

Técnicas de Guiar:

- Perfil de los turistas y expectativas

#### TURISTA

A) Las personas efectúan un viaje de recreo o por razones de salud, distracción, etc.

B) Las personas que acuden a reuniones, misiones científicas, diplomáticas, deportivas, administrativas, etc.

C) Las personas que realizan viajes vacacionales a otro país donde gastan su dinero sin ganárselo en ese país.

#### **Definiciones según la Organización Mundial del Turismo**

Visitante: Cualquier persona que viaja de un país a otro diferente del cual el o ella tenga su residencia habitual por un período que no exceda los 12 meses y cuyo principal propósito de visita sea otro que el ejercicio de una actividad remunerada dentro del país visitado.

Turista: Un visitante que se quede al menos una noche en un alojamiento colectivo o privado en el país visitado.

Excursionista: Un visitante que no se quede al menos una noche en un alojamiento colectivo o privado en el país visitado.

#### **Información al Visitante**

- Disponer de datos sobre los pueblos y ecosistemas a ser visitados, a través de folletos informativos.
- Enfatizar la importancia de leer toda la información preliminar relativa a los sitios antes de partir, bibliografía seleccionada, y la revisión de material complementario para cada destino a visitarse.
- Mantener la información objetiva y bien fundamentada, a través de ejemplos de los fenómenos que los visitantes podrán observar.
- Proporcionar lineamientos éticos generales de viaje que incidan en el comportamiento de los turistas dentro de las áreas naturales y con las culturas locales.
- Proporcionar información sobre el equipo, vestimenta y aditamentos personales más idóneos para las regiones a ser visitadas.
- Advertir sobre la inconveniencia de llevar materiales desechables que puedan contribuir a agravar el problema de la sobrecarga de los desechos sólidos en la región.

- Advertir sobre la adquisición de productos cuya comercialización sea prohibida o ilegal.
- Proporcionar información, a medida que el caso se presente, sobre el transporte fortuito de especies foráneas o exóticas hacia ecosistemas aislados que se visiten.

### **Principios Básicos para la Conducción de Grupos**

- Brindar una orientación de calidad y disponer de suficientes guías para manejar el grupo acorde a la fragilidad del ambiente visitado.
- Brindar interpretación de calidad todo el tiempo, incluyendo las características de las culturas locales y descripción de la historia natural del lugar.
- Estimular la interacción con la población local, vigilando cuidadosamente dicho contacto, a fin de prevenir desatinos culturales.
- Ofrecer explicaciones sucintas, antes de cada parada, que incluyan: normas de conducta, practicas restringidas y zonas vedadas; alerta sobre las especies frágiles y amenazadas; las distancias a guardarse con la flora y fauna locales, así como las regulaciones del lugar.
- Aprovechar al máximo los tiempos de viaje y espera para conversar objetivamente con los turistas acerca de temas de interés local.

### **Manejo de Ecoturismo en Áreas Naturales y Comunitarias**

#### **Análisis de Ecoturismo**

Dentro del tema ecoturismo es necesario analizar ciertos componentes importantes dentro de dicha actividad, entre los cuales se tiene:

**Ecoturismo y Oferta Natural.**- En la actualidad una de las motivaciones más importantes en el desarrollo de la actividad turística es la búsqueda del capital natural, es decir el hombre busca un contacto con la naturaleza, por ende busca los lugares donde se conserva esta para visitarlos.

**Biodiversidad Biológica y Ecosistemas estratégicos.**- Los ecosistemas estratégicos permiten la interacción del hombre con el ecosistema por medio del ecoturismo

La biodiversidad Biológica y los ecosistemas estratégicos se refieren a la variedad de organismos vivientes de cualquier origen, incluyendo los terrestres, marinos aéreos, etc., así como la variedad de complejos ecológicos y ecosistemas ecológicos que hacen parte de él.

#### **Características**

- Alto número de especies
- Habitad de especies en peligro de extinción

- Especies endémicas
- Importante para aves migratorias
- Especialmente prístino, único y representativo
- Alta significación social/ cultural

Desarrollo sostenible.- El que conduzca al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de los recursos naturales renovables, que lo sustentan, ni deteriorar el medio o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para satisfacción de sus propias necesidades.

Protocolo.- El ecoturismo no constituye una meta en si mismo, ni es la pildora para solucionar los problemas ambientales: es más bien el motor inicial, un mecanismo impulsor y alternativo que contribuye a la conservación de un área, mediante la promoción e incentivo a otras actividades productivas que permiten alcanzar un desarrollo sustentable.

#### Relación Ecoturismo y Desarrollo sustentable

- Desarrollo que cumple con las necesidades del presente sin comprometer los recursos que satisfagan las necesidades futuras.
- Estrechamente ligado por ser una actividad productiva no extractiva
- Modalidad orientada a la naturaleza y áreas culturales con valores excepcionales
- Puede contribuir a la conservación y propiciar la participación directa y beneficiar a las poblaciones locales
- Proyecta relaciones de la gente con el medio y puede dejar intacto el capital natural
- El ecoturismo debe desarrollarse sobre el marco de actividad productiva como instrumento de desarrollo y equidad.

### **De los conceptos a la práctica**

Luego del análisis de ciertas conceptualizaciones necesarias se dará un salto a la práctica con el fin de saber en sí que persigue el ecoturismo

#### Objetivos

Los objetivos del ecoturismo son muy claros:

- Establecer un crecimiento económico a corto, mediano y largo plazo
- Manejar dicha actividad bajo criterios de equidad social, económica y ambiental
- Trabajar bajo las reglamentaciones de la sustentabilidad ambiental (no comprometer los recursos)

#### Obstáculos

Como toda actividad nueva, se presentan varios obstáculos entre los más importantes se tiene:

- Obstáculos conceptuales: Los conceptos pueden ser interpretados de diferentes maneras lo que da inicio a un problema importante por lo cual se debería establecer una medición de los conceptos.
- Teóricos: Es necesario incluir en la teoría los indicadores con el fin de que en los planes de evaluación se los pueda tomar en cuenta.
- PRACTICOS: Este obstáculo es el más importante ya que abarca los procesos de gestión, planificación y operación, además incluye al momento en sí de la práctica ya que no se ha sabido establecer cual es el equilibrio?

Por otro lado es necesario aclarar que el Ecoturismo no es otra cosa que una transacción entre los actores y ejecutores, es decir la oferta natural que esta dada por los recursos es demandada por los actores.

Cartilla metodológica

A continuación se presenta una cartilla metodológica que puede ser aplicada para la planificación del ecoturismo:

### **Análisis de los componentes factores importantes para el manejo de ecoturismo en Areas Naturales Protegidas.**

#### **Actores**

Dentro de los actores del ecoturismo podemos encontrar a:

- Usuario (visitante)
- Autoridades Gubernamentales
- ONG's Ambientalistas (micro empresas de desarrollo)
- Poblaciones Locales

#### **Participación de las poblaciones locales**

Existen varias maneras de las cuales una comunidad local puede participar en el desarrollo de planes y proyectos de ecoturismo:

Impuesta: El agente externo sin tomar en cuenta a la comunidad establece el proyecto

Consultiva: Fomenta el dialogo pero solo como consulta

Activa: Agente externo + comunidad = toma de decisiones (adecuada)

Propia: Solo trabaja la comunidad

#### **Factores que influyen en el ecoturismo.**

Cabe recalcar que la actividad turística y ecoturística, es una de las actividades económicas más frágiles, entre los factores que más influyen se encuentran:

- Inestabilidad Política y conflictos bélicos
- Cambios en el mercado (Altas tarifas aéreas, devaluaciones, etc.)
- Boom pasajero (Ciclo de vida corto) Promoción excelente pero verdad nula
- Desastres Naturales
- Calidad del producto ecoturístico y abuso de precios

### **Carácter económico**

Este punto dentro del ecoturismo es muy importante ya que los ejecutores y planificadores de la actividad se preocupan de dicho factor.

El ecoturismo es una industria en crecimiento y altamente atractiva para el desarrollo económico ya que esta considerado como la industria civil más grande del mundo, y sobre todo impulsa la economía nacional, y que recepta divisas extranjeras.

El ecoturismo es una actividad que expande el sector terciario compuesto por los servicios, con lo que diversifica a la economía de un país.

Finalmente es necesario aclarar que el ecoturismo es una fuente de ingresos que apoyarán al mejoramiento de la calidad de vida de las personas involucradas a través de la generación de impuestos.

### **Criterios no deseables del ecoturismo**

Por lo general cuando un proyecto de ecoturismo ha sido exitoso se toma dicho modelo como la única receta valida para generar recursos económicos, mas cada una de las ideas en ecoturismo deben ser únicas y de acuerdo a la región, ya que si se toma una sola idea de proyecto se elimina la probabilidad de que el turista o visitante sea una vivencia única.

Todo proyecto debe tomar en cuenta la realidad local ya que no puede estar desvinculado de la realidad vivencial local, debe ser un plan de acción en favor de las regiones anfitrionas

Finalmente es necesario aclarar que no es un esparcimiento libidinosos salpicado de verde exótico.

### **Impacto ambiental en Areas Naturales Protegidas**

El ecoturismo no puede ser una actividad de masas incontrolables, es necesario establecer un estudio de la capacidad de carga para no alterar el ecosistema, a continuación se mencionan algunos de los impactos que puede ocasionar el ecoturismo si no se sabe planificar de manera adecuada:

- Afluencia excesiva debido a una Promoción sobredimensionada
- Alteración del paisaje natural

- Contaminación de recursos hídricos
- Efectos negativos sobre flora y fauna silvestre
- Asientos ilegales o infraestructura hotelera no planificada
- Planes de manejo inadecuados
- Falta de monitoreos, estudios de impacto ambiental escasos y/o deficientes
- Incumplimiento de las regulaciones

## **Estrategias de Comunicación**

La mejor manera de comunicar es estar presente entre el visitante y el recurso o acción que se desea interpretar, pero es importante recalcar que a más de aparatos o material interpretativo se trata de utilizar *ESTILO* en la interpretación y comunicación. Algunos autores, entre los cuales sobresale Morales y Pennyfather han establecido algunas técnicas de interpretación.

- Alentar a la participación: la utilización de implementos de ayuda ( binoculares, lupa, material vivo, tierra, etc.) motivan al visitante a que toque, escuche, vea o huela. Es decir cualquier objeto en su estado natural debe alentar al visitante a hacer algo, con lo que se siente parte de la Interpretación Ambiental, lo que aporta al entendimiento de contenidos.
- Provocación: consiste en incomodar un poco al visitante y obligarlo a la reflexión ante una situación y obligarlo a sacar y exponer sus conclusiones, esto se puede hacer a través de preguntas como: ¿Se puede o debe castigar a los indígenas nativos por cortar el bosque? ¿ cree usted una hormiga es mas importante que usted? Claro esta que esto no se puede hacer de manera suelta, es decir se debe proporcionar bases o un mínimo de información para orientarlo.
- Relevancia al visitante consiste en referirse a la visita del turista a un lugar o crear analogías Ej: Sabía usted que este edificio que usted esta pisando tiene 300 años de existencia.
- Gráficas: Esto existe en los Parques Nacionales que disponen de recursos, en donde se han creado letreros que apoyan a la interpretación, en consecuencia su utilización apoyan la comprensión por parte del visitante
- Uso del humor: con el fin de hacer amena la visita a un Area Natural Protegida, el guía interprete debe utilizar su humor al menos en pequeña escala y con sutileza sin convertirse en un bufón. Ej: quien arroje algo a los caimanes, será obligado a bajar y recogerlo. Un letrero de " No tocar" puede ser cambiado por " Tócame... y te arrepentirás"!!!
- Crear el clima adecuado: cuando se organiza un programa de interpretación en un Area Natural Protegida, el clima o escenografía esta creada, pero si se trata de representar un paisaje de la historia, apoyaría mucho la utilización de disfraces o creación de escenas.

## **§ Profesionalismo y calidad de servicio al huésped**

### **Desarrollo de un programa para aumentar la calidad del servicio**

A continuación se desarrollara un análisis breve de los pasos a seguir con el fin de mejorar la calidad en el servicio.

1.- Liderazgo.- El gerente de la organización debe tener una visión clara y hacer partícipes de dicha misión y visión a sus empleados, es decir motivarlos a que ellos tomen parte en la consecución y cumplimiento de los objetivos básicos de la empresa.

2.- Integrar la mercadotecnia en toda la institución.- Es necesario que el proceso de mercadotecnia este integrado en todos los departamentos de la organización desde el mas pequeño hasta llegar a la gerencia.

3.- Comprender al cliente.- Las empresas que ofrecen productos y servicios de calidad son aquellas que saben de verdad que es lo que el cliente y el mercado desean.

4.- Comprender el negocio.- La prestación o venta de servicios y productos de calidad requieren de un trabajo en equipo los empleados deben comprender de que manera afecta un mal trabajo a toda la corporación.

5.- Aplicar los fundamentos operativos.- La organización debe contar con una buena coordinación, administración, planificación, dirección y sobre todo una motivación.

6.- Aprovechar el factor Libertad.- Los empleados deben tener la plena libertad de realizar cambios en la manera de entregar un servicio o un producto con el fin de satisfacer plenamente al cliente.

7.- Usar la tecnología adecuada.- LA tecnología debe utilizarse para supervisar el ambiente. Desarrollar sistemas operativos y bases de datos de los clientes y proporcionar métodos para comunicarse con los clientes.

8.- Contar con una buena gerencia de recursos Humanos.- Los empleados necesitan tener la capacidad de entregar el servicio ofrecido a los clientes (Capacitación)

9.- Establecer normas, evaluar el desempeño y proporcionar incentivos.- La forma mas importante de mejorar la calidad del servicio es el establecimiento de normas y metas de servicios y enseñarlas a los empleados y a la gerencia. Los empleados que se desempeñen adecuadamente y que ofrezcan un buen servicio, deben ser recompensados.

### **Motivos de fracaso de los programas que garantizan la calidad**

- 1.- Una falta de compromiso de la gerencia de nivel medio y alto
- 2.- La salida o renuncia de la persona responsable de garantía de la calidad
- 3.- un cambio de propietario del hotel

### **Beneficios de la calidad del servicio**

- a) Conservación de Clientes.-** Una calidad excelente aumenta la lealtad de los clientes y genera comentarios positivos
- b) Necesidad de evitar la competencia de precios.-** La calidad de los servicios ofrecidos ayuda mucho a evitar la competencia de precios e incrementar la utilidades potenciales (Si el servicio es de calidad puedo agregar de un 5 a 6% mas que la competencia en los precios)
- c) Conservar los buenos empleados .-** Los empleados prefieren trabajar en organizaciones bien dirigidas y producir productos de calidad. El reclutamiento es mas fácil y los costos de capacitación se reducen.
- d) Reducción de costos.-** Dentro de este acápite mencionaremos los siguientes:
  - a) Los costos internos.-** Se relacionan con problemas descubiertos por la empresa antes de que el producto o servicio sea entregado al cliente.
  - b) Los costos externos.-** Se relacionan con errores que los clientes experimentan
  - c) Los costos del sistema de calidad.-** Se consideran una inversión en el futuro de la empresa para garantizar el regreso del cliente.