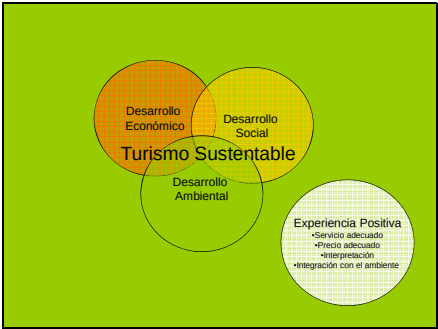
---

---

---

---

Diapositiva  
13



---

---

---

---

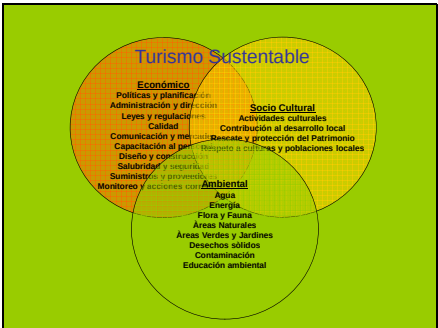
---

---

---

---

Diapositiva  
14



---

---

---

---

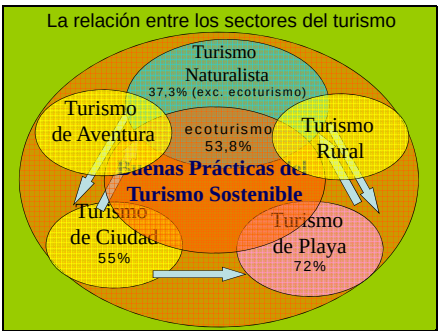
---

---

---

---

Diapositiva  
15



---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
16

| Elementos de sostenibilidad                                      |                                    |                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ambiental                                                        | Sociocultural                      | Económico                                                                                |
| Minimizar desechos (aguas residuales, sólidos)                   | No dañar la cultura                | Calidad de servicio, esp. aseó y mantenimiento                                           |
| Reducir consumo (insumos, electricidad, agua, combustible, etc.) | Contribuir al desarrollo local     | Seguridad<br>a) En actividades turísticas<br>b) Amenazas para clientes<br>c) Emergencias |
| No contaminar (aire, agua, suelos, sonidos, visualmente)         | Beneficio económico a la comunidad | Marketing honesto y comercialización ética                                               |
| No dañar o comercializar ilegalmente la flora y fauna            | Adquisición sana de propiedad      | Buenos principios empresariales                                                          |
| Capacitación del personal de la empresa                          |                                    |                                                                                          |

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
17



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
18



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
19

A dramatic landscape with a dark, stormy sky and a bright lightning bolt striking down. The foreground shows a body of water reflecting the light.

### Ambito Socio-cultural

Principios:

- 2.1 Contribución al Desarrollo Local
- 2.2 Rescate y Protección del Patrimonio Histórico y Cultural
- 2.3 Respeto a las culturas y comunidades locales

---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
20

A scenic view of a beach at sunset or sunrise, with waves crashing onto the shore and a few buildings visible in the distance.

### Ambito Económico

Principios:

- 3.1 Suministro y Proveedores
- 3.2 Administración y Dirección de RRHH

---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
21

A close-up of a white daisy flower with a yellow center, set against a dark background.

### Ambito Ambiental

Principios:

- 1.1 Agua
- 1.2 Energía
- 1.3 Flora y Fauna
- 1.4 Áreas Naturales y Conservación
- 1.5 Desechos sólidos
- 1.6 Contaminación
- 1.7 Educación Ambiental

---

---

---

---

---

---

---

---



Diapositiva  
22

### 1.1 Agua



PRINCIPIOS BASICOS

- Conocer, registrar y monitorear del consumo de agua.
- Racionalizar y reducir el consumo.
- Utilizar mecanismos y sistemas para el uso eficiente del agua.
- Educar a clientes y empleados sobre la importancia del agua, su conservación y cómo emplearla responsablemente.

---

---

---

---

---

---

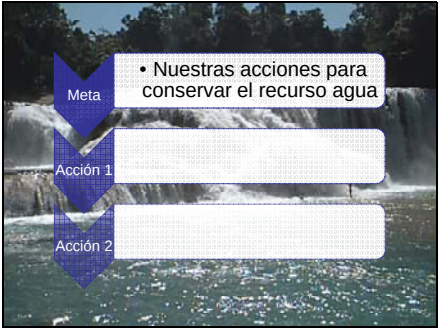
---

---

---

---

Diapositiva  
23



Meta

Acción 1

Acción 2

- Nuestras acciones para conservar el recurso agua

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
24

### 1.2 Energía



PRINCIPIOS BASICOS

- Conocer, registrar y monitorear del consumo de energía.
- Racionalizar y reducir el consumo de energía.
- Utilizar mecanismos y sistemas para el uso eficiente de la energía.
- Educar a clientes y empleados sobre la importancia de la energía, su conservación y cómo emplearla responsablemente.
- Siempre que sea factible, favorecer el uso de energías renovables.
- Mantener documentos escritos sobre las políticas, objetivos, metas, registros, etc. relativos al uso eficiente de la energía.



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
25

Meta

• Nuestras acciones para conservar el recurso energía

Acción 1

Acción 2

---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
26



### 1.3 Flora y Fauna

**PRINCIPIOS BASICOS**

Bajo ninguna circunstancia se consumen, venden, trafican o exhiben productos o especies en peligro de extinción o provenientes de prácticas no sostenibles.

No se mantienen animales silvestres en cautiverio, salvo en el caso de zoológicos, rescate o reintroducción de especies, conforme con la ley y la buena práctica.

---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
27

Meta

• Nuestras acciones para conservar el recurso flora y fauna

Acción 1

Acción 2

---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
28



### 1.4 Áreas Naturales y Conservación

PRINCIPIOS BÁSICOS

- Incentive a sus clientes a visitar las áreas protegidas cercanas.
- Identifique un área protegida (pública o privada) con la que pueda establecer relaciones de cooperación.

---

---

---

---

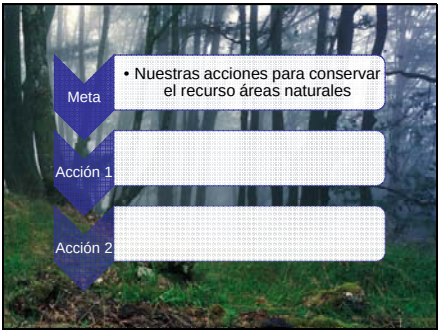
---

---

---

---

Diapositiva  
29



Meta

Acción 1

Acción 2

- Nuestras acciones para conservar el recurso áreas naturales

---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
30



### 1.5 Desechos sólidos

PRINCIPIOS BÁSICOS

- Contar con un programa para minimizar la compra de insumos que producen desechos.
- Identificar y poner en práctica acciones concretas para separar los desechos para su reutilización, reciclaje y disposición final adecuada.
- Adoptar la práctica de fabricación de compost siempre que sea posible.

---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
31

Meta

Acción 1

Acción 2

- Nuestras acciones para disminuir el impacto de los desechos sólidos

---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
32



### 1.6 Contaminación

PRINCIPIOS BASICOS

- Manejar las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de forma tal que no contaminen ni afecten la salud pública.
- Adoptar medidas para la minimizar las emisiones de gases y aerosoles contaminantes, ruidos desagradables y olores fuertes.
- Reutilizar las aguas residuales o servidas en los casos y situaciones en que esto sea factible (para riego, limpieza, etc.) luego de haber sido debidamente tratadas.

---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
33

Meta

Acción 1

Acción 2

- Nuestras acciones para disminuir el impacto de la contaminación

---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
34



### 1.7 Educación Ambiental

**PRINCIPIOS BASICOS**

- Brindar información a los visitantes sobre las áreas protegidas cercanas y fomentar su visita.
- Realizar acciones concretas de educación ambiental y otros temas, enfocados a las comunidades cercanas, clientes y empleados.
- Contar con rotulación que oriente y eduque, tanto a clientes como a empleados.

---

---

---

---

---

---

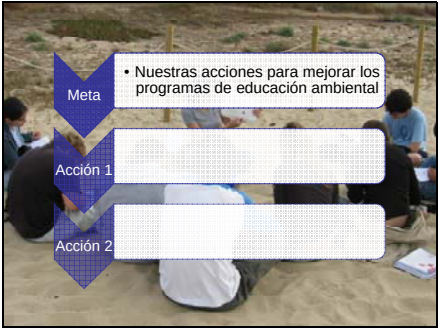
---

---

---

---

Diapositiva  
35



**Meta**

- Nuestras acciones para mejorar los programas de educación ambiental

**Acción 1**

**Acción 2**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
36



### Ambito Socio-cultural

**Principios:**

- 2.1 Contribución al Desarrollo Local
- 2.2 Rescate y Protección del Patrimonio Histórico y Cultural
- 2.3 Respeto a las culturas y comunidades locales

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
37



### 2.1 Contribución al Desarrollo Local

**PRINCIPIOS BASICOS**

- Favorecer la capacitación y contratación de personal local.
- Utilizar los servicios de micro, pequeñas o medianas empresas locales, sobre todo aquellas de carácter sostenible.
- Fomentar la fabricación y compra de artesanías y otros productos locales.

---

---

---

---

---

---

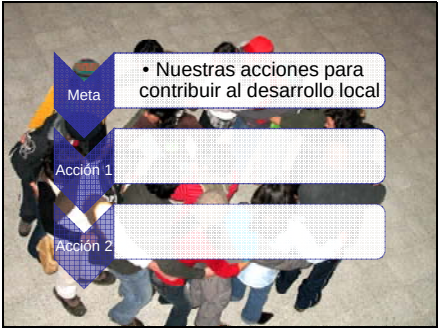
---

---

---

---

Diapositiva  
38



Meta

- Nuestras acciones para contribuir al desarrollo local

Acción 1

Acción 2

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
39



### 2.2 Rescate y Protección del Patrimonio Histórico y Cultural

**PRINCIPIOS BASICOS**

- Adoptar e implementar políticas específicas para la protección del patrimonio histórico y cultural de sitios visitados.
- No participar en la venta, tráfico o exhibición de artefactos arqueológicos, a menos que se cuente con los permisos respectivos, para el caso específico de la exhibición.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Diapositiva  
40

Meta

Acción 1

Acción 2

- Nuestras acciones para contribuir a la protección del patrimonio cultural

---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
41

### 2.3 Respeto a las culturas y comunidades locales



PRINCIPIOS BÁSICOS

- La operación de la empresa no debe atentar contra la prestación de los servicios básicos a las comunidades vecinas.
- Adoptar acciones concretas para promover el entendimiento de y el respeto a las culturas y costumbres autóctonas.

---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
42

Meta

Acción 1

Acción 2

- Nuestras acciones para contribuir al respeto de las culturas locales

---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
43



---

---

---

---

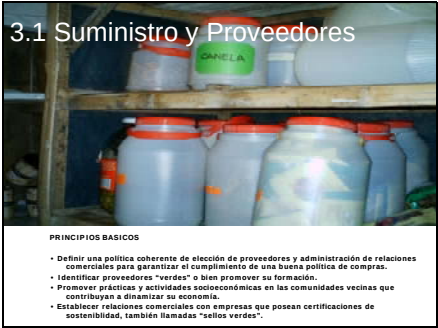
---

---

---

---

Diapositiva  
44



---

---

---

---

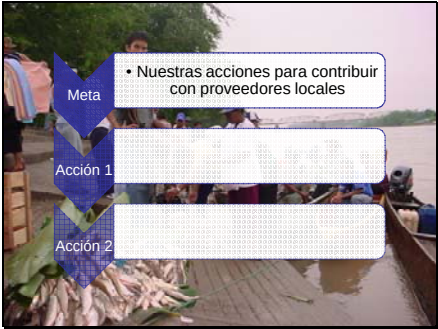
---

---

---

---

Diapositiva  
45



---

---

---

---

---

---

---

---



Diapositiva  
46

### 3.2 Administración y Dirección de RRHH



PRINCIPIOS BASICOS

- Establecer programas y mecanismos que favorezcan procesos participativos en el manejo y operación de la empresa.
- Contar con mecanismos y procedimientos, claramente establecidos, para reservaciones, contabilidad, mercedes y administración.
- Favorecer las contrataciones permanentes o vez de las temporales.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
47

### 3.2 Administración y Dirección de RRHH



PRINCIPIOS BASICOS

- Capacite a su personal para que pueda cumplir varias funciones (personal multi o polifuncional); con ello se reducen la monotonía y los costos de operación, lo mismo que la rotación excesiva.
- Ofrezca programas de capacitación a sus empleados; ello no sólo los estimula sino que ayuda a mejorar su desempeño.
- Mantenga, como norma, que todos y cada uno de los aspectos que contribuyen al cumplimiento de su política de sostenibilidad, sean materia de un programa de capacitación continua que hará que su personal cuente con las herramientas necesarias para ejercer su rol adecuadamente.

---

---

---

---

---

---

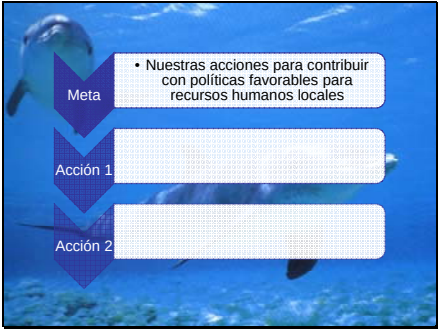
---

---

---

---

Diapositiva  
48



Meta

Acción 1

Acción 2

- Nuestras acciones para contribuir con políticas favorables para recursos humanos locales

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

49

[illegible]

50

# Políticas y Planificación - Documento Final

**Regulación del área**

- Es necesario la **valor del territorio** (*del espacio*)
- **Disfrutar convenientemente del lugar** (*no destruir, abandonar*)
- **Todos necesitan espacio para caminar, correr y jugar** (*dejar que los cursos naturales se desarrollen*)
- **La Simplicidad es la belleza** (*no tener la belleza en sus formas*)

**PRINCIPIOS BASICOS**

- Contar con una política de sostenibilidad que abarca aspectos ambientales, socioculturales y de calidad de servicios.
- Cumplir con las leyes, normas, regulaciones, etc. para protección de la flora y fauna, calidad del aire, etc.
- Cumplir con las leyes, normas, regulaciones, etc. para protección del patrimonio histórico y cultural, etc.

---

---

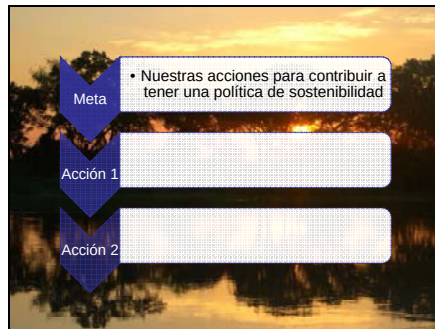
---

---

---

---

51



---

---

---

---

---

---