

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN: ODS Y TURISMO

MÓDULO 3



fundación
CODESPA

Convértete en
oportunidad



Financiado por la
Unión Europea

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN: ODS Y TURISMO



Fundación CODESPA

Ferran Gelis, Delegado Fundación CODESPA Ecuador.

Gioconda Peñafiel, Coordinadora Técnica Proyecto CSO/LA /2018/403-003, Fundación CODESPA, Ecuador.

Equipo Consultor Tourtcert:

Verónica Muñoz Responsable equipo consultor. Especialista en turismo sostenible, sostenibilidad social empresarial y conservación de la biodiversidad

Paola López

Profesional en ecoturismo, especializada en proyectos de desarrollo social y estudios socioambientales.

María Elena Guaña

Profesional en ecoturismo, especializada en turismo sostenible.

Ilustración, diseño gráfico e impresión: DIASPORA

Ivanna Carrillo, Ana Fernández, Katherine Martínez y Mauricio Maldonado

Quito, septiembre 2020

Estos módulos forman parte del Proyecto “Alianzas, diálogo y buenas prácticas entre sociedad civil, sector empresarial y Gobiernos locales en la Amazonía Ecuatoriana, para la consecución de las metas ODS ligadas al turismo sostenible” implementado por Fundación CODESPA en las provincias de Orellana y Pastaza en Ecuador.

Financiado por:



Financiado por la
Unión Europea

Este documento ha sido elaborado con el objetivo de que tenga la mayor difusión y uso posible, por lo que se autoriza su uso parcial, siempre y cuando se cite la fuente y se realice sin ánimo de lucro. Su uso para reproducción completa o traducción deberá ser consultada previamente por Fundación CODESPA (innovacion@codespa.org).

ENTIDADES SOCIAS



CODESPA:

Sobre CODESPA [www.codespa.org]

Fundación CODESPA es una organización no lucrativa que cuenta con 35 años de experiencia en la cooperación internacional al desarrollo. Partiendo de la confianza en la capacidad humana para construir un mundo más equitativo y justo, su misión consiste en proporcionar oportunidades a las personas para que puedan, a través del trabajo, desarrollar sus capacidades y ser protagonistas de su propio desarrollo. Desde su comienzo y hasta la actualidad, CODESPA ha gestionado alrededor de 1000 proyectos en 33 países de América Latina, Oriente Medio, África y Asia, y ha contribuido a que millones de personas hayan podido mejorar sus condiciones de vida. Actualmente tiene 17 delegaciones internacionales y nacionales.



AMWAE:

Sobre AMWAE [<https://www.amwae.org/>]

La Asociación de Mujeres Waorani de la Amazonía Ecuatoriana, creada en respuesta a la caza furtiva incontrolada de la fauna silvestre en la Reserva de la Biosfera Yasuní, promueve el cultivo orgánico de cacao como medida de protección de la fauna silvestre y como camino hacia el desarrollo local sostenible. El cacao de la comunidad se transforma en chocolate orgánico certificado, lo que permite el acceso a nuevos mercados y a fuentes de ingresos más lucrativas.

Al mismo tiempo, las mujeres de AMWAE, usan la palma chambira (*Astrocaryum chambira*), nativa de la selva amazónica, y las fibras fuertes y flexibles que producen sus hojas para fabricar cestas, bolsas, hamacas, esteras y otras artesanías, en una labor que contribuye preservar la cultura e identidad tribal.

ENTIDAD FINANCIADORA



Financiado por la
Unión Europea

UNION EUROPEA:

Sobre la Unión Europea [<http://europa.eu/>]

La Unión Europea está constituida por 27 países que han unido de forma progresiva sus conocimientos prácticos, sus recursos y sus destinos. A lo largo de un periodo de 60 años, han constituido una zona de estabilidad, democracia y desarrollo sostenible, además de preservar la diversidad cultural, la tolerancia y las libertades individuales. Siempre con el compromiso de compartir sus logros y valores con países y pueblos más allá de sus fronteras. Desde los años 80, la Unión Europea ha ampliado y profundizado los contactos con Ecuador y está presente con una Delegación desde 2003. La Unión Europea es el mayor socio cooperante del país y apoya el fomento productivo, la seguridad, los derechos humanos y lucha contra la pandemia del coronavirus a través del Equipo Europa

COLABORACIONES

TourCert®

Travel for Tomorrow

TOURCERT:

Sobre Toucert [<http://www.tourcert.org>]

Fundada en el año 2009, es una organización sin fines de lucro; se ha propuesto la tarea de promover la responsabilidad social económica, ambiental y social en el turismo a nivel mundial. Iniciando en la región Latinoamericana, tomando como base Ecuador desde el 2016, con servicios, asesorías y acompañamientos se ha extendido actualmente en varias regiones de Perú, Colombia, Costa Rica entre otros. Creciendo a nivel internacional en el campo de sostenibilidad, responsabilidad social empresarial e innovación en turismo. Tourcert a través de la cooperación y el desarrollo de modelos comunes de acción para el turismo sostenible, contribuye para generar el cambio necesario en el turismo hacia un mundo más justo, donde los derechos humanos son respetados y los recursos naturales son utilizados de una manera responsable.

AVALADO POR:



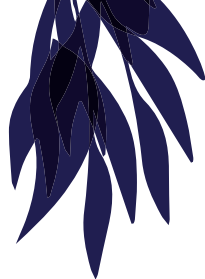
UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA:

Sobre UEA [<https://www.uea.edu.ec>]

Misión: Generar ciencia y tecnología, formar profesionales e investigadores para satisfacer las necesidades del territorio, bajo los principios del desarrollo sostenible integral y equilibrado del ser humano de la Región Amazónica y el Ecuador, conservando sus conocimientos ancestrales y fomentando su cultura.

Visión: La Universidad Estatal Amazónica, será una comunidad académica científica de docencia con investigación, que impulse la investigación y promueve el desarrollo sostenible de la Amazonia de tal forma que sea revalorizada como elemento y recurso fundamental del Estado. Se ha insertado con sus saberes ancestrales, características y potencialidades en la economía para forjar la cultura y alcanzar la unidad nacional.

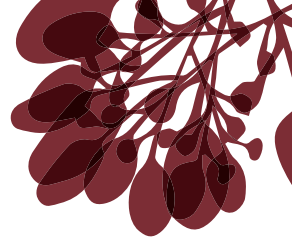
ÍNDICE



Presentación	9
Eje 1. Turismo sostenible y los ODS	11
Unidad 1. Iniciativas de turismo sostenible para la consecución de los ODS	11
Tema 1. Trabajo decente y crecimiento económico - Estudio de caso	12
Tema 2. Producción y consumo responsable e igualdad de género	15
Tema 3. Alianzas para lograr los objetivos	22
Eje 2. Criterios de turismo sostenible que aportan a los ODS	26
Unidad 2. Gestión sostenible y planificación para la sostenibilidad	26
Sección 1. Gestión sostenible	27
Tema 1. Manejo sostenible del turismo y cumplimiento legal	27
Tema 2. Infraestructura sostenible y acceso para todos	36
Sección 2. Trabajo decente e igualdad de género	44
Tema 1. Trabajo decente e igualdad de oportunidades	44
Tema 2. Igualdad de género	47
Unidad 3. Gestión de la calidad empresarial turística, fortalecimiento de capacidades y seguridad en el turismo	53
Sección 1. Promover la gestión de la calidad y el fortalecimiento de capacidades	54
Tema 1. Mejora continua, atención al cliente y fortalecimiento de capacidades	54
Sección 2. Promover la gestión eficaz de la seguridad en el turismo	63
Tema 1. Gestión de crisis y emergencias, y capacidad de resiliencia de los emprendimientos turísticos	63
Tema 2. Recuperación de la gestión turística post COVID-19	67

Unidad 4. Gestión local, comunitaria y sociocultural	74
Sección 1. Maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad minimización de los impactos negativos	74
Tema 1. Participación comunitaria	77
Tema 2. Revalorización del patrimonio cultural en el turismo e identidad cultural	80
Tema 3. Prácticas socioeconómicas sostenibles	84
Unidad 5. Gestión ambiental y turismo	91
Tema 1. Conservación de los recursos naturales para el turismo y adaptación al cambio climático	93
Tema 2. Implementación de buenas prácticas ambientales (gestión agua y energía)	98
Tema 3. Conservación de bosques, animales y plantas	104
Eje 3. Herramientas para la implementación de turismo sostenible y cumplimiento de ODS - Centros o emprendimientos turísticos	109
Unidad 6. Plan de acción inmediata	109
Tema 1. Elementos conceptuales del plan de acción	110
Tema 2. Procedimiento para la elaboración del plan de acción	112
Tema 3. Alineación de instrumentos con ODS	116
BIBLIOGRAFÍA	118

PRESENTACIÓN



Enmarcado en el proyecto financiado por la Unión Europea, "Alianzas, diálogo y buenas prácticas entre sociedad civil, sector empresarial y Gobiernos locales en la Amazonía Ecuatoriana, para la consecución de las metas ODS ligadas al turismo sostenible, que surge de la alianza entre Fundación CODESPA, y la Asociación de Mujeres Waoranis del Ecuador, en coordinación con los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales de Orellana y Pastaza, para desarrollar iniciativas de promoción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el sector turístico de estas provincias de la Amazonía Ecuatoriana, se ha previsto el presente Programa de Capacitación en ODS y Turismo,

Este programa capacitación en ODS y Turismo busca sensibilizar, capacitar y transferir conocimientos en el manejo de información e importancia de los ODS en la actividad turística que permita generar capacidades en la construcción de estrategias que contribuyan al logro de las metas de los objetivos priorizados desde sus propias actividades y desde sus emprendimientos para mejorar su oferta turística. En coherencia con la situación actual, el programa también abordará la emergencia sanitaria del Covid – 19, sus repercusiones en la actividad turística, resiliencia, recomendaciones, gestión y plan de reactivación turística tras la crisis mundial.

Esperamos que la implementación de este programa de capacitación contribuya de manera efectiva al logro de los ODS en el sector turístico en dos provincias de la Amazonía y así promover las alianzas, el diálogo y las buenas prácticas entre sociedad civil, sector empresarial y Gobiernos Locales en la Amazonía Ecuatoriana, para la consecución de las metas ODS (5, 8, 12 y 17) ligadas al turismo sostenible.

Atentamente,

FERRAN GELIS
Fundación CODESPA

MADDALENA MASUCCI
Agregada de Cooperación
Unión Europea en Ecuador

La presente publicación ha sido elaborada con el apoyo financiero de la Unión Europea. Su contenido es responsabilidad exclusiva de CODESPA y no necesariamente refleja los puntos de vista de la Unión Europea

UNIDAD 1

INICIATIVAS DE TURISMO SOSTENIBLE PARA LA CONSECUCCIÓN DE LOS ODS

Objetivo de aprendizaje de la unidad

Analizar el aporte de las iniciativas de turismo sostenible de centros y emprendimientos comunitarios a la consecución de los ODS priorizados por el Proyecto: objetivo 5. Equidad de género, 8 trabajo decente y crecimiento económico, 12 Producción y consumo responsable y 17 Alianzas para lograr los objetivos.

Ilustrar la importancia y el potencial del turismo sostenible como medio eficaz para lograr el desarrollo sostenible y el crecimiento inclusivo, a través del análisis de estudios de caso.

CONTENIDOS

- ◆ **Iniciativa: Trabajo decente y crecimiento económico**
- ◆ **Iniciativa: Producción y consumo responsable e Igualdad de género**
- ◆ **Iniciativa: Alianzas para lograr los objetivos**


**DATO
CURIOSO**
**1.1. Estudio de caso: Comunidad Karanki
Magdalena, Ecuador**

“El desarrollo del turismo comunitario en la comunidad indígena de Karanki Magdalena en Ecuador ha contribuido de forma positiva al crecimiento económico sostenible, gracias al empleo y al desarrollo de infraestructuras, al tiempo que ayuda a conservar la cultura y el medio de vida tradicional de la comunidad” (OMT, 2018).

¿Dónde está situada la comunidad Karanki?

Karanki Magdalena, situada en las laderas del volcán Imbabura, en los Andes ecuatorianos, ha acogido a la comunidad indígena de Magdalena desde tiempos inmemoriales. Disfrutando de una relación armoniosa con el entorno natural, esta comunidad se dedica a atender al ganado, cultivar sus tierras y bordar telas y cestas tradicionales. En 2012, el operador turístico ecuatoriano Go Galapagos – Kleintours desarrolló un proyecto turístico basado en la comunidad para mejorar sus condiciones de vida y generar puestos de trabajo, además de fomentar el turismo indígena.

¿En qué consiste la iniciativa?

Todos los visitantes se alojan en la casa de una familia Karanki, donde pueden vivir una cultura diferente participando en las actividades tradicionales que conforman el medio de vida de la comunidad.

El turoperador llevó a cabo reformas en las casas de las familias y formó a la gente local en hospitalidad, cocina, higiene, salud, contabilidad e inglés. Con este proyecto, se han mejorado las condiciones de las viviendas, se ha abierto un centro médico y la calidad del agua es superior, gracias a mejora de la red de tuberías y de los tanques de filtración. Hasta la fecha, las familias locales siguen recibiendo formación y apoyo para atender a los visitantes, lo que aumenta sus ingresos y los ayuda a romper los ciclos de pobreza. Varias agencias de viaje se han implicado en la comercialización del proyecto, resaltando la iniciativa en catálogos de viaje y promoviéndola como destino de turismo comunitario.

¿Contribución del proyecto a la comunidad y al turismo?

En términos generales, el proyecto ha tenido un impacto positivo en la economía local y en la comunidad indígena. La cantidad de visitantes ha aumentado significativamente y los visitantes describen su estancia como una experiencia hermosa de convivencia y de aprendizaje. La iniciativa ha contribuido a mejorar el empleo de 22 familias locales, que dan alojamiento, venden tejidos tradicionales, alquilan caballos para actividades turísticas y mantienen áreas sociales. También ha permitido a las mujeres de la comunidad ganar ingresos adicionales, al haberlas incluido en la cadena de valor como trabajadoras desde el hogar, lo que ha impulsado la educación de los niños en la zona.

En cuanto a la conservación del ambiente, se han instalado contenedores de basura para mejorar la gestión de residuos y desechos sólidos, se han plantado 5000 variedades de árboles indígenas y se ha instruido a las familias en técnicas de cultivo orgánico, sin usar productos químicos.

¿Cuáles fueron los desafíos?

El principal desafío al que se enfrentó la iniciativa fue la colaboración con la comunidad indígena, una cuestión que se abordó a través de un proceso de comprensión y aprendizaje mutuos a lo largo del tiempo. Dados los efectos positivos del proyecto, Go Galapagos – Kleintours está apoyando a otras comunidades para fomentar el turismo comunitario, con el firme convencimiento de que involucrar a los pueblos indígenas en el desarrollo del turismo sostenible favorece la reducción de la pobreza y la preservación de la diversidad cultural y medioambiental de Ecuador.

¿Cuál es el aporte de la iniciativa Karanki Magdalena a los ODS?

La iniciativa Karanki Magdalena surge por parte de una Operadora de Turismo que tuvo como intención principal trabajar con la comunidad para generar trabajo decente en el sector turístico a las personas que viven allí y así dinamizar la economía local a la vez que se diversifica la oferta turística a través de productos que incluyen la convivencia con la comunidad. Si bien el aporte principal del proyecto fue al ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico, se puede apreciar que la iniciativa aporta a varios ODS: 1, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12 y 17.

En la siguiente figura se puede apreciar y analizar las acciones que se implementaron en la iniciativa y su aporte a los ODS.

Figura 1. Relación de las acciones de la iniciativa y su aporte a los ODS



1.2. Estudio de caso: Conservando el bosque nublado - Experiencia en la comunidad de Yunguilla

DATO CURIOSO

La comunidad de Yunguilla es pionera en turismo comunitario en el Ecuador. Se consolidó como una corporación comunitaria,

que en un principio funcionaba bajo una visión de la empresa tradicional que no funcionó. Frente a ello, se plantea un sistema que genera procesos horizontales en la comunidad, con la intención de fortalecer el liderazgo colectivo (Collaguazo, 2012).



¿Dónde está situada la comunidad de Yunguilla?

Yunguilla es una comunidad que se encuentra en la parroquia de Calacalí, a una hora del noroccidente de Quito. Está ubicada en medio de dos reservas: la Reserva Geobotánica del Pululahua y el Bosque Protector de la Cuenca Alta del Río Guayllabamba, lugar en el que viven aproximadamente 300 habitantes y 50 familias.

Cada familia tiene propiedades de 30 hectáreas, con pendientes de más del 100%. Las actividades tradicionales son la agricultura, la ganadería y la extracción del bosque.

Antes del proyecto, la población se dedicaba a la extracción de madera y la producción del carbón, como forma de vida de la población debido a las grandes condiciones de limitación de recursos económicos y al desconocimiento de la afectación ambiental que esas actividades pueden producir.

Los principales problemas enfrentados por la comunidad se relacionaban con las actividades desarrolladas; es decir, deforestación, quema, erosión y mal manejo de la basura. Adicionalmente, debido a las condiciones de pobreza, también afrontó la falta de empleo y, por tanto, la migración de jóvenes a la ciudad.

¿Cuál fue el contexto del proyecto de conservación y turismo?

En 1995, con el apoyo de la Fundación Maquipucuna, se inicia un proyecto agroforestal y de manejo de las reservas naturales, con la participación de algunas familias de la comunidad. El objetivo del proyecto se centró en mejorar la calidad de vida de los pobladores, mediante el aprovechamiento y manejo adecuado de recursos naturales existentes en la zona.

Dentro del proyecto forestal, se definieron actividades relacionadas con: la conservación y el enriquecimiento de suelos; la reforestación; y la elaboración y aplicación de planes de manejo en las fincas.

Participación de las mujeres en la comunidad Yunguilla en el turismo comunitario

En 1997, se conforma el grupo de mujeres "MamaPallo", que inició la producción artesanal de mermeladas con frutas orgánicas y sin preservantes; la producción agrícola orgánica y viveros forestales para evitar la tala de los bosques; además, elabora artesanías con papel reciclado para la venta; e instaló una tienda comunitaria para facilitar el acceso de productos de primera necesidad en la propia comunidad.

El grupo "MamaPallo" también construyó la tienda comunitaria en conjunto con los demás miembros de la comunidad. En esta tienda se expenden productos de primera necesidad y alimentos empacados, las mermeladas, los quesos y las artesanías elaboradas por ellas mismas. Hay que subrayar, que la tienda constituye un sitio de visita obligado para los visitantes que llegan a Yunguilla, ya que es una forma de diversificar y comercializar los productos fabricados en la comunidad.

El grupo de mujeres "MamaPallo" se unió en el año 2008 al grupo de ecoturismo de Yunguilla liderado anteriormente por los hombres de la comunidad, para formar parte de los socios de la Corporación Microempresarial Yunguilla. Sin embargo, ellas siguen realizando las actividades productivas, pero ahora en conjunto con otros miembros de la comunidad. Así mismo, realizan otras actividades como la guianza turística o determinadas funciones administrativas.

Ecoturismo y turismo comunitario

Se plantea también la ejecución de un proyecto de ecoturismo con el fin de implementar una operación de ecoturismo comunitario, que dinamice la economía y fortalezca la participación pública, con resultados a mediano y largo plazo.

Previamente, se realiza un estudio de factibilidad para identificar la riqueza con la que cuenta la zona evidenciándose que: en cuanto a recursos naturales, existe una belleza paisajística y biodiversidad de flora y fauna; desde lo cultural, se cuenta con la ruta de los Culuncos que son los caminos de los Yumbos; las acciones de la comunidad constituían elementos importantes para implementar una actividad de ecoturismo.

Proyecto que contempla tres componentes: capacitación, infraestructura y promoción:

Capacitación. Desarrollo de capacitaciones a jóvenes como guías turísticos nativos, bajo el criterio de valorar los propios saberes de la comunidad entregados por los ancestros. Enseñar a las familias sobre nutrición y recuperación de comidas ancestrales, para mejorar la alimentación en el servicio turístico y el familiar; y, preparar a los miembros de la comunidad en temas de administración y manejo contable.

Infraestructura. Regresar a las formas de construcción ancestral, con la construcción de la Casa Tahuallullo, diseñada para brindar servicio de hospedaje a diez personas y alimentación a cuarenta visitantes; y,

Promoción. Se logra en 1998, la presencia de los primeros grupos de visitantes extranjeros; más tarde se desarrollaron estrategias de promoción hacia el turismo nacional. Se elabora un paquete promocional con folletos y páginas web; además, se incorpora la educación ambiental como eje transversal. promocional con folletos

Con los logros alcanzados, para finales de 1999, la organización pasó de 18 a 46 familias. De igual manera, se elevó la autoestima de la población y contribuyó a valorar lo que existe en la comunidad.

Posteriormente, se inició la actividad turística, concebida a partir del alojamiento de los visitantes en las propias casas de las familias. En ese sentido, se concibe al turismo comunitario como

una experiencia que implica formar parte y vincularse en la vida y costumbres de la comunidad, con una convivencia e intercambio con una familia.

A la vez, se realiza un proceso de separación de basura en orgánica e inorgánica, siendo la primera una opción de abono en la producción de frutas y vegetales.

Actualmente, gracias a la autogestión de la población, cuenta con una finca de propiedad comunitaria y con senderos que se han convertido en circuitos turísticos destinados a recorrer la comunidad y el ecosistema del bosque nublado.

Retos impulsados

En el año 2000, luego de un año de concluido el apoyo de la fundación, se crea la Corporación Microempresarial Yunguilla, cuya estructura orgánica contempla: un directorio, conformado por los socios de la corporación; un área de contabilidad; un área de asesoría técnica; y las unidades operativas de ambiente, turismo, lácteos, mermeladas, artesanía y la propia tienda. Todas gestionadas y manejadas por la comunidad.

Surgen, además, otras iniciativas de autogestión; por ejemplo, se logra con la participación de jóvenes de la comunidad, la creación de una pequeña planta procesadora de lácteos para la producción de quesos, y una planta procesadora de mermeladas y con una marca propia: Mermeladas Yunguilla.

Logros alcanzados

Se implementó una extensión de estudio a distancia dentro de la comunidad, con el Sistema Nacional de educación a distancia Leonidas Proaño, opción en la que se graduó una primera promoción de 16 jóvenes en bachillerato de agropecuaria forestal.

Con las capacidades adquiridas, las personas de la comunidad empezaron a gestionar proyectos con cooperación internacional; en una apuesta a los procesos de autogestión, con empoderamiento, sistemas de organización y sistemas de mercado para los productos y servicios ofertados por la comunidad.

Las mujeres de la comunidad se empoderaron e insertaron en la actividad turística con un rol fundamental, que perdura hasta la actualidad, el de manejar las microempresas de quesos, mermeladas, artesanías y la administración de la tienda comunitaria.

En los años 2010 y 2011, se ejecutó el proyecto de agenda local de conservación, cuyo objetivo se centró en lograr que la zona de Yunguilla junto con Santa Lucía sea declarada como área de conservación y uso sustentable (ACUS), mediante el subsistema de áreas protegidas que tiene el Distrito Metropolitano de Quito.

Bajo esta estructura comunitaria, la clave es dinamizar otras actividades productivas, además de las antes mencionadas: agricultura y ganadería. También, se gestionan recursos para la ejecución del plan de manejo y se generan más procesos de agroecología y conservación, además de fortalecer al ecoturismo.

Adicionalmente en el año 2018, fue la primera comunidad a nivel del país y de la región en el país en alcanzar la certificación de turismo comunitario bajo el programa de certificación TourCert, en el marco del proyecto Empoderamiento del Turismo Comunitario (TURICOM).

¿Cuál fue el desafío más importante que atravesó la iniciativa?

En un principio las personas mayores que vivían en la comunidad no creían en la iniciativa del turismo comunitario y no creían en los jóvenes que proponían el proyecto; además tenían miedo de que entre gente extraña a la comunidad y lleven consigo vicios a los jóvenes de Yunguilla. Así mismo, fue un reto dejar de realizar actividades extractivas como la producción de carbón, sin embargo, se dieron cuenta con el paso del tiempo que es más sostenible el ecoturismo, turismo comunitario y las actividades complementarias que protegen el ambiente.

Existe, pues, el convencimiento de que el desarrollo sí es posible desde las comunidades.

¿Cuál es el aporte de la iniciativa de turismo comunitario de Yunguilla?

La iniciativa de turismo comunitario de Yunguilla es integral, ya que reúne varios componentes como la conservación ambiental, la revitalización

de la cultura, la generación de empleo principalmente para los jóvenes y mejores oportunidades de emprendimiento e involucramiento para las mujeres, así como su empoderamiento. Así mismo, existe actualmente una mejor operación de los productos y servicios turísticos, con una afluencia importante de visitantes. Y un punto a destacar es que al ser el turismo comunitario una actividad económica complementaria, la comunidad sigue manteniendo sus otras actividades económicas como la agricultura, la ganadería, la crianza de animales de granja, lo cual dinamiza su economía y tener opciones sostenibles en el caso de darse algún evento no planificado en el sector del turismo, el cual es vulnerable a sucesos no planificados o identificados como es el caso del COVID 19. Este proyecto aporta a la producción y consumo responsable (ODS 12), ya que Yunguilla es una comunidad auto sostenible que lo que produce en sus cultivos orgánicos abastece tanto a los pobladores como a los visitantes que llegan a la comunidad; así mismo generan un mínimo de residuos ya que lo que consumen principalmente se convierte en residuos orgánicos que terminan en los huertos familiares y la granja comunitaria que provee de productos al restaurante. Así mismo, el proyecto aporta en gran medida al (ODS 5) de Igualdad de género, ya que se presenta con mucha fuerza en esta iniciativa los diferentes roles de la mujer en la comunidad, como microempresarias y administradoras de varias actividades relacionadas con el turismo, lo cual ha generado empoderamiento de las mujeres. Adicionalmente, al ser una iniciativa integral aporta al cumplimiento de los siguientes ODS: 1, 3, 4, 8, 9, 10, 11 y 17.

En la siguiente figura se puede apreciar y analizar las acciones que se implementaron en la iniciativa y su aporte a los ODS.

Figura 2. Relación de las acciones de la iniciativa y su aporte a los ODS





1.4. Estudio de caso: La Alianza de Destinos Sostenibles de las Américas, el Caribe y América Central

DATO CURIOSO

La Alianza de Destinos Sostenibles de las Américas (SDAA, por sus siglas en inglés) aún a once destinos del Caribe y América Central para abordar de forma conjunta los desafíos planteados por la vulnerabilidad ante el clima, la degradación ambiental y la dependencia del turismo.

En la siguiente figura se puede apreciar y analizar las acciones que se implementaron en la iniciativa y su aporte a los ODS.

¿En qué consiste la iniciativa?

Con el fin de aprovechar el potencial del turismo en dos de las regiones más dependientes en el mundo, el Caribe y América Central, en marzo 2014 se creó la SDAA, por parte de la Organización de los Estados Americanos, Sustainable Travel International (STI) y una serie de socios privados y públicos. Esta innovadora alianza público-privada se basa en el compromiso mutuo de aumentar la resiliencia de las comunidades locales, mejorando la gestión del turismo y la competitividad en destinos del Caribe y de Centroamérica. Once son los destinos que forman parte de esta alianza, principalmente regiones costeras e islas, que gozan de gran popularidad entre los visitantes, a saber: Antigua y Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbados, Dominica, Honduras, Jamaica, Nicaragua, Panamá, México y St. Kitts y Nevis.

Logros alcanzados

La SDAA demuestra que el turismo gestionado de forma sostenible puede administrarse de forma eficaz a nivel regional, a fin de mejorar vidas y proteger el ambiente. En estos destinos, la Alianza aprovecha el potencial del turismo como herramienta de crecimiento sostenible, promueve la inclusión de todas las partes interesadas, poniendo

especial énfasis en las comunidades locales y grupos de mujeres, así como en la conservación de los recursos naturales como atracciones turísticas esenciales, e identifica y salvaguarda el patrimonio cultural material e inmaterial. También abandera la eficiencia en el uso de los recursos, abordando cuestiones relacionadas con la gestión de residuos y desechos sólidos, conservación de recursos hídricos y energéticos y resiliencia ante el cambio climático.

La SDAA ha mejorado la comprensión que distintos interlocutores en los destinos tienen de temas relacionados con la sostenibilidad desde un punto de vista holístico, con talleres impartidos a más de 700 interesados, la celebración de reuniones individuales y cursos de formación por internet. Además, se ha dado formación en cuanto a prácticas de sostenibilidad en la gestión diaria y en la promoción de los destinos a otros 200 participantes, entre los cuales se incluyen gestores de destino, representantes del Ministerio de turismo, agencias de desarrollo turístico y el sector privado. Por otra parte, la red también ha tenido efectos positivos en cuanto a oportunidades de empleo y de desarrollo profesional, servicios turísticos y el compromiso de la comunidad. En consecuencia, al menos 200.000 personas son susceptibles de haberse beneficiado potencialmente de los proyectos de la SDAA.

Todos los destinos de la Alianza cuentan con una lista de «proyectos de actuación», que servirán para desarrollar buenas prácticas y ayudarlos a convertirse en destinos sostenibles. Los proyectos versan sobre temas ambientales, socioculturales y económicos de forma prioritaria. Por ejemplo, las Bahamas se han comprometido a crear una base de datos integrada con sitios de patrimonio cultural y natural y atracciones, a fin de dar información práctica a los gestores de estos sitios y a otros interesados clave; a desarrollar productos de turismo basado en la comunidad en distritos históricos y a realizar un diagnóstico del riesgo de vulnerabilidad, además de llevar a cabo una campaña educativa para el sector turístico sobre los riesgos previstos y las posibles respuestas. Aparte del turismo, la SDAA ha contribuido a tener calles, playas, océanos y agua más limpios, a que haya un menor consumo de recursos, a favorecer la conservación del ambiente y a restaurar hábitats en los destinos miembros.

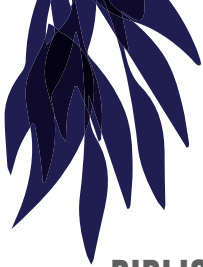
¿Cuál es el aporte de la iniciativa de Destinos Sostenibles de las Américas, el Caribe y América Central?

La Alianza SDAA reúne un conjunto de socios públicos y privados que aúnan esfuerzos con el fin de incrementar la resiliencia de las comunidades locales a través de la mejora de la gestión turística y de la competitividad de los destinos del Caribe y de América Central. Se evidencia que las alianzas tienen un alcance importante en la gestión turística y en la protección del ambiente. Con éstas se ha podido lograr, como se ve en esta iniciativa, la inclusión de mujeres en los proyectos turísticos, la concienciación de las personas en el uso eficiente de los recursos naturales, del agua, de la energía y la adaptación y mitigación del cambio climático.

En la siguiente figura se puede apreciar y reflexionar sobre las acciones que se implementaron en la iniciativa y su aporte a los ODS.



Figura 4. Relación de las acciones de la iniciativa y su aporte a los ODS



BIBLIOGRAFÍA

- Organización Mundial del Turismo y la Organización de los Estados Americanos (2018). El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible - Buenas prácticas en las Américas, OMT. Madrid. DOI:<https://doi.org/10.18111/9789284419937>.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2013). Primer Seminario Internacional de Desarrollo Endógeno: Las capacidades locales para el desarrollo.
- Centro de Iniciativas para la Cooperación BATÁ (2017). ODS Turismo y género. Fundamentos y recomendaciones para la educación y sensibilización. Por Daniela Moreno Alarcón. Córdoba, España, 2017.

UNIDAD 2

GESTIÓN SOSTENIBLE Y PLANIFICACIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

Objetivo de aprendizaje de la unidad

Revisar las acciones y herramientas para la gestión y planificación para la sostenibilidad de los centros y/o emprendimientos turísticos.

CONTENIDOS

SECCIÓN 1. GESTIÓN SOSTENIBLE

Manejo sostenible del turismo y cumplimiento legal

Infraestructura sostenible y acceso para todos

SECCIÓN 2. TRABAJO DECENTE E IGUALDAD DE GÉNERO

Trabajo decente e igualdad de oportunidades

Igualdad de género



1. Manejo sostenible del turismo

1.1. Turismo para el Desarrollo Sostenible

El turismo es una actividad que dinamiza la economía de las comunidades, genera fuentes de empleo y desarrollo de las poblaciones. Sin embargo, el turismo también puede dejar efectos dañinos en los destinos, cuando se desarrolla sin planificación, con escaso o mínimo control y poco respeto al patrimonio natural y cultural.

El turismo sostenible, por tanto, es aquel que considera las repercusiones tanto actuales como futuras en los aspectos económicos, sociales y ambientales que puede tener el turismo para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas.

El turismo sostenible promueve el equilibrio entre el aspecto ambiental, económico y social. Las características básicas del turismo para ser considerado como sostenible:

Figura 1. Características del turismo sostenible

AMBIENTALMENTE	socialmente justo	ECONOMÍA VIABLE
<p>Uso controlado y gestión de los recursos naturales.</p> <p>Conservación de la biodiversidad.</p> <p>Respeto a espacios y áreas protegidas tanto en flora como en la fauna, así como en aspectos de ecosistemas.</p>	<p>Respeto a la cultura de la comunidad en la cual se está desarrollando la actividad turística</p> <p>Preservación de la autenticidad sociocultural</p>	<p>Repartición equitativa de ganancias</p> <p>Ayuda a la comunidad</p> <p>Para la reducción de pobreza</p> <p>Mejoramiento de la calidad de vida</p> <p>Reportar beneficios económicos</p>

Fuente: Organización Mundial del Turismo (OMT)

En esta sección se revisará un aspecto importante, que una vez que implementen los centros y emprendimientos turísticos, puede encaminarlos hacia una gestión sostenible de sus negocios. Este aspecto incluye las políticas de sostenibilidad. Así, mismo se revisará el requerimiento de cumplimiento de las obligaciones legales de la micro organización y de los emprendimientos comunitarios para aportar al desarrollo local, de una manera formal o que les permita progresivamente ir formalizándose en el ámbito turístico.

1.2. Política de sostenibilidad

Ser sostenible implica hacer las cosas bien, manteniendo un equilibrio entre el crecimiento económico de la organización, protegiendo los recursos naturales y promoviendo el bienestar social a través del cuidado del patrimonio cultural y el respeto a las poblaciones locales.

FRASE “Una buena política ambiental es una buena política económica” (Berni Sanders, 1941).

Para ser sostenible, una organización no solamente debe tener la buena intención, sino que es deseable que tenga políticas claras que le permitan guiar el accionar de su emprendimiento.

Estas políticas, deben estar por escrito; y, de esta forma tanto el área que lidera la organización como todas las personas que colaboran para la misma, las conozcan y se empoderen de éstas.

Las políticas de sostenibilidad nos guían para ser responsables no solo con el presente, sino con nuestro futuro y el de las futuras generaciones, comprendiendo que las acciones que tenemos tanto individualmente como a nivel de organización tienen un impacto sobre el entorno ambiental, cultural y sobre la economía local. Por lo cual, es importante que nos adelantemos a ese impacto a través de una gestión sostenible, la cual empieza por escribir los lineamientos que guían nuestra iniciativa.

CONCEPTO CLAVE ¿Qué es la política de sostenibilidad?

Es una declaración de principios generales que una organización se compromete a cumplir. Se determinan las líneas generales que definen la filosofía del emprendimiento y representan las reglas y directrices básicas acerca de cómo se desarrollará y funcionará la iniciativa. Deben considerar el equilibrio entre los aspectos ambientales, económicos y sociales.

Las políticas se pueden aplicar perfectamente en una microempresa, emprendimiento, centro comunitario o cualquier tipo de negocio.

1.2.1. Pasos para la construcción de la política de sostenibilidad:

1. Diseño de la política

Es importante incluir a todo el personal que trabaja en el establecimiento o iniciativa o a todos los miembros de la comunidad, ya que la política será más completa, y engloba el sentir de las personas de esta manera, se empodera a la gente para que luego aplique de forma efectiva.

2. Validación y aprobación

Se presenta la política final con todo el personal o a la comunidad en su conjunto. La misma que es aprobada por los socios y/o directivos del emprendimiento o líderes de la comunidad.

3. Divulgación y comunicación a todos los niveles

Adicional a comunicar a los colaboradores y miembros de la comunidad, será necesario compartir y divulgar la política con proveedores y visitantes, para dar a conocer los principios con los que opera el emprendimiento.

4. Implementación

Lo importante de la política a más de haber sido diseñada debe ser reflejada en el plan estratégico y llevada a cabo a acciones concretas por parte del emprendimiento.

5. Cumplimiento

Se deben realizar esfuerzos para revisar que la política se cumpla por todos los miembros del emprendimiento o de la comunidad.

1.2.2. Aspectos para considerar al momento de elaborar la política de sostenibilidad:

Ambiental: que incluya aspectos que se orienten a conservar la diversidad, los recursos naturales, fomentando una responsabilidad consciente sobre lo ambiental, al mismo tiempo, que promueve un ambiente sano para el bienestar de las personas y de los seres vivos en general.

Económico: es la capacidad de generar riqueza en forma y cantidades necesarias y equitativas, que permitan al emprendimiento y a sus colaboradores solventar sus necesidades económicas, fortalecer la producción y consumo, de una manera responsable y sostenida en el tiempo. Un equilibrio entre el ser humano y la naturaleza, que permita satisfacer las necesidades de las personas, pero cuidando que las futuras generaciones también accedan a los recursos.

Social: comprende los valores y comportamientos que enfoquen en la operación del emprendimiento a mejorar la calidad de vida tanto de los colaboradores, así como de los miembros de la organización, como de los pobladores de las localidades y promover a través de los establecimientos el bienestar social.

Considera, además la promoción y respeto de los derechos humanos, en particular de las minorías y los grupos más vulnerables y rechaza cualquier forma de discriminación.

*** Todos estos aspectos deben tener en común la orientación hacia la satisfacción del visitante.**

Como parte de la política de sostenibilidad se debe establecer también la visión y misión del emprendimiento. Es lo que justifica la existencia de la organización y para qué ha sido creada. Es recomendable que todos los emprendimientos turísticos, sean pequeños o grandes cuenten con la política de sostenibilidad que incluya visión y misión.

FRASE “No es necesario ser una organización grande para ser un gran emprendimiento”

1.2.3. Visión y misión de la organización

CONCEPTO CLAVE

¿Qué es la misión?

Es el motivo por el que existe, su razón de ser, indica la actividad del emprendimiento.

Una misión responde a las preguntas:

- ¿Quiénes somos?
- ¿Qué hacemos?
- ¿Qué hace que su organización sea única?
- ¿Para quién trabaja su organización?
- ¿Por qué hace lo que hace, cuál es la justificación social de su existencia?

CONCEPTO CLAVE

¿Qué es la visión?

La visión de una organización describe el objetivo que espera lograr en un futuro. Se trata de la expectativa ideal de lo que quiere alcanzar el emprendimiento, e indica hacia dónde se dirige la misma.

Una visión responde a las preguntas:

- ¿Qué queremos llegar a ser?
- ¿Cómo nos imaginamos, cómo queremos que sea la organización dentro de diez años?

Ejemplo de misión y visión:

Visión: Ser una Compañía estable, innovadora, sostenible y responsable socialmente, que expande su servicio de calidad en América del Sur, para ser una de las empresas de más rápido y mejor crecimiento en el mercado turístico. (Latventure incoming CIA.LTDA).

Misión: Generar confianza en la industria de viajes de América del Sur, con la más alta calidad, más amplia cobertura y constante innovación para anticiparnos a las necesidades de viajes sostenibles de nuestros clientes, a través del establecimiento de relaciones fiables de trabajo con nuestros socios y colaboradores. El contacto personal y el lado humano son importantes para nosotros (Latventure incoming CIA.LTDA).

Comunicación y socialización de la política de sostenibilidad, visión y misión del emprendimiento

Una vez estructuradas la política de sostenibilidad, la visión y la misión que guiarán los principios y el accionar del centro o emprendimiento, es necesario que se comunique a los colaboradores y/o a los miembros de la comunidad la declaración final para que tengan conocimiento, y se apropien de éstas y conozcan cuáles son los principios que ejerce con la sociedad, en relación con la naturaleza y su equilibrio con la economía.

EJERCICIO PRÁCTICO

ACTIVIDAD 1 Construir la política de sostenibilidad del emprendimiento, la visión y la misión

Objetivo de la actividad

Que los emprendimientos turísticos cuenten con una política de sostenibilidad, su misión y visión que les permita trazar la ruta hacia donde quieren llegar con sus organizaciones.

Tiempo de duración

35 minutos

Material didáctico requerido

- Hojas A4
- Marcadores

Instrucciones

- a. Cada asistente de manera individual va a estructurar el ejercicio para su organización. Si están más asistentes de la misma organización, pueden hacerlo en conjunto.
- b. Presentación de los resultados

RESULTADOS A ALCANZAR

Los participantes cuentan con una política de sostenibilidad, la visión y la misión de sus emprendimientos, lo cual les empodera y les guía para ejercer un turismo que aporte al desarrollo sostenible.

2. Cumplimiento legal

El cumplimiento legal consiste en acatar las normas y cumplir los requisitos establecidos para ejercer la actividad turística. En el Ecuador los requisitos básicos para los establecimientos de turismo (alojamiento, restaurantes, guianza y actividades de recreación) son:

Figura 2. Requisitos indispensables para cumplir con la normativa turística ecuatoriana

Registro de turismo	Registro Único de Contribuyentes (RUC)	Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF)
<p>Institución: Autoridad Nacional de Turismo</p> <p>Consiste en la inscripción del establecimiento por una sola vez ante la Autoridad Nacional de Turismo</p> <p>En el Registro se establece la clasificación o categoría del establecimiento</p>	<p>Institución: Servicio de Rentas Internas (SRI)</p> <p>Consiste en registrar e identificar a los contribuyentes. Con el RUC están habilitados a realizar una actividad económica.</p> <p>Deberán pagar impuestos.</p> <p>Entregar facturas a sus visitantes</p>	<p>Institución: Municipios que tengan la competencia</p> <p>Consiste en regular las actividades económicas que ejerzan las personas naturales o en sus establecimientos</p> <p>Incluyen análisis de suelo, bomberos, rotulación, calidad en temas turísticos</p>

Fuente. Ley de turismo, 2002.

- Para operadoras y agencias de viaje además de cumplir con los requisitos presentados, deberán constituirse como empresas a través de la Superintendencia de Compañías.
- También es imprescindible que los establecimientos afilien a sus colaboradores y a ellos mismos a la seguridad social, con el fin de que cuenten con acceso a la salud pública, a préstamos y a jubilación. Esto es parte del ODS 8 que corresponde a trabajo decente.

Pero ¿por qué es importante cumplir con la normativa?

- Confianza de los visitantes. Ellos sienten la seguridad que les da una organización al contratar sus servicios.
- Acceder a capacitaciones ofrecidas por la Autoridad Nacional de Turismo
- Acceder a créditos y asistencia financiera
- Acceder a promoción por parte de organismos nacionales o internacionales
- Prevenir riesgos laborales y pérdidas para la organización

DIAGNÓSTICO

ACTIVIDAD 2 Diagnóstico rápido de los criterios de manejo sostenible del turismo y cumplimiento legal en la siguiente matriz de acciones para la sostenibilidad

Objetivo de la actividad

Revisar la propuesta de criterios que demuestran un manejo sostenible del emprendimiento o centro turístico y realizar un check list, relacionando el aporte de cada acción a los ODS. Y aquellas acciones que estén pendientes de realizar se deberán registrar en el "listado de acciones".

Tiempo de duración

25 minutos

Material didáctico requerido

- Fotocopias de matrices de la propuesta de acciones y criterios
- Esferos

Instrucciones

- Aplicación de lista de chequeo
- Presentación de los resultados
- Registro de acciones pendientes en el "listado de acciones"

RESULTADOS A ALCANZAR

Los participantes conocen las acciones que les permitirán tener un manejo sostenible del turismo y cumplir con la normativa legal, así como evaluar las acciones que tienen pendientes por implementar. Además, asimilan y relacionan el aporte de estas acciones a los ODS.

BUENA PRÁCTICA PARA LA ACCIÓN O APLICACIÓN DE LO APRENDIDO:

Del análisis y discusión de las acciones que deben considerarse para el manejo sostenible y cumplimiento legal de los emprendimientos, se deberá registrar aquellas pendientes en el “listado de acciones”.

Matriz de acciones para el manejo sostenible del turismo y el cumplimiento legal

ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD QUE APORTAN A LOS ODS				
ACCIÓN ADAPTADA A LOS EMPRESARIOS	ODS PRINCIPAL AL QUE APORTA	ACCIONES / HERRAMIENTAS DE IMPLEMENTACIÓN	CUMPLIMIENTO LOCAL	
MANEJO SOSTENIBLE DEL TURISMO Y CUMPLIMIENTO LEGAL				
POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	ODS AL QUE APORTA	ACCIONES / HERRAMIENTAS DE IMPLEMENTACIÓN	SI	NO
El establecimiento ha planificado acciones sostenibles para implementarlas, considerando aspectos ambientales, sociales, culturales, económicos, de calidad, derechos humanos	1-17	Desarrollo de una política de sostenibilidad		
Reporte y comunicación El establecimiento comunica o difunde las acciones sostenibles planificadas tanto a sus colaboradores como visitantes	12	Difusión de políticas de sostenibilidad a colaboradores, visitantes y proveedores		
Compromiso del personal El personal está comprometido con las acciones de sostenibilidad planificadas para implementar en el establecimientosostenibles planificadas tanto a sus colaboradores como visitantes	12	Socialización de políticas de sostenibilidad dirigidas al personal visitantes y proveedores		
Cumplimiento legal El establecimiento cumple con la regulación local y nacional	8,16	Regulación de organizaciones y micro emprendimientos: Registro turístico Licencia municipal Impuestos Salubridad / seguridad Derecho laboral		

1. Infraestructura sostenible

1.1. Materiales y prácticas sostenibles

La infraestructura es imprescindible en la actividad turística; sin embargo, ésta también puede tener impactos negativos en el ambiente, en la cultura e incidencia en los aspectos económicos de un proyecto turístico. Por tanto, es necesario conocer y tomar conciencia sobre la importancia de contar con una infraestructura sostenible en los centros y emprendimientos turísticos.



¿Pero qué es una infraestructura sostenible?

Una infraestructura sostenible puede llevarnos a tener una comunidad sostenible, un negocio eficiente, que implemente energías alternativas que aprovechen las bondades del clima, del sol, del viento y de la iluminación de la energía solar. Que, además, no impacte negativamente sobre el paisaje de la comunidad y algunos factores más que pueden traer beneficios a los emprendimientos, desde económicos hasta ser más atractivos para los visitantes que llegan a las comunidades, y que aporten al desarrollo sostenible.

1.2. Prácticas para una infraestructura sostenible

Distribución y ubicación

Diseño y construcción eficiente construcción eficiente

Basada en las necesidades y el entorno

Basada en la arquitectura propia del lugar

a. Distribución y ubicación

- Consiste en distribuir de forma armónica el espacio.
- Crear sectores para cada elemento o actividad, así, por ejemplo, en una localidad que se dedica al turismo comunitario se pueden tener sectores que sean solamente de uso de la comunidad, o donde se concentran las viviendas o si son áreas consideradas sagradas para la comunidad. Así mismo, sectores para ventas, para desarrollo de actividades turísticas o actividades vinculadas a la conservación.

b. Diseño y construcción eficiente y atractivos

- Planificar y visualizar cómo queremos que esté diseñado nuestro establecimiento para distribuir eficientemente el espacio e incluso planificar cuánto nos va a costar la inversión.
- También debe ser eficiente el momento de construir, ya que se puede aprovechar la iluminación natural según donde se ubique la construcción, de esta manera se ahorrará energía eléctrica tanto en iluminación como en climatización de esta. Depende el área se puede ir implementando poco a poco energías alternativas, pero pensar en eso desde la construcción puede facilitar su futura implementación.

c. Diseño y construcción basados en las necesidades y el entorno

- Acorde a la capacidad de uso; esto significa analizar cuántas personas van a ocupar el espacio y para qué actividad se va a ocupar; así como el tipo de terreno que es para saber qué capacidad puede soportar, e integrar el espacio necesario para asegurar la implementación de protocolos vinculados a bioseguridad.
- Tomar en consideración el perfil del consumidor; es decir, qué tipo de turista nos va a visitar. Por ejemplo, si vamos a ofrecer nuestro servicio a familias, tenemos que contar con áreas como juegos, baños separados dentro de las mismas habitaciones; mientras que, si vamos a ofrecer nuestros productos a jóvenes mochileros, podríamos tener habitaciones compartidas con literas, espacio para encargar el equipaje.

d. Diseño y construcción con arquitectura propia del lugar

- Debemos respetar la arquitectura tradicional - local para que exista una armonía con el entorno; de lo contrario se puede generar un impacto visual sobre el paisaje, que no sea atractivo para quienes visitan el emprendimiento o la comunidad.
- Se pueden usar materiales locales, ya que son más económicos, fáciles de conseguir y adaptados a las condiciones climáticas.
- También se pueden usar técnicas locales de construcción que empleen los materiales seleccionados (Buenas prácticas de turismo sostenible, 2008).

2. Acceso para todos

2.1. Turismo accesible

Todas las personas tienen el derecho de acceder directa y personalmente al disfrute de la riqueza del planeta y a realizar actividades turísticas (OMT,

DATO CURIOSO

El 10% de la población mundial, o sea 650 millones de personas, tiene algún tipo de discapacidad, según la Organización de las Naciones Unidas (ONU). En Ecuador 485.325 de personas se encuentran en esta situación

2015)

La Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) tienen el compromiso de “no dejar a nadie atrás”. Por lo tanto, todos los actores que forman parte del sector turístico deben promover desde sus distintas posiciones el acceso de todas las personas a los destinos

CONCEPTO CLAVE

¿Qué es un espacio accesible?

Un espacio es accesible cuando cualquier persona, sin importar edad o condición física puede acceder a él. Hablar de accesibilidad es también hablar de espacios accesibles y amigables con la edad y con la discapacidad.

turísticos y a la práctica de las actividades, así como a gozar de los servicios turísticos tal como lo hacen todas las personas.

La accesibilidad a un espacio turístico debe ser al menos en tres aspectos:

- Movilidad
- Comunicación
- Comprensión

Si existe una barrera para acceder a un espacio turístico en alguno de estos aspectos, ya no es accesible para todos y se genera por tanto la exclusión de personas con discapacidad.

CONCEPTO CLAVE

Personas con discapacidad

Toda persona a la que las barreras del entorno en que se encuentra y las barreras actitudinales obstaculizan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás, en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos (OMT, 2014).

“Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo. Otras personas que se pueden incluir en este grupo por tener problemas a la hora de acceder a servicios y productos turísticos son las personas con discapacidad temporal, personas temporalmente con muletas, personas de edad avanzada, personas que llevan equipaje, niños pequeños o personas de talla o estatura grande o pequeña” (OMT, 2014).

Aportar a que los espacios sean accesibles para todas las personas depende de todos. Si bien el Estado en todos sus niveles de gobierno (gobierno nacional y también los gobiernos provinciales, cantonales y parroquiales) debe aportar a que los espacios públicos sean accesibles, así como promover y capacitar para que los sectores de la sociedad cumplan e implementen normas que permitan la accesibilidad para todos. Las organizaciones por más pequeñas que sean también tienen que adoptar medidas para que en sus establecimientos “no se quede nadie atrás”.

2.1.1. Niveles de accesibilidad en turismo

Con relación al turismo de las personas con discapacidad, se ha buscado operar en tres niveles de accesibilidad:

- a. Accesibilidad física o habilitación de los espacios turísticos a las personas con discapacidad, estableciendo recomendaciones de accesibilidad para el sector turístico. Con ello, se busca facilitar que las personas con discapacidad accedan a los establecimientos de hospedaje, restaurantes, zonas de interés turístico, áreas de recreación, servicios de transporte aéreo, marítimo y terrestre en condiciones de igualdad y con los mismos derechos de los que son sujetos los restantes segmentos de la población. Para ello, se deben promover obras de infraestructura en hospedajes, terminales e incorporar la señalización y simbología correspondiente.
- b. Accesibilidad económica o búsqueda de programas que faciliten a las personas con discapacidad puedan visitar los destinos turísticos. En vista de que todo viaje o trayecto tiene un costo, se instrumentan convenios de colaboración entre los sectores público, privado y social del país, quienes acuerdan tarifas preferenciales y paquetes turísticos que faciliten del viaje.
- c. Accesibilidad social o combate a las barreras sociales y/o culturales que promueven la discriminación, la falta de oportunidades y la exclusión social. En este terreno se trabaja por la construcción de una cultura dirigida al buen trato del turista, incluyéndose atención especial y personalizada para la atención del visitante con discapacidad. En otra vertiente, se promueve la contratación laboral de personas con discapacidad en la cadena productiva del sector turismo (Turismo Médico, 2015).

2.1.2. Demanda para el turismo accesible - "una gran oportunidad"

La demanda para el turismo accesible es amplia. Está compuesta por los adultos mayores; por personas con factores que impiden su movilidad, como son los factores de la misma edad, factores médicos y circunstancias temporales; así como personas con discapacidad. Las características de las personas que requieren del turismo accesible son aquellas que:

- Representan un número amplio de visitantes, ya que normalmente viajan acompañados
- Potencian la imagen del destino
- Generan ingresos por encima de la media del turismo convencional
- Favorecen la desestacionalidad, ya que viajan en cualquier época del año
- Es un mercado cada vez más importante para la industria turística: su cuota de mercado está en constante y crecimiento sostenido.

2.1.3. Recomendaciones para un turismo accesible

- Para que un sitio o un destino turístico sea accesible lo primero que el visitante con discapacidad exige es tener la **seguridad** de que va a poder movilizarse con confianza en el entorno de forma segura (para no sufrir accidentes), que sea fácil (que sea sencillo de usar) y autónomo (poder movilizarse sin ayuda) (Turismo Accesible, 2001).
- Como emprendimiento turístico y comunidad que se dedica al turismo debe **participar** en las políticas, normativa y capacitaciones que implementen las entidades del sector público para conocer y empoderarse de los temas que se están elaborando alrededor del tema de accesibilidad.
- Tener en cuenta que las **personas con discapacidad tienen necesidades especiales** en sus desplazamientos, ya que pueden tener dificultades para maniobrar; al intentar subir o bajar de algún sitio, usar los servicios higiénicos, tomar algo de un estante o simplemente para comunicarse con alguien que se encuentre detrás de un módulo de atención.
- Todas estas limitaciones y muchas más obligan a los servidores turísticos a tener responsabilidad para adecuar o acondicionar la infraestructura para asegurar la accesibilidad en sus negocios; siempre preguntándose ¿Cómo hacer más fácil la movilidad para las personas con discapacidad? o ¿Qué adecuaciones físicas u operativas en el entorno pueden ayudar a mejorar accesibilidad de las personas con discapacidad?

2.1.4. Recomendaciones para instalaciones de alojamiento y restaurante (OMT, 2014)

- Disponer de habitaciones plenamente accesibles, que no requieran de ayuda por parte del usuario. Que, además, se puedan conectar con facilidad con otras áreas del establecimiento, y que cuente con salidas de emergencia claramente identificadas. Que cuenten con servicios de alarmas o servicios adicionales según las discapacidades, y que adicionalmente cuenten con la implementación de estrictas normas de bioseguridad.
- La infraestructura adaptada deberá contar con estándares internacionales para asegurar la accesibilidad.
- Se puede contar con espacios adecuados para recibir a perros guía.

- Contar con las instalaciones accesibles en las que se tenga en cuenta la facilidad de acceso exterior y la existencia de mobiliario diseñado para ser empleado por usuarios de sillas de ruedas, barras a diferentes alturas, menús con caracteres de fácil lectura, en formato braille o en formatos alternativos (web o aplicaciones para terminales portátiles), servicios higiénicos accesibles.
- Los espacios accesibles deberán estar señalizados para facilitar su localización

DIAGNÓSTICO

ACTIVIDAD 3 Diagnóstico rápido de los criterios de infraestructura sostenible y acceso para todos de la siguiente matriz de acciones para la sostenibilidad

Objetivo de la actividad

Revisar la propuesta de criterios para contar con una infraestructura accesible y de acceso para todos y realizar un check list, relacionando el aporte de cada acción a los ODS. Y aquellas acciones que estén pendientes por realizar se deberán registrar en el "listado de acciones".

Tiempo de duración

25 minutos

Material didáctico requerido

Fotocopias de matrices de la propuesta de acciones y criterios / Esferos

Instrucciones

- Aplicación de lista de chequeo
- Presentación de los resultados
- Registro de acciones pendientes en el "listado de acciones"

RESULTADOS A ALCANZAR

Los participantes conocen las acciones que les permitirán contar con infraestructura sostenible e implementar acciones para la accesibilidad de las personas con discapacidad. Además, asimilan y relacionan el aporte de estas acciones a los ODS.

BUENA PRÁCTICA PARA LA ACCIÓN O APLICACIÓN DE LO APRENDIDO:

Del análisis y discusión de las acciones que deben considerarse para una infraestructura sostenible y acceso para todos en los emprendimientos, se deberá registrar aquellas pendientes en el "listado de acciones".

Matriz de acciones para la infraestructura turística sostenible y acceso para todos

ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD QUE APORTAN A LOS ODS				
ACCIÓN ADAPTADA A LOS EMPRENDIMIENTOS	ODS PRINCIPAL AL QUE APORTA	ACCIONES / HERRAMIENTAS DE IMPLEMENTACIÓN	CUMPLIMIENTO LOCAL	
MANEJO SOSTENIBLE DEL TURISMO Y CUMPLIMIENTO LEGAL				
CONSTRUCCIÓN E INFRAESTRUCTURA	ODS AL QUE APORTA	ACCIONES DE IMPLEMENTACIÓN	SI	NO
<p>Materiales y prácticas sostenibles</p> <p>La infraestructura de su establecimiento usa materiales y aplica técnicas locales apropiadas y sostenibles que van acorde al entorno natural y cultural</p>	9,11,12	<p>Conocer los materiales y técnicas locales que no afecten el ambiente ni dañen el paisaje.</p> <p>Evaluar los beneficios económicos, ambientales y culturales de usar materiales y técnicas locales.</p>		
<p>Acceso para todos</p> <p>Cuenta con acceso e información para las personas con discapacidades</p>	8,10,11	<p>Acceso en la infraestructura</p> <p>Acceso para atractivos turísticos</p> <p>Información y medios de comunicación accesibles para personas con discapacidad</p>		

1. Trabajo decente

Trabajo decente y crecimiento económico representa el ODS número 8. Como vimos en las unidades anteriores, consiste en promover el crecimiento económico, pero de manera sostenida y que sea inclusivo. Con el objetivo de que toda la sociedad prospere a través de que todas las personas tengan acceso a trabajos decentes con remuneraciones justas. Que el acceso, igualmente sea para todos, sin distinción de su género, etnia, religión o discapacidad. Y que las oportunidades sean iguales para todos.

El turismo es una actividad económica que genera empleo, pero nos hemos preguntado si como emprendimientos, centros o comunidades que nos dedicamos al turismo ¿si generamos empleos de calidad? ¿Si satisface las necesidades de los colaboradores de la organización? ¿Si generamos oportunidades a los jóvenes, mujeres, hombres, personas con discapacidad, personas en situación de movilidad reducida, con igualdad de oportunidades? ¿Si generamos empleo a nivel local?

CONCEPTO CLAVE

¿Qué entendemos por trabajo decente?

El acceso a un empleo con derechos y sin discriminación, en condiciones seguras y saludables, con una remuneración suficiente para vivir dignamente y con protección social (OIT, 2019).

1.1. Recomendaciones para generar trabajo decente

- a. **Creación de empleo:** con la creación de un emprendimiento o centro turístico es necesario contar con personas que colaboren con la actividad, así sean es necesario la remuneración por su trabajo. Al tener un emprendimiento y generar empleo aportamos con la dinamización de la economía local. Este trabajo debe ser de calidad y cumplir ciertas características que se detallan en los próximos literales.
- b. **Protección social básica:** el turismo es una actividad caracterizada por múltiples niveles de servicio, desde hoteles de lujo hasta pequeños lugares de alimentos. No todas las personas relacionadas

con la actividad gozan de una protección social básica, de tal forma que es necesario poner atención a este aspecto y afiliar a los colaboradores de nuestros emprendimientos. Esto mejorará su rendimiento y compromiso con la organización.

- c. **Respeto a los derechos laborales:** ofrecer condiciones laborales que respeten los derechos de los colaboradores es fundamental. En turismo por la misma característica de la actividad existen temporadas que son altas (visitan más turistas) y temporadas que son bajas (disminuye el flujo de turistas), lo cual hace que en ocasiones requiramos mayor cantidad de personas que labore en nuestros negocios, para lo cual podemos adaptar las normas actuales en el ámbito laboral, para que en conjunto nos beneficiemos.
- d. **Diálogo social:** el turismo es una actividad multidisciplinaria que involucra a varios actores de la sociedad. Es importante que como emprendedores nos aliemos con ONG, con el sector público, con actores del sector privado, así como con otras comunidades, con el objetivo de encontrar los mecanismos y acciones que contribuyan a asegurar el cumplimiento de un trabajo decente.

1.2. Igualdad de oportunidades

La igualdad de oportunidades significa que todas las personas tengan la misma posibilidad de conseguir un empleo independientemente de sus características físicas, su género, su origen, su religión, su cultura. Enfocarnos en igualdad de oportunidades en turismo es hablar de que cualquier puesto pueda ser ocupado por cualquier persona que cumpla con los requisitos técnicos y actitudinales. Que todos en el mismo puesto de trabajo y responsabilidades similares ganen por igual, hombres y mujeres que tienen las mismas funciones deben tener la misma remuneración. Así mismo que exista la oportunidad para que trabajen jóvenes, personas con discapacidad, personas en condiciones de movilidad reducida, con derechos y obligaciones similares que todos los demás.

1.2.1. Recomendaciones para contribuir a mejorar las oportunidades del sector turístico

Además de las políticas, normas y estrategias que deben establecer las autoridades públicas, que son la base para la generación de empleo decente y con ello el crecimiento económico; el papel que juegan los

emprendimientos y centros turísticos es fundamental para promover la igualdad de oportunidades, ya que son éstos los que generan directamente el empleo. Por tanto, las recomendaciones son:

- Buscar proveedores locales para incrementar la generación de empleo en las propias comunidades
- Para aquellas comunidades que practiquen el turismo comunitario, se debe procurar redistribuir los ingresos por turismo entre todos sus miembros participantes
- Apoyar el empleo local
- Mejorar las condiciones de trabajo (infraestructura, equipamiento, trato al trabajador, dotarle del equipamiento mínimo necesario)
- Respetar las prohibiciones y promover la erradicación del trabajo infantil; y, las formas de esclavitud laboral.
- Promover la formación y desarrollo de competencias, para mejorar la eficiencia en el funcionamiento y la calidad del servicio.
- Diseñar e implementar estrategias de desarrollo rural y comunitarias integrales.
- Ampliar las alianzas público – privadas sectoriales e intersectoriales a favor de mejorar la igualdad de oportunidades.
- Desarrollar códigos de ética y comportamiento para el personal de los emprendimientos para evitar comportamientos inapropiados con las personas de la comunidad y entre compañeros de la iniciativa turística comunitaria.
- Contar con políticas que eviten la discriminación de los colaboradores por orientación sexual, por origen, etnia, religión, edad, género y cualquier otro tipo de discriminación.



1. Igualdad de género y liderazgo

El personal del sector turístico actualmente está integrado en su mayor parte por mujeres. Las políticas de turismo a nivel internacional prestan cada vez más atención a la igualdad de género. Se promueve el liderazgo y empoderamiento de las mujeres.

Se combaten cada vez con más fuerza los estereotipos de género; así la OMT establece como ejemplo que, en Marruecos, a las mujeres se les ha otorgado licencias para trabajar como guías de turismo por primera vez. Una línea aérea del Reino Unido ha duplicado la cantidad de mujeres piloto que emplea. La Asociación de propietarios de hoteles de Uganda está liderada por su primera directora ejecutiva (OMT, 2019).

DATO CURIOSO

El empleo turístico constituye la tercera fuerza laboral para las mujeres en todos los países, después de la educación, segunda y la salud y trabajo social, primera

CONCEPTO CLAVE

¿Qué es el liderazgo?

Es el conjunto de habilidades que una persona tiene para influir en un grupo de personas, buscando en todo momento el logro de las metas y objetivos. Así mismo, tiene que ver con la capacidad para convocar y organizar a las personas, gestionar, incentivar, motivar y evaluar a un grupo, una organización o un equipo de trabajo.

1.2. Recomendaciones para alcanzar la igualdad de género y el liderazgo en el ámbito turístico:

Existen algunos aspectos en los cuales se debe trabajar desde los emprendimientos y las comunidades para promover y alcanzar la igualdad entre mujeres y hombres

- Generar las mismas oportunidades para que hombres y mujeres tengan acceso al empleo en igualdad de condiciones y remuneración.

- Se debe generar puestos de trabajo para mujeres, pero no solamente en el sector de servicio o limpieza, sino puestos directivos y de liderazgo dentro de un emprendimiento o comunidad.
- Implementar procesos de mejora y uso de la tecnología, como una forma de lograr el empoderamiento, ofrecer a las mujeres más oportunidades de formación y estimular el emprendimiento a través de un acceso más fácil al mercado turístico.
- Crear políticas en el emprendimiento y en las comunidades, para evitar el acoso, la explotación sexual y la violencia en todas sus dimensiones contra las mujeres.
- Generar políticas, procedimientos y normas internas del emprendimiento o de la comunidad para luchar contra el turismo sexual, que evite la trata de mujeres y niñas con fines sexuales; que los cuerpos de las mujeres no sean convertidos en atractivos turísticos. El turismo sexual atenta contra los derechos humanos.
- Facilitar el acceso de las mujeres a asistencia técnica y a créditos para mejorar su calidad de vida.
- Promover la capacitación de las mujeres en el ámbito laboral, de competencias y profesional.
- Promover la actividad artesanal de bajo capital (baja inversión económica) y efectuada desde el hogar, para vincularla a la cadena de valor turística.

ACTIVIDAD 4 La lideresa ideal

Objetivo de la actividad

Reflexionar sobre las características que debería tener una lideresa.

Tiempo de duración

25 minutos

Material didáctico requerido

Marcadores / Papelógrafos/ Masking

Instrucciones

Se divide a las y los participantes en 3 o 5 grupos, a cada grupo se le pide que, utilizando los materiales proporcionados, realicen un dibujo de cómo sería la LIDERESA ideal, mostrando sus cualidades, valores y los conocimientos que debería tener. Una vez culminado el tiempo (15 minutos), cada grupo presenta en plenaria su dibujo y se reflexiona con las y los participantes sobre lo expuesto. El/la facilitadora complementa los conceptos enfocándose en algunas ideas fuerza que se presentan a continuación.

Características de la lideresa ideal (reflexión):

- Debe tener capacidad para comunicarse, expresar bien sus ideas, hacerse entender de manera sencilla, clara y directa; pero también debe saber “escuchar” a los/as demás.
- Tener la habilidad de conocer y manejar sus propios sentimientos y emociones, así como la de los/as demás, utilizando los aspectos positivos para guiar el pensamiento y la acción.
- Debe tener la capacidad de establecer metas y objetivos claros, realistas y posibles de alcanzar por la organización o comité al cual representa.
- Debe tener iniciativa y capacidad de organización y planeación, pues las metas y objetivos, deben plasmarse en un plan de trabajo que contribuya a conseguir los objetivos y alcanzar las metas propuestas.
- Debe realizar acciones apropiadas a la situación y al momento que se está viviendo, está en el lugar adecuado en el momento adecuado.

DIAGNÓSTICO

ACTIVIDAD 5 Diagnóstico rápido de los criterios de trabajo decente e igualdad de género de la siguiente matriz de acciones para la sostenibilidad

Objetivo de la actividad

Revisar la propuesta de criterios de trabajo decente e igualdad de género y realizar un check list, relacionando el aporte de cada acción a los ODS. Y aquellas acciones que estén pendientes por realizar se deberán registrar en el “listado de acciones”.

Tiempo de duración

20 minutos

Material didáctico requerido

- Fotocopias de matrices de la propuesta de acciones y criterios
- Esferos

Instrucciones

1. Aplicación de lista de chequeo
2. Presentación de los resultados
3. Registro de acciones pendientes en el “listado de acciones”

RESULTADOS A ALCANZAR

Los participantes se concientizan sobre la importancia de generar trabajos decentes y promover la igualdad de género, a través de acciones que les permitirán aportar al ODS 5. Igualdad de género y al Objetivo 8. Trabajo y crecimiento económico.

BUENA PRÁCTICA PARA LA ACCIÓN O APLICACIÓN DE LO APRENDIDO:

Del análisis y discusión de las acciones que deben considerarse para que los emprendimientos promuevan el trabajo decente y la igualdad de género, se deberá registrar aquellas pendientes en el "listado de acciones".

Matriz de acciones para alcanzar el trabajo decente y la igualdad de género

ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD QUE APORTAN A LOS ODS				
ACCIÓN ADAPTADA A LOS EMPRENDIMIENTOS	ODS PRINCIPAL AL QUE APORTA	ACCIONES / HERRAMIENTAS DE IMPLEMENTACIÓN	CUMPLIMIENTO LOCAL	
TRABAJO DECENTE E IGUALDAD DE GÉNERO				
TRABAJO DECENTE / JUSTO	ODS AL QUE APORTA	ACCIONES DE IMPLEMENTACIÓN	SI	NO
Los empleados tienen acceso a oportunidades de crecimiento	3,8,10	Promueve capacitación para ocupar otros puestos o crecimiento profesional y personal dentro del emprendimiento		
Los colaboradores reciben salarios dignos y se respetan las jornadas laborales	8, 10	Aplicación de la legislación laboral Derechos humanos		
Se restringe y prohíbe el trabajo infantil	8, 10, 16	Aplicación de la legislación laboral Derechos humanos		

TRABAJO DECENTE / JUSTO	ODS AL QUE APORTA	ACCIONES DE IMPLEMENTACIÓN	SI	NO
<p>Igualdad de oportunidades</p> <p>La organización ofrece igualdad de oportunidades de empleo, incluso en puestos gerenciales, sin discriminación de género, etnia, religión, discapacidad u otras.</p>	5, 8, 10	<p>Evaluar la ocupación de los puestos que actualmente tiene en el establecimiento (hombres, mujeres, migrantes, personas con discapacidad, etc.)</p> <p>Elaborar un plan de ocupación de puestos y próximas contrataciones</p>		
<p>Se fomenta el trabajo a jóvenes</p>	8, 10	<p>Crear políticas internas de incentivo a plazas de trabajo a jóvenes</p>		
<p>Igualdad de género</p> <p>Promueve la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres en todas las áreas de operación del emprendimiento y para cualquier cargo</p>	5, 10	<p>Evalúa los cargos existentes y la asignación de personal según su género</p>		
<p>El establecimiento protege a la mujer embarazada</p>	5, 10	<p>Aplicación de la legislación laboral</p>		
<p>Fomenta el empoderamiento y liderazgo de las mujeres en las actividades turísticas</p>	5, 10	<p>Técnicas para incentivar el liderazgo de las mujeres en las actividades turísticas o en los emprendimientos y comunidades</p>		
<p>Promueve la igualdad de remuneración entre hombres y mujeres</p>	5, 10	<p>Evalúa los cargos existentes y la asignación de personal según su género y la remuneración correspondiente</p> <p>Plantea medidas correctivas que promuevan la igualdad de remuneración entre hombres y mujeres</p>		



BIBLIOGRAFÍA

- Hablemos de turismo médico (2015).
- <https://hablemosdelturismomedico.wordpress.com/turismo-accesible/>
- Latangui, J., Espinoza Carrión, C.R., & Pérez Espinoza, M.J. (2017). Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: sus inicios, características y desarrollo. *Universidad y Sociedad* (seriada en línea), 9 (1), pp. 148 - 153. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>
- Latventure incoming CIA. LTDA (2016). Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad empresarial para acceder a la certificación TourCert.
- Ley de turismo del Ecuador (2002), Registro oficial 733 de 27 de diciembre de 2002.
- Liderazgo femenino. Una propuesta metodológica para desarrollar capacidades en la mujer Awajún (2011). Perú
- Organización Mundial del Turismo OMT:
- (2014). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos. Madrid.
- (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos.
- (2019). Las mujeres toman la iniciativa. <https://www.unwto.org/es/press-release/2019-03-06/turismo-las-mujeres-toman-la-iniciativa>
- SNV, Rainforest alliance (2008). Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades de Latinoamérica.
- Smartravel. <https://www.smartravel.news/2019/11/08/omt-turismo-adelanta-otros-sectores-mundiales-avance-hacia-la-igualdad-genero/>

UNIDAD 3

GESTIÓN DE CALIDAD EMPRESARIAL TURÍSTICA, FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y SEGURIDAD EN EL TURISMO

Objetivo de aprendizaje de la unidad

- Fortalecer los conocimientos de mejora continua de la calidad y atención al cliente, así como comprender la importancia de fortalecer las capacidades de las personas que trabajan en los centros y emprendimientos turísticos.
- Comprender la importancia de gestionar las crisis y emergencias en el sector turístico, así como la capacidad de recuperación ante éstas.
- Revisar acciones encaminadas al retorno de la gestión turística post COVID-19

CONTENIDOS

SECCIÓN 1. PROMOVER LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

Mejora continua, atención al cliente

Fortalecimiento de capacidades

SECCIÓN 2. PROMOVER LA GESTION EFICAZ DE LA SEGURIDAD EN EL TURISMO

Gestión de crisis y emergencias y capacidad de
resiliencia de los emprendimientos

Recuperación de la gestión turística post COVID-19

2. Mejora continua, atención al cliente y satisfacción de los visitantes

1.1. ¿En qué contribuye la mejora continua a los emprendimientos turísticos?

La mejora continua contribuye a:

Figura 1. Beneficios de la mejora continua

COMPETITIVIDAD	MEJORAR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	MEJORAR LA CALIDAD
OPTIMIZAR COSTOS	MAYOR RENTABILIDAD	MAYOR PRODUCTIVIDAD

Fuente: ISOTOOLS, 2015

Permite mejorar los procesos del emprendimiento, haciéndolos más eficientes, ahorrando costos al evitar duplicarlos, genera mayor productividad, lo que da como resultado un producto y servicio de mejor calidad y adaptada a las necesidades de los visitantes.

Es importante revisar los procesos con los que cuenta el emprendimiento, por más pequeño que sea, deben ser identificados y de preferencia escribirlos o dibujarlos para quienes colaboran con el emprendimiento los tengan claros. También se debe conocer cuánto tiempo se tarda en cada actividad y quién es responsable de desarrollarla; así como los procesos críticos que son aquellos que hacen que el negocio falle en determinados momentos, dando como resultado una mala calidad a los visitantes del emprendimiento. Por ejemplo, si en un restaurante los platos no están acordes a la oferta realizada al cliente, es



necesario identificar qué proceso es el que está fallando, si el problema se origina en la cocina, o en los meseros. Esto permitirá corregirlo, mejorar el proceso y, por lo tanto, mejorar la calidad de los servicios y productos, la atención y la satisfacción del visitante.

1.2. ¿Por qué es importante la atención al cliente y qué relación tiene con la satisfacción de los visitantes?

¡Un cliente satisfecho siempre regresa! Es una frase que se escucha generalmente en los negocios. ¿Pero qué hace que el cliente regrese y además que les cuente a todas las personas que conoce lo excelente que es ese producto o servicio? La respuesta es: la atención al cliente. En turismo, lo que se lleva el visitante es la experiencia, la cual se compone de varios elementos, como son los atractivos que visitó y las actividades turísticas que realizó, la comida que se sirvió, el alojamiento limpio y cómodo que disfrutó, el haber recibido lo que se le ofreció mediante la promoción y publicidad del emprendimiento, la cordialidad y amabilidad de las personas que le atendieron.

Pero no solo es necesario mantener satisfechos a los visitantes, que de ellos depende la existencia de un emprendimiento, sino que además es importante que sus colaboradores o los miembros de la comunidad también estén contentos con el trabajo que están realizando, para lo cual deben estar motivados, tener tratos y remuneraciones justas y acceder al fortalecimiento de capacidades, a través de capacitaciones, asistencia técnica y tecnológica.

1.3. Identificar las necesidades y deseos de los visitantes

Es necesario que los emprendimientos y comunidades identifiquen las necesidades y deseos de sus visitantes para que orienten sus productos y servicios hacia éstos. Actualmente existen muchas formas de identificar las necesidades de las personas que viajan, puede ser directamente preguntándoles a las personas que visitan nuestros establecimientos ¿qué les ha parecido el servicio?, ¿qué más están buscando?, ¿qué podríamos mejorar o implementar para satisfacer mejor sus necesidades? o se puede utilizar medios como las redes sociales u otras herramientas tecnológicas que nos permitan conocer cuál es el comportamiento, los deseos y expectativas del visitante que queremos que llegue a nuestros emprendimientos.

Ahora más que nunca, después de atravesar la crisis de una Pandemia (COVID-19) que ha asechado a todos los países del mundo, afectando no solamente a la cotidianidad de las familias sino a los sectores productivos de la sociedad, especialmente y con mucha fuerza al sector turístico, debemos entender la importancia de identificar las necesidades actuales de las personas que hacen turismo, para conocer qué actividades, destinos y servicios están buscando para retomar sus viajes.

Las personas que requieren viajar actualmente buscan, además de la calidad de un servicio o producto o los atractivos turísticos que ofrezca un destino; sitios y establecimientos que ofrezcan principalmente dos cosas:

CONFIANZA → SEGURIDAD

La confianza y seguridad que se ofrezca a los visitantes ya no es opcional en estos tiempos, es obligatoria primero para que nos elijan y segundo para que su experiencia sea positiva en el marco de la pandemia.

1.4. Recomendaciones para mejorar la satisfacción del visitante en un momento post COVID-19

- Protocolos de bioseguridad:
 - Implementar los protocolos de bioseguridad desarrollados por la autoridad competente y que aplican al sector o servicio turístico específico
 - Desinfección: lavado de manos, desinfección de infraestructura, muebles, equipos, instalaciones
 - Protocolos de ingreso y salida del establecimiento, de llegada a casa y de lavado de prendas de protección
 - Utilización de mascarillas y gafas, y de equipos de protección de personal de acuerdo con las funciones, responsabilidades del colaborador
 - Manejo y gestión de desechos y residuos empleados en la operación incluido la implementación de los protocolos e implementación de medidas de limpieza, desinfección

CONCEPTO CLAVE

¿Qué es la bioseguridad?

Parte de la biología que estudia el uso seguro de los recursos biológicos y genéticos

La bioseguridad es esencial para el ser humano, siendo una especie vulnerable hacia patógenos, bacterias, virus.

- **Estándares de limpieza:** de habitaciones (para alojamiento); vajillas (restaurantes), instalaciones turísticas.
- **Uso de equipos de protección personal**
- **Revisión de procesos de control y operación de los servicios y productos turísticos**
- **Disminución del aforo de los establecimientos** (capacidad del número de personas que caben en un establecimiento). Aplicación de medidas de distanciamiento dentro de los establecimientos y para la atención al visitante.
- **Medidas de distanciamiento** de al menos 1 metro y medio entre personas
- **Digitalización de servicios:** implementación de comunicación digital y uso de recursos virtuales. Si bien no todas las comunidades tienen acceso a internet o a herramientas virtuales, se debe empezar a implementar procesos de desarrollo tecnológico, mejorar el acceso a internet y fortalecer las habilidades tecnológicas, para que las comunidades o emprendimientos turísticos rurales no se queden atrás de la innovación digital; ya que es necesaria la publicidad, el marketing digital, el manejo de redes sociales. Estos temas se pueden implementar progresivamente, mediante alianzas con ONG, gobiernos locales, organizaciones privadas e incluso a través de voluntarios nacionales o extranjeros, como hacen algunas comunidades actualmente, como Yunguilla al noroccidente de Quito.

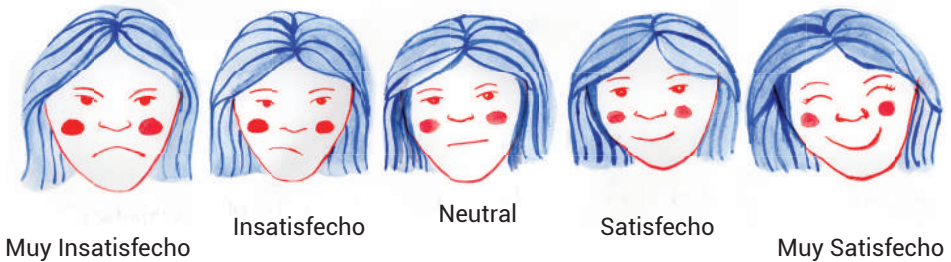
1.5. Evaluar la satisfacción del cliente

Además de conocer las necesidades del consumidor para mantener nuestros clientes y captar nuevos, también es necesario retener a los que ya han llegado a nuestros establecimientos para que estén satisfechos, regresen varias veces y adicionalmente promocionen

nuestros servicios. Para esto, es necesario conocer si están satisfechos con los servicios recibidos, para lo cual una de las herramientas más conocidas es la encuesta de satisfacción, la cual debe ser corta, concisa y fácil de llenar. También es importante analizar los resultados que se obtengan en éstas, con el fin de corregir y mejorar lo que sea necesario. La encuesta de satisfacción se puede aplicar directamente al visitante con una hoja y un esfero o también puede ser llenada por el visitante vía mail o alguna red social que maneje el establecimiento (ésta última opción es la más recomendable para evitar contagios). También se puede contar con un buzón de quejas y sugerencias que debe ser revisado con cierta frecuencia (una vez cada quince días), corregir los errores y si es necesario compensar al visitante insatisfecho con algo que pueda reparar la acción que fue objeto de la queja. A continuación, se presenta un ejemplo de una encuesta sencilla y gráfica.

Figura 2. Encuesta de satisfacción

¿Qué tan satisfecho te encuentras con nuestro servicio?



Fuente. <https://www.questionpro.com/es/encuesta-de-satisfaccion.html>

3. Fortalecimiento de capacidades

CONCEPTO CLAVE

¿Qué es el fortalecimiento de capacidades?

El desarrollo de capacidades tiene que ver con facilitar y fomentar procesos de transformación o cambio, mediante los cuales individuos, organizaciones y sociedades desarrollan sus habilidades, tanto individual como colectivamente, para realizar funciones, resolver problemas y establecer y alcanzar sus propias metas (Hough, 2016).

El nivel de satisfacción que llegue a tener un visitante depende, como se vio anteriormente, de varios factores como la mejora de procesos, la atención al cliente, la calidad de los productos y servicios, además de las actividades que se desarrollen en torno a los atractivos turísticos. Así como conocer bien qué necesidades tienen los visitantes y evaluar su nivel de satisfacción. Muchos de estos aspectos tienen relación con la preparación y capacitación de las personas que forman parte de los emprendimientos turísticos.

La actividad turística en el Ecuador se caracteriza por ser en gran parte empírica; es decir, se ha ido desarrollando poco a poco con la experiencia y no toda la gente que trabaja en este sector ha estudiado o se ha capacitado en turismo, por eso es importante que se fortalezcan las capacidades de los colaboradores de un emprendimiento o de los miembros de una comunidad que se dedica al turismo. El fortalecimiento puede realizarse a través de capacitaciones o asistencia técnica. Para realizarlo es necesario seguir con algunos pasos:

2.1. Pasos necesarios para el fortalecimiento de capacidades

- **Diagnóstico de necesidades.** se deben identificar las necesidades de capacitación de los colaboradores del emprendimiento. Esto se puede hacer a través de una lluvia de ideas o discusiones entre los colaboradores con las personas que lideran el establecimiento.
- **Gestionar las capacitaciones.** se deben destinar recursos para las capacitaciones o participar de las capacitaciones que ofrecen

autoridades locales, Organismos No Gubernamentales -ONG u otras organizaciones presentes en la zona.

- **Evaluar los procesos de capacitación.** una vez que se ha recibido la capacitación, se debe evaluar que estos procesos hayan sido exitosos, que se apliquen en los emprendimientos y que se difundan los conocimientos adquiridos para los demás miembros del establecimiento o de las comunidades.

Beneficios de fortalecer las capacidades

- Desarrollo de nuevas competencias laborales
- Mejora de la calidad
- Empoderamiento
- Liderazgo
- Eficiencia
- Optimización de recursos
- Satisfacción de los visitantes

Temas en los que se puede fortalecer las capacidades en emprendimientos y comunidades turísticas

- Fortalecimiento de alianzas público - privadas / privadas - comunitarias / sociedad civil - comunitarias
- Liderazgo y empoderamiento
- Fortalecimiento de trabajo en equipo
- Enfoques participativos y desarrollo comunitario
- Turismo sostenible
- Buenas prácticas ambientales, sociales y económicas
- Implementación de los ODS para el turismo sostenible
- Competencias laborales
- Marketing y redes sociales
- Salud, higiene y manipulación de alimentos
- Guianza
- Productos turísticos e innovación

- Gestión de riesgos
- Protocolos de bioseguridad (enfocado al tema de la pandemia COVID-19 en un principio)
- Tecnología y formación en línea

DIAGNÓSTICO

ACTIVIDAD 1 Diagnóstico rápido de los criterios de mejora de la calidad y fortalecimiento de capacidades en la siguiente matriz de acciones para la sostenibilidad

Objetivo de la actividad

Revisar la propuesta de criterios y acciones que permiten mejorar la calidad y el fortalecimiento de las capacidades de los colaboradores del emprendimiento o centro turístico y realizar un check list, relacionando el aporte de cada acción a los ODS. Y aquellas acciones que estén pendientes por realizar se deberán registrar en el "listado de acciones".

Tiempo de duración

25 minutos

Material didáctico requerido

- Fotocopias de matrices de la propuesta de acciones y criterios
- Esferos

Instrucciones

- a. Aplicación de la lista de chequeo
- b. Presentación de los resultados
- c. Registro de acciones pendientes en el "listado de acciones"

RESULTADOS A ALCANZAR

Es un proceso no deseado, extraordinario, con frecuencia inesperado, limitado en el tiempo y de evolución incierta. Exige la adopción inmediata de decisiones y medidas de contención para limitar las consecuencias negativas en la medida de lo posible (OMT, 2012).

BUENA PRÁCTICA PARA LA ACCIÓN O APLICACIÓN DE LO APRENDIDO:

Del análisis y discusión de las acciones que deben considerarse para mejorar la calidad de los emprendimientos y sus capacidades, se deberá registrar aquellas pendientes en el "listado de acciones".

Matriz de acciones para la mejora de la calidad y fortalecimiento de capacidades

ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD QUE APORTAN A LOS ODS				
ACCIÓN ADAPTADA A LOS EMPRESARIOS	ODS PRINCIPAL AL QUE APORTA	ACCIONES / HERRAMIENTAS DE IMPLEMENTACIÓN	CUMPLIMIENTO LOCAL	
MEJORA DE LA CALIDAD Y FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES				
MEJORA CONTINUA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	ODS AL QUE APORTA	ACCIONES DE IMPLEMENTACIÓN	SI	NO
El emprendimiento impulsa una mejora continua de su negocio, en términos de calidad y atención al cliente	8, 12	Listado y gráfico de procesos de operación y funcionamiento Técnicas de atención al cliente		
Experiencia del cliente Se evalúa la satisfacción del cliente y se aplican medidas correctivas para reclamos y sugerencias	8,12	Encuesta de satisfacción Buzón de comentarios y reclamos Acciones para la corrección o gestión de quejas		
Fortalecimiento de capacidades El emprendimiento capacita y sensibiliza a su personal en temas de calidad, atención al cliente, manipulación de alimentos, buenas prácticas ambientales, liderazgo	8,12,17	Diagnóstico de las necesidades de capacitación del personal Identificación de temas a capacitar Adhesión a capacitaciones ofrecidas por ONG o gobiernos locales		

1. Gestión de crisis y emergencias

Una crisis pone a prueba la capacidad de resistencia y reacción de un emprendimiento turístico o de una comunidad para superar las adversidades.



CONCEPTO CLAVE

¿Qué es una crisis?

Es un proceso no deseado, extraordinario, con frecuencia inesperado, limitado en el tiempo y de evolución incierta. Exige la adopción inmediata de decisiones y medidas de contención para limitar las consecuencias negativas en la medida de lo posible (OMT, 2012).

El turismo es conocido por ser un sector muy vulnerable a las crisis y emergencias que no dependen necesariamente de las microempresas o de las comunidades, sino que suceden por factores externos, difíciles en muchos casos de anticipar. Así mismo, el turismo tiene una gran capacidad de recuperación, que se le conoce como resiliencia, lo cual se verá en el próximo apartado. En turismo existen varios tipos de crisis que pueden afectar la actividad. En la siguiente figura se pueden observar los tipos de crisis.

Una crisis modifica el estilo de vida de las personas y el funcionamiento de las organizaciones o microempresas. En la mayoría de los casos no se puede evitar, pero sí se puede reaccionar y enfrentarla. Para esto es importante estar preparados.

Poseer la capacidad de gestión de crisis y emergencias se ha convertido en un requisito esencial para que los emprendimientos turísticos garanticen su permanencia en el tiempo y proporcionen a su vez garantías en las actividades que realizan y en los productos y servicios que ofrecen.

Figura 3. Tipos de crisis en turismo

Fenómenos Naturales	Contingencias sociales/ políticas, por ejemplo:	Contingencias sanitarias, por ejemplo:
Fenómenos geológicos, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Terremotos • Volcanes • Tsunamis 	<ul style="list-style-type: none"> • Delitos • Inestabilidad política • Golpes de estado • Atentados terroristas • Guerras 	<ul style="list-style-type: none"> • H1N1/H5N1 • Fiebre aftosa • SARS • Salmonelosis • Cólera • Paludismo
Fenómenos metereológicos, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Inundaciones • Huracanes • Incendios forestales • Tornados 	Contingencias tecnológicas, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Accidentes de transporte 	Contingencias económicas, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Crisis financieras/fiscales • Desplome de los tipos de cambio
Crisis ambientales probocados por el ser humano, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Contaminación y daños ecológicos • Derrames de petróleo 		

Fuente. OMT, 2012

CONCEPTO CLAVE

¿Qué es la gestión de crisis?

Se refiere a las estrategias, los procesos y las medidas que se determinan y ponen en práctica para prevenir y afrontar las crisis (OMT, 2012).

2.1. Comunicación de crisis

La comunicación es un elemento muy importante para gestionar una crisis. Ayuda a disminuir el impacto negativo y a afrontar las necesidades de información de una manera eficiente, responsable y a tiempo. Exige la adopción inmediata de decisiones y medidas correctivas mediante el uso de todas las herramientas de comunicación disponibles, a fin de mantener a todas las personas informadas, disminuir la incertidumbre y darle la mejor dirección posible.

La organización sea grande, pequeña, un emprendimiento o una comunidad debe encargarse de la comunicación en un momento de crisis para lo cual puede seguir los siguientes pasos (OMT, 2012):

- Designar a un responsable que sea el único canal de comunicación para evitar confusiones en la gente
- Generar confianza y credibilidad y usar canales específicos de comunicación
- Claridad, se deben formular mensajes de forma clara y concisa
- Exactitud, ser exacto en los datos y en la información que se difunda
- Accesibilidad, que todos los miembros del emprendimiento o comunidad tengan acceso a los medios que se utilicen para la comunicación
- Responder cualquier inquietud con prontitud
- Mantener la calma y proyectarla

3. Resiliencia del turismo ante las crisis

3.1. ¿Qué es la resiliencia del turismo?

Es la capacidad que tiene el sector turístico de recuperarse ante una crisis o emergencia.

Esta capacidad se ha visto a través de los años que lleva la actividad turística en el mundo. Muchos destinos, comunidades y establecimientos turísticos se han enfrentado a crisis generadas por desastres naturales como terremotos o inundaciones, o a situaciones de inestabilidad política que ha llevado consigo protestas o crisis financieras, que han afectado su actividad; sin embargo, se han recuperado con el esfuerzo en conjunto de todos los actores del sector.

Incluso en la actualidad que el mundo está atravesando una crisis causada por la pandemia COVID-19 habrá que recuperarse, para lo cual el sector debe estar preparado para implementar protocolos de actuación para la recuperación.

Las investigaciones actuales alientan a que el primer sector en recuperarse en el ámbito turístico sería el turismo de naturaleza, turismo comunitario, y se espera una demanda del turismo interno; es decir los viajes que se desarrollan dentro del territorio ecuatoriano, de una provincia a otra, de una ciudad a otra, o los pobladores de la misma localidad. En este punto el turismo rural tiene una fortaleza que se puede aprovechar y es que las personas que vayan superando el miedo a salir de viaje poco a poco pueden empezar por visitar áreas rurales, en las que no existe la aglomeración de personas que se ve con fuerza en las zonas urbanas y que incrementan el riesgo de contagios de COVID-19. En el campo existe más espacio, por lo cual se puede mantener los protocolos de distancia, así como la infraestructura e instalaciones de los alojamientos de las zonas rurales tienen más espacio para que la gente pueda transitar sin que exista saturación de personas.

Como se ha visto anteriormente, el sector turístico tiene una capacidad de recuperación ante las crisis y emergencias. Pero la recuperación tendrá un efecto más positivo y rápido en cuanto más gente se una; por tanto, el aporte de todos los sectores de la sociedad es muy importante. Así mismo, las zonas rurales por las características que tienen, y que se revisaron en el apartado anterior, cuentan con una ventaja competitiva en comparación a las grandes ciudades en las cuales la propagación de virus es mayor. Esa ventaja es necesario aprovecharla y mejorar las condiciones del turismo rural y comunitario, para atraer el interés de los visitantes para que lleguen a nuestras localidades y consuman nuestros productos y servicios. De esta manera, se analiza a continuación los motivos para apostarle al turismo rural, los desafíos de este tipo de turismo y de quienes participan de él. También se analizará el rol del sector público y de las autoridades locales en esta recuperación y finalmente se revisarán las acciones necesarias que pueden aplicar los emprendimientos y comunidades turísticas para la recuperación del sector turístico tras la pandemia COVID-19.



1. Motivos para apostarle al turismo rural en tiempos post pandemia COVID-19

CONCEPTO CLAVE // ¿Qué es el turismo rural?

Es un tipo de actividad turística en el que la experiencia del visitante está relacionada con productos vinculados con la naturaleza, la agricultura, las formas de vida y las culturas rurales. Se desarrolla en entornos no urbanos. (OMT, 2012).

- Los emprendimientos rurales tienen una gran ventaja competitiva. Pueden ofrecer un lugar aislado, la mayoría de las veces en plena naturaleza y libre de aglomeraciones. La mayoría de los alojamientos rurales son, o de uso exclusivo, como las casas rurales, o pequeños hoteles que raramente superan las 15 o 20 habitaciones.

- La percepción del turismo rural, muchas veces poco valorado, va a cambiar. Hoy en día, genera ingresos a muchas familias, algo que se debe empezar a reconocer y valorar.
- En cuanto al precio, los alojamientos rurales pueden ofrecer la tan deseada exclusividad de estar rodeados de muy pocas personas, lo cual puede contribuir a la sostenibilidad financiera de la actividad turística.
- Las actividades que más se podrían demandar después de este confinamiento estarían relacionadas con la naturaleza: senderismo, playas o deportes de aventura, entre otras. En definitiva, las actividades que se realizan cuando se hace turismo rural.
- El cierre de fronteras y las dificultades de viajar al extranjero van a estar muy presentes. Por tanto, mucha gente que no se planteaba hacer turismo rural o viajar dentro de su país, lo va a contemplar, dentro de sus planes de viaje a corto plazo. Y esto además puede ser una oportunidad, no solo para solventar la crisis a la que nos enfrentamos, sino para fidelizar a un nuevo tipo cliente de cara al futuro (SocialTur, 2020).

2. Desafíos y oportunidades para el turismo rural

- Uno de los principales desafíos puede ser la convivencia entre los habitantes de los pueblos y los visitantes. Es de esperar que pueda haber desconfianza entre los habitantes de los pequeños municipios a que empiece a ir gente de fuera y puedan llevar el virus. Los alojamientos rurales deben tomar las medidas de seguridad necesarias, ser los mediadores e informar, tanto a los clientes como a sus propios vecinos, de las acciones que se van a tomar para que se genere un ambiente de bienestar y buena convivencia.
- Aprovechar capacitaciones y procesos de formación (que existen y de forma gratuita en estos tiempos) o pensar en implementar cosas o aspectos nuevos que puede ayudar a mejorar la operación y la imagen del negocio. Hoy en día también existen herramientas tecnológicas como redes sociales, páginas web que se pueden ir implementando progresivamente mediante alianzas con los gobiernos locales, organismos privados, organizaciones no gubernamentales, voluntarios o sociedad civil para ubicarse estratégicamente en el mercado.
- Los establecimientos turísticos rurales suelen tener buena imagen y reputación entre quienes los han visitado, se ven en redes sociales muchas

opiniones positivas de los alojamientos, restaurantes, actividades turísticas y de la calidad humana de las personas que los lideran, del aire puro y de la paz que allí se respira. Esto es un trabajo que ya está hecho y si aún no lo está; pues es importante empezar a trabajar cuanto antes en tener presencia en los diferentes medios y redes sociales. Por eso, ahora más que nunca, es necesario darle visibilidad a ese trabajo de años.

- Es habitual ver emprendimientos con mucho encanto donde se ha invertido recursos en la infraestructura; sin embargo, no se evidencia acciones vinculadas a acciones concretas de marketing y una imagen que falta mucho por trabajar para lograr un posicionamiento en el mercado. Mejorar la comunicación estratégica tanto de boca en boca como en línea (medios digitales de comunicación) es básico para atraer más visitantes a los establecimientos.
- Puede ser una oportunidad para fidelizar a nuevos clientes y hacerlo a través de la venta directa. Para la fidelización no es solo ofrecer un buen trato al visitante y contar con buenas instalaciones, sino los canales de venta que se utilicen y la capacidad de respuesta y de solución de inquietudes a los potenciales clientes, así como páginas web o redes sociales por mencionar algunos, que deben incluir información básica de lo que están ofreciendo, respaldado de un material gráfico (fotografías, ilustraciones) que pueda atraer el interés de los visitantes. (SocialTur, 2020).

3. Rol de las autoridades en la recuperación del turismo post COVID-19

Se recomienda que las microempresas y emprendimientos conozcan las acciones que realizará el Estado en todos sus niveles de gobierno para estar atentos a los cambios y oportunidades que se desarrollen para la recuperación del sector turístico; así como, formar y/o fortalecer alianzas con las diferentes organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil a fin de lograr una recuperación más fuerte y en cooperación con otros actores.

La OMT ha recomendado las siguientes acciones generales:

a. Gestionar la crisis y mitigar

- Incentivar la retención de puestos de trabajo, mantener el empleo por cuenta propia y proteger a los grupos más vulnerables.
- Apoyar la liquidez de las empresas.

- Revisar los impuestos, tasas, gravámenes y normativas que afectan al transporte y al turismo.
 - Garantizar la protección del consumidor y la confianza
 - Promover el desarrollo de capacidades, en particular de capacidades digitales.
- b. **Suministrar estímulos y acelerar la recuperación**
- Estímulos financieros
 - Promover la creación de nuevos puestos de trabajo
 - Integrar la sostenibilidad ambiental en los estímulos de recuperación
 - Invertir en alianzas
 - Integrar al sector turístico en programas de recuperación nacional y local
- c. **Prepararse para el futuro**
- Diversificar los mercados, servicios y productos
 - Inteligencia de mercados
 - Fortalecer la gobernanza del turismo a todos los niveles de gobierno
 - Invertir en capital humano
- d. **Recomendaciones para la recuperación del turismo post COVID-19**
- Implementar protocolos de bioseguridad
 - Introducir medidas de protección y proporcionar información respecto éstas
 - Desarrollar nuevos productos turísticos que atraigan el interés de visitantes a las zonas rurales
 - Promover el consumo de productos locales por parte de emprendimientos y también de los visitantes
 - Sumarse a la transformación digital e innovación de productos y servicios turísticos
 - Aprovechar el potencial de las redes sociales para promocionar los viajes
 - Recibir capacitaciones y asistencia técnica que fortalezcan las capacidades de los emprendimientos, mejoren la calidad y atención y se preparen para mejorar la capacidad de recuperación ante crisis y emergencias
 - Crear promociones y establecer precios competitivos que incentiven el turismo interno, ya que los turistas nacionales serán los primeros en volver a viajar.

- Construir alianzas con varios sectores de la sociedad (sector público, ONG, empresas privadas, cámaras de turismo) para recuperarse de la crisis
- Habilitar y adecuar espacios y accesos para recibir a personas con discapacidades, lo cual va muy relacionado con expandir el mercado y la creación de productos y actividades nuevas que llamen la atención de otros visitantes en todas las temporadas del año
- Respetar los principios de trabajo decente y la igualdad de oportunidades. Garantizar un trabajo seguro y saludable con medidas de prevención y protección que reduzcan al mínimo la exposición a riesgos de los trabajadores.
- Implementar prácticas de turismo sostenible que aporten al cumplimiento de los ODS.

FRASE “La sostenibilidad es la nueva normalidad” (OMT, 2020)

DIAGNÓSTICO

ACTIVIDAD 2 Diagnóstico rápido de las acciones necesarias para promover la gestión eficaz de la seguridad en turismo sostenible

Objetivo de la actividad

Revisar la propuesta de criterios y acciones que permiten mejorar la gestión eficaz de la seguridad en el turismo sostenible de un emprendimiento o centro turístico y realizar un check list, relacionando el aporte de cada acción a los ODS. Y aquellas acciones que estén pendientes por realizar se deberán registrar en el “listado de acciones”.

Tiempo de duración

25 minutos

Material didáctico requerido

- Fotocopias de matrices de la propuesta de acciones y criterios
- Esferos

Instrucciones

- a. Aplicación de lista de chequeo
- b. Presentación de los resultados
- c. Registro de acciones pendientes en el “listado de acciones”

RESULTADOS A ALCANZAR

Los participantes conocen las acciones que les permitirán gestionar de manera eficaz la seguridad en el turismo, así como evaluar las acciones que tienen pendientes por implementar. Además, asimilan y relacionan el aporte de estas acciones a los ODS.

BUENA PRÁCTICA PARA LA ACCIÓN O APLICACIÓN DE LO APRENDIDO:

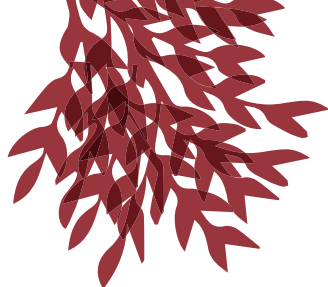
Del análisis y discusión de las acciones que deben considerarse para gestionar de manera eficaz la seguridad del turismo en los emprendimientos o centros turísticos, se deberá registrar aquellas pendientes en el "listado de acciones".

ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD QUE APORTAN A LOS ODS

ACCIÓN ADAPTADA A LOS EMPRENDIMIENTOS	ODS PRINCIPAL AL QUE APORTA	ACCIONES / HERRAMIENTAS DE IMPLEMENTACIÓN	CUMPLIMIENTO LOCAL
---------------------------------------	-----------------------------	---	--------------------

GESTIÓN EFICAZ DE LA SEGURIDAD EN EL TURISMO

GESTIÓN DE SITUACIONES DE CRISIS Y DE EMERGENCIA	ODS AL QUE APORTA	ACCIONES DE IMPLEMENTACIÓN	SI	NO
El establecimiento tiene un plan apropiado de gestión de crisis y emergencias para la recuperación del turismo.	3, 12, 16	Acciones para enfrentar las crisis y emergencias para la recuperación del turismo Se cuenta con lineamientos para la comunicación en situaciones de crisis y emergencia		
El establecimiento elabora e implementa protocolos de bioseguridad para enfrentar la pandemia COVID-19	3, 12, 16	Capacitación en temas de bioseguridad e implementación de protocolos Adecuación de los emprendimientos para implementación de bioseguridad y recuperación del turismo en la localidad		



BIBLIOGRAFÍA

- Crop wildrelatives Organization. Fortalecimiento de capacidades.http://www.cropwildrelatives.org/fileadmin/templates/cropwildrelatives.org/upload/In_situ_Manual/4-CWR-MANUAL-SPANISH-cap15.pdf
- Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador - FEPTCE (2020). Bioseguridad en turismo rural, comunitario y asociativo. Conferencia-taller. <https://bit.ly/3erRxQP>.
- Organización Mundial del Turismo - OMT (2012). Gestión de crisis en turismo.
- Organización Mundial del Turismo - OMT (2016). Tourism Definitions. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284420858>.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). (2020). Apoyo al empleo y a la economía a través de los viajes y el turismo. - Llamamiento a la acción para mitigar el impacto socioeconómico de la COVID-19 y acelerar la recuperación. Viaja mañana.
- QuestionPro. Encuesta de satisfacción. <https://www.questionpro.com/es/encuesta-de-satisfaccion.html>
- SocialTur (2020). Turismo rural: medicina frente al Coronavirus.<https://www.smarttravel.news/2020/05/05/turismo-rural-medicina-frente-al-coronavirus/>

UNIDAD 4

GESTIÓN DE CALIDAD EMPRESARIAL TURÍSTICA, FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y SEGURIDAD EN EL TURISMO

Objetivo de aprendizaje de la unidad

- Analizar los aspectos que un emprendimiento turístico puede aportar a mejorar respecto a su inserción y relación con la comunidad local y con su patrimonio cultural.
- Comprender la importancia de implementar prácticas sostenibles en relación con los aspectos socioculturales y de la economía local y su aporte al logro de los ODS.

CONTENIDOS

Participación comunitaria

**Revalorización del patrimonio cultural
en el turismo e identidad cultural**

Prácticas socioeconómicas sostenibles

Gestión local, comunitaria y sociocultural

En esta unidad revisaremos la gestión local, comunitaria y sociocultural y su relación con la actividad turística, en la cual intervienen actores comunitarios, así como emprendimientos del sector turístico. Se revisará información valiosa sobre la importancia de la participación de las comunidades sobre las decisiones de su propio modelo de desarrollo. También se analizarán las acciones que se pueden implementar desde las comunidades y emprendimientos para valorar y revalorizar el patrimonio y la identidad cultural y su aprovechamiento sostenible para el turismo. También se presentarán prácticas socioeconómicas sostenibles que pueden implementarse en la actividad turística para aportar a las comunidades locales mediante la dinamización económica que generan los visitantes que llegan a una comunidad; así como las acciones necesarias para disminuir los posibles efectos negativos que pueda causar la presencia de visitantes en una localidad y la maximización de los beneficios para la comunidad receptiva y para la protección del patrimonio y de la identidad cultural.

¿En qué aporta la gestión local, comunitaria y sociocultural al logro de los ODS?

La Unesco establece que la cultura desempeña un papel esencial en el logro del **ODS 11**, cuya finalidad es “lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles”. De hecho, la cuarta meta de este ODS exige **“redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo”**.

El involucramiento de las personas y grupos sociales en realizar acciones que mejoren su entorno ya sea urbano o rural fomenta la unión social, lo cual contribuye también al **ODS 17 que promueve las alianzas entre varios actores interesados en aportar al desarrollo sostenible**.

El turismo es un sector económico en rápido crecimiento a nivel nacional, regional e internacional. El turismo cultural representa un 40% de los ingresos turísticos mundiales. Esto repercute positiva y directamente en el conjunto de los ODS y especialmente en el **ODS 8**, cuya finalidad es promover el crecimiento económico y el trabajo decente. **Una buena administración del patrimonio cultural atrae inversiones turísticas duraderas y sostenibles, promueve la participación de las comunidades locales y preserva los sitios culturales de la degradación.**

Las políticas culturales que otorgan preferencia a los bienes producidos localmente contribuyen a reducir las desigualdades en y entre los países, y dentro de las comunidades también, que es la finalidad del ODS 10.

1. Participación comunitaria

CONCEPTO CLAVE

¿Qué es la participación comunitaria?

La participación consiste en que los hombres y mujeres de una comunidad sean los actores y protagonistas de los procesos que buscan mejorar sus condiciones de vida. La participación comunitaria se da cuando las personas voluntariamente hacen presencia, opinan, comentan, sugieren y toman decisiones.



La participación de la comunidad promueve el desarrollo local, siendo sus pobladores quienes deciden el modelo de desarrollo que desean en sus territorios. Esto incluye la convivencia y relacionamiento tanto interno (entre los miembros de una comunidad) como con los visitantes que llegan a ésta.

La participación comunitaria tiene beneficios que mejoran las condiciones de vida de las poblaciones locales, los cuales se presentan a continuación.

Figura 1. Beneficios de la participación comunitaria

1. Oportunidades para opinar y expresar el punto de vista de cada persona para conseguir el bien común
2. Participar en las decisiones de su modelo de desarrollo
4. Empoderamiento
5. Mejora la autoestima de sus pobladores
6. Incrementa el nivel de pertenencia a un territorio
7. Permite identificar necesidades
8. Facilita resolver conflictos

Fuente: SNV, Rainforest Alliance, Counterpart International, 2008.

1. Revalorización del patrimonio cultural en el turismo

1.1. ¿Qué es valorar, revalorizar y conservar la cultura?

El valorar se refiere al hecho de reconocer o estimar la importancia de algo. El revalorizar implica devolver a algo el valor o estimación que había perdido o bien, darle un valor aún mayor (Guía de buenas prácticas).

Con la globalización se pierden algunos rasgos culturales, se olvidan, se menosprecian, se sustituyen o se mezclan con los de culturas diferentes. Las culturas pueden insertarse en la modernidad, lo que no quiere decir que se pierdan las tradiciones y costumbres ni que se den cambios negativos en las mismas.

El valorar y revalorizar la cultura consiste, entonces, en identificar los elementos, recursos o rasgos culturales que consideramos como más importantes o característicos de nuestra cultura, para luego darles o devolverles el valor que se merecen y asegurar su conservación (Guía de buenas prácticas).

El turismo juega un papel importante en la revalorización de la cultura, ya que es una actividad que fomenta el intercambio cultural directo, porque influye tanto el visitante que llega a una localidad, así como la comunidad anfitriona sobre el visitante. Sin embargo, a través del turismo sostenible se puede anticipar a posibles efectos negativos y convertirlos en positivos mediante la valoración, revalorización y conservación de las culturas anfitrionas.

1.2. ¿Qué podemos hacer para valorar, revalorizar y conservar nuestra cultura?

a. Fortalecer la unidad social

La historia, cultura, tradiciones y costumbres que tiene una comunidad son parte importante de la identidad de su gente; es lo que une a los habitantes de una misma población y les permite asociarse para enfrentar los retos que se les presenta a través de la vida. La unidad social se fortalece a través de:

- Un sentimiento compartido de pertenencia
- Solidaridad entre las personas
- Valores y creencias compartidas

- Ciudadanos proactivos
- Respeto y orgullo por las tradiciones
- Participación de la comunidad (Guía de buenas prácticas)

b. Conocer lo que caracteriza a la cultura de una comunidad

Es difícil valorar o conservar algo que no se conoce. Por eso es importante mantener y rescatar elementos de la cultura que facilitan su apreciación y transmisión de generación en generación como son las fotografías, historias, documentos, mapas u otros tangibles o intangibles que permitan conservar los rasgos culturales. Además de que este conocimiento propende a que los miembros de una comunidad valoren el patrimonio que tienen, es un recurso que se puede aprovechar para el turismo.

c. Valorar y poner en práctica el conocimiento ancestral

Las prácticas y conocimientos ancestrales que se transmiten de generación en generación representan la cultura de cada población y son parte de la cultura actual. Una vez que las comunidades están en pleno conocimiento de su patrimonio cultural pueden impulsarlo y aprovechar para ponerlo en práctica, por ejemplo, en el turismo, en la elaboración de artesanías, agroforestería, manejo de recursos naturales, salud (medicina natural), alimentación y otros.

d. Apoyar y divulgar las actividades culturales y recreativas de la comunidad

En una comunidad existen diversas manifestaciones culturales y recreativas como: fiestas tradicionales, celebraciones especiales, exposiciones, ferias, mercados y otros. Algunas de estas se dejan de realizar o simplemente se realizan a menor escala (menos divulgación y, por lo tanto, menos participación) por razones diversas. Esto crea un proceso de pérdida de valores culturales. Debemos apoyar y divulgar las manifestaciones culturales con el fin de lograr su valorización.

FRASE La participación en actividades culturales de la comunidad es importante porque genera un sentimiento de pertenencia e identidad con la tierra y las personas que son parte de ellas.

Para el turismo, las manifestaciones culturales representan un atractivo muy alto. Esta actividad económica ha impulsado, en muchos lugares, las iniciativas para volver a practicar ciertos eventos o actividades. Para los proyectos de turismo comunitario, esta es una excelente oportunidad para identificar y retomar prácticas culturales perdidas.

e. Puesta en valor del patrimonio cultural para el turismo

CONCEPTO CLAVE

¿Qué es el patrimonio cultural?

Es el conjunto de manifestaciones de los pueblos que poseen valor simbólico e histórico, se conforma de los recursos culturales que son aquellos que caracterizan a cada cultura, siendo estos clasificados en tangibles e intangibles.

- **Tangibles:** representados por objetos palpables y de duración indefinida: arquitectura, edificios o restos arqueológicos e históricos, monumentos, arte, artesanía, joyería, vestimentas y otros objetos.
- **Intangibles:** son aquellas actividades culturales que solo existen en un lapso específico: bailes, expresiones culturales, eventos, actividades cotidianas (cocina y actividades productivas, por ejemplo) y otros como historias, leyendas, tradiciones.

En muchos lugares del mundo los recursos culturales son la principal razón por la cual las personas viajan, son recursos turísticos importantes, los cuales las comunidades anfitrionas deben valorar y aprovechar para la actividad turística, impulsando así su conservación y promoviendo el orgullo de esa población.

ACTIVIDAD 1 Revalorizar la cultura local

Objetivo de la actividad

Identificar el patrimonio cultural de la localidad, elevar el sentido de pertenencia a la comunidad y valorar los recursos culturales para el turismo y el bienestar de su población.

Tiempo de duración

40 minutos

Material didáctico requerido

Papelógrafos / marcadores /
tarjetas de cartulina

Instrucciones

- a. 10. Formar grupos de 3 personas
- b. 11. Escribir en las tarjetas las tradiciones, costumbres, historias de la comunidad, música, representaciones de danza, así como los museos, monumentos, artesanías o esculturas propias de la localidad
- c. 12. Luego pegar las tarjetas en cada papelógrafo y exponerlo ante el grupo
- d. 13. Hacer una representación teatral de uno de los recursos culturales que escribió el grupo en las tarjetas.

RESULTADOS A ALCANZAR

Los participantes conocen el patrimonio cultural de la localidad y una vez que lo identifican le dan valor para fortalecer la identidad cultural de la comunidad y lo aprovechan para la actividad turística

1.3. Consideraciones que se deben tomar en cuenta para la conservación del patrimonio cultural en la actividad turística

- Decidir de manera participativa entre los miembros de una comunidad si las prácticas ceremoniales o religiosas van a ser un atractivo turístico o no, y si los visitantes deben estar presentes o participar solamente en las historias o exposiciones que se generen a raíz de éstas. Todo con el fin de delimitar el espacio al cual solo accede la comunidad y el que se desea compartir con los visitantes; esto con el fin de precautelar y respetar a la comunidad.

- Si uno de nuestros atractivos principales es la visita a un sitio arqueológico o monumento histórico, debemos delimitar las áreas que serán accesibles para el turismo. Además, se deben establecer normas de conducta dirigidas tanto a miembros de la comunidad como a visitantes que llegan a los atractivos culturales.

FRASE Es importante considerar que la promoción de la cultura y de todas sus manifestaciones no debe ser sinónimo de explotación ni comercialización. Al contrario, las manifestaciones culturales deben ser respetadas, conocidas, protegidas, conservadas y valoradas.

2. Identidad cultural

CONCEPTO ¿Qué es la identidad cultural?

CLAVE Es el conjunto de valores, tradiciones, símbolos, creencias y modos de comportamiento que permiten identificarnos, caracterizarnos, mostrar lo que tenemos en común y que nos diferencia de otros pueblos.

El conjunto de elementos que forman parte de la identidad cultural fundamenta un sentimiento de pertenencia a un territorio. La identidad cultural unifica a un pueblo o comunidad, esta se transmite de generación en generación, pero cada uno aporta lo suyo. "Nos identificamos con lo que somos".

Otro factor que determina la identidad cultural es el lenguaje, el hecho de compartir un lenguaje común, también une a una comunidad. El lenguaje, además, permite, a través de la historia oral, la transmisión de las experiencias y de la tradición de una generación a otra; es decir, que posibilita la continuidad histórica de ciertas prácticas, costumbres y tradiciones que fortalecen la identidad de un grupo (Vallejo, 2006).

En ocasiones se menciona que la globalización acaba con la diversidad cultural; sin embargo, no es siempre así, ya que por más interdependencia

que pueda existir entre pueblos en los aspectos económicos y políticos, en cuanto a la cultura se reivindican los valores culturales y se aprecia más lo propio. Por tanto, lo global y lo local son conceptos que deben coexistir en un mismo lugar y no contraponerse (Vallejo, 2006).

2.1. La identidad cultural como atractivo turístico

La identidad cultural puede ser considerada como un atractivo ideal para realizar turismo y actividades recreativas, dado que hay visitantes que se ven motivados por conocer culturas diferentes.

La comunicación es básica para poder llegar al visitante y mostrar la identidad cultural de una comunidad. La identidad se puede mostrar a través de recursos culturales físicos o visuales tales como museos, edificios de significación cultural, festividades, comidas típicas, música y danza tradicional (Vallejo, 2006).

El turismo sostenible debe ser el puente que conecta al visitante con las comunidades receptoras, para que exista un disfrute mutuo del patrimonio cultural de una localidad, beneficiando tanto a la mejora de la calidad de vida de sus pobladores, así como a los visitantes que llegan a esos territorios en búsqueda de un intercambio cultural y el interés de conocer otra cultura. El intercambio cultural a través de la llegada de visitantes a una comunidad aporta al desarrollo local y debe beneficiar a todos los miembros de una comunidad; así como a los demás actores que forman parte del sector turístico como operadores, emprendimientos, gestores sociales y también a los viajeros que son quienes conocen y disfrutan de los atractivos culturales de las comunidades receptoras.

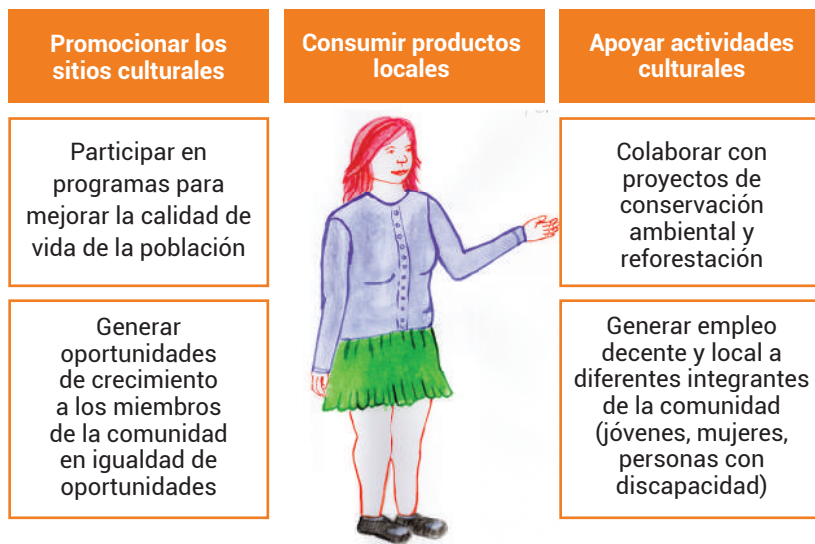
1. Prácticas socioeconómicas sostenibles

Los emprendimientos son parte del entorno de una comunidad y como actores de la actividad turística es importante que se inserten en la dinámica local, respetándola y apoyando la conservación de las costumbres y tradiciones de la comunidad.

1.1. ¿Qué podemos hacer para contribuir al desarrollo de la comunidad?

Desde cada emprendimiento turístico se puede realizar las siguientes acciones para promover y contribuir al desarrollo de la comunidad:

Figura 2. Acciones para contribuir al desarrollo de la comunidad



Fuente: SNV, Rainforest Alliance, Counterpart International, 2008.

También es recomendable que los emprendimientos cuenten con normas de conducta para los siguientes públicos objetivos:

- Visitante: establecer normas de comportamiento y de visita. Éstas pueden aplicarse a senderos, sitios sagrados, sitios arqueológicos, instalaciones, centros ceremoniales, espacios naturales, para observación de flora y fauna salvaje, etc.

- Colaboradores: es importante que los colaboradores conozcan sus responsabilidades y cumplan con los procesos que se han establecido.
- Operadores: es importante que se elabore reglamentos para que los operadores de turismo con los que trabaja la comunidad sepan cuáles son los procedimientos de contratación de servicios, visita a la comunidad, guía, etc.

1.2. Minimización de impactos económicos negativos del turismo en las comunidades y maximización de impactos económicos positivos

El turismo es una actividad económica que, así como dinamiza la economía de las comunidades receptoras, puede tener efectos negativos sobre las localidades, por lo cual se debe procurar aplicar prácticas sostenibles que complementen, al menos en un primer momento los ingresos de las comunidades más no sean la solución a todos los problemas económicos de la población. Además, se ha visto por ejemplo en esta Pandemia COVID-19 que las comunidades que vivían únicamente del turismo se han visto más afectadas que aquellas que complementaban sus actividades tradicionales del campo como la agricultura, la ganadería y otras con el turismo, de ahí la importancia de fortalecer un desarrollo integral de las mismas.

A continuación, se presentan los impactos positivos del turismo sostenible en la economía de las comunidades:

1.2.1. Impactos positivos sobre la economía de las localidades anfitrionas

- Generación de empleo
- Incremento de ingresos a las personas de la comunidad
- Alternativa complementaria de actividades económicas de las familias de la comunidad
- Mejora la calidad de vida ya que se mejoran servicios básicos, infraestructura vial, se reinvierten los ingresos en salud y educación
- Aporta a la reducción de la pobreza y limita la salida de los miembros de la comunidad, especialmente de jóvenes que salen a las ciudades por falta de empleos en las comunidades.
- Apoya a mejorar la seguridad alimentaria, ya que contribuye a la sensibilización y a generar una conciencia sobre una alimentación de calidad y segura.

1.3. Minimización de impactos socioculturales negativos del turismo en las comunidades y maximización de impactos socioculturales positivos

El ingreso de visitantes en una comunidad puede alterar la dinámica y comportamiento de las personas que allí viven, ya que se genera un intercambio directo entre culturas e influencias en prácticas culturales propias de la comunidad, lo cual puede generar impactos negativos en la población; por tanto se debe procurar evitar y contrarrestar los posibles impactos negativos que existan a través de concientización y sensibilización de los miembros de la comunidad; así como a través de la creación de códigos de conducta para ayudar en las prácticas de interrelación con las comunidades bajo principios de valores, respeto y equidad cultural, entre sí y con las culturas externas a la misma.

1.3.1. Impactos positivos sobre el aspecto sociocultural de las localidades anfitrionas

- Enriquece el intercambio cultural: conocer otras culturas y formas de vida
- Favorece el intercambio de experiencias y conocimientos entre una cultura y otra
- Fortalece la unión social de la comunidad, así como la identidad cultural y el sentido de pertenencia a una localidad
- Contribuye a la valoración y revalorización de la identidad y del patrimonio cultural
- Promueve la participación local y la integración de los miembros de la comunidad
- Promueve el liderazgo y empoderamiento de los grupos más vulnerables
- Facilita el acceso a la capacitación y asesoramiento técnico de los miembros de la comunidad

ACTIVIDAD 2 Diagnóstico rápido de las acciones necesarias para la gestión local, comunitaria y sociocultural sostenible

Objetivo de la actividad

Revisar la propuesta de criterios y acciones que permiten mejorar la gestión local, comunitaria y sociocultural de manera sostenible en un emprendimiento o centro turístico y realizar un check list, relacionando el aporte de cada acción a los ODS. Y aquellas acciones que estén pendientes por realizar se deberán registrar en el "listado de acciones".

Tiempo de duración

25 minutos

Material didáctico requerido

- Fotocopias de matrices de la propuesta de acciones y criterios
- Esferos

Instrucciones

- a. Aplicación de lista de chequeo
- b. Presentación de los resultados
- c. Registro de acciones pendientes en el "listado de acciones"

RESULTADOS A ALCANZAR

Los participantes conocen las acciones que les permitirán manejar de manera sostenible la gestión local, comunitaria y sociocultural en el turismo, así como evaluar las acciones que tienen pendientes por implementar. Además, asimilan y relacionan el aporte de estas acciones a los ODS.

BUENA PRÁCTICA PARA LA ACCIÓN O APLICACIÓN DE LO APRENDIDO:

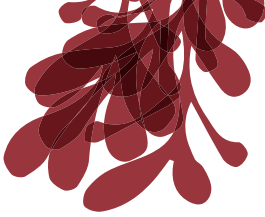
Del análisis y discusión de las acciones que deben considerarse para la gestión local, comunitaria y sociocultural sostenible desde los emprendimientos o centros turísticos, se deberá registrar las aquellas pendientes en el "listado de acciones".

Matriz de acciones para la gestión local, comunitaria y sociocultural sostenible

ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD QUE APORTAN A LOS ODS

ACCIÓN ADAPTADA A LOS EMPRENDIMIENTOS	ODS PRINCIPAL AL QUE APORTA	ACCIONES / HERRAMIENTAS DE IMPLEMENTACIÓN	CUMPLIMIENTO LOCAL	
GESTIÓN LOCAL, COMUNITARIA Y SOCIOCULTURAL				
APOYO A LA COMUNIDAD	ODS AL QUE APORTA	ACCIONES DE IMPLEMENTACIÓN	SI	NO
El emprendimiento apoya activamente iniciativas de desarrollo social comunitario.	1, 8, 11, 13, 17	Algunos ejemplos de iniciativas incluyen educación, capacitación, salud, saneamiento y proyectos que abordan los impactos del cambio climático.		
Empleo local y disminución de desigualdades Los residentes locales reciben igualdad de oportunidades de empleo y desarrollo profesional, incluyendo puestos gerenciales.	5,8	Evaluación de los cargos y puestos que tiene el establecimiento y la asignación actual de personal de la localidad		
Compras locales Se da prioridad a proveedores locales para adquirir productos y servicios	8,12	Realizar una lista de los proveedores locales y evaluar su calidad y sostenibilidad Realizar un listado de emprendedores locales en el desarrollo y venta de productos y servicios sostenibles		
Servicio comunitario Las actividades de la organización no ponen en peligro la prestación de servicios básicos, tales como alimentos, agua, energía, salud y saneamiento, de las comunidades vecinas.	12	Identificación de actividades del establecimiento relacionadas con los servicios básicos de las comunidades de alrededor y evaluar su nivel de afectación y prevención o mitigación		

APOYO A LA COMUNIDAD	ODS AL QUE APORTA	ACCIONES DE IMPLEMENTACIÓN	SI	NO
<p>Forma de vida local</p> <p>Las actividades de la organización no afectan negativamente el acceso local a las diferentes formas de ganar la vida, incluyendo el uso de recursos hídricos y de los territorios, servidumbre de paso, transporte y vivienda.</p>	1 -17	Identificación de actividades que pueden estar afectando negativamente el acceso local a las diferentes formas de ganar la vida.		
<p>Interacción cultural</p> <p>El emprendimiento tiene buenas prácticas para la gestión y promoción de visitas a comunidades indígenas y sitios cultural o históricamente sensibles.</p>	11, 12	Código o normas de conducta de turistas y colaboradores para la visita a estas comunidades.		
<p>Protección del Patrimonio Cultural</p> <p>La organización contribuye a la protección, preservación y mejora de propiedades locales, sitios y tradiciones con significado histórico, arqueológico, cultural y espiritual, sin impedir el acceso de los residentes locales a ellos.</p>	11, 12	<p>Mecanismos para contribuir a la protección del patrimonio histórico</p> <p>Las piezas o artefactos históricos y arqueológicos no se venden, comercializan ni exhiben</p>		



BIBLIOGRAFÍA

- Ruiz E, Hernández M, Coca A, Cantero P, Del Camp A, (2019). Turismo Comunitario en Ecuador. Comprendiendo el community –based tourism desde la comunidad.http://pasosonline.org/Publicados/6308/PS0308_2.pdf.
- SNV, Rainforest Alliance, Counterpart International (2008). Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para comunidades de Latinoamérica. Una guía para iniciativas turísticas comunitarias
- TourCert (2020). Turismo comunitario. <https://www.tourcert.org/es/projects/turismo-comunitario/>
- TourCert (2020). Catálogo de criterios certificación para turismo comunitario.
- UNESCO (2020). Construir la paz en la mente de los hombres y de las mujeres. <https://es.unesco.org/courier/april-june-2017/cultura-elemento-central-ods>
- Vallejo, Martín (2006). La identidad cultural, el turismo y la recreación. Documento no publicado, monografía de graduación.

UNIDAD 5

GESTIÓN AMBIENTAL Y TURISMO

Objetivo de aprendizaje de la unidad

- Analizar los aspectos que un emprendimiento turístico puede implementar para aportar a la conservación ambiental a través del turismo sostenible
- Comprender la importancia de implementar prácticas ambientales sostenibles en la actividad turística y su aporte al logro de los ODS.

CONTENIDOS

Conservación de los recursos naturales para el turismo y adaptación climática

Implementación de buenas prácticas ambientales (gestión agua y energía), reducción de residuos y desechos sólidos

Conservación de bosques, animales y plantas

Gestión ambiental, turismo sostenible y ODS

En esta unidad revisaremos la relación que existe entre la actividad turística y la conservación de los recursos naturales y el aporte que pueden realizar los emprendimientos turísticos al cumplimiento de los ODS, sobre todo a aquellos que tienen relación directa con la protección del ambiente.

El patrimonio natural constituye un recurso muy valioso para el turismo; por tanto, es importante estar conscientes que debemos conservarlo para que nuestra calidad de vida sea buena y para contar con estos recursos por mucho más tiempo para la actividad turística y para el bienestar de nuestras comunidades.

También se revisará el turismo y su afectación al cambio climático, así como los efectos negativos sobre este sector. En este mismo contexto se revisarán las acciones que se pueden implementar para reducir el consumo de agua y energía en la actividad turística y el correcto manejo de desechos y residuos sólidos.

El turismo, así como impacta a las comunidades locales afecta a los territorios y con esto al entorno natural, los bosques, las plantas y animales; también puede ser una actividad que promueva la conservación de los recursos naturales si es manejada de manera sostenible.

¿En qué aporta la gestión ambiental del turismo sostenible al logro de los ODS?

El turismo sostenible protege y promueve la conservación del ambiente y de los recursos naturales, desde cada emprendimiento por pequeño que sea podemos aportar al logro de los siguientes ODS:

- ODS 6: Agua limpia y saneamiento
- ODS 7: Energía asequible y no contaminante
- ODS 12: Producción y consumo responsable
- ODS 13: Acción por el clima
- ODS 14: Vida submarina
- ODS 15: Vida de ecosistemas terrestres

1.1. Riesgos ambientales y adaptación al cambio climático

Se denomina riesgo ambiental a la posibilidad de que por forma natural o por acción humana se produzca daño en el ambiente; pueden clasificarse en naturales y antrópicos:

- Los riesgos ambientales naturales se dan por fenómenos naturales que escapan a nuestro control, pero que provocan un gran daño en el ecosistema (por ejemplo, tsunamis, terremotos).
- Los riesgos ambientales antrópicos son aquellos provocados por la acción del ser humano (vertidos de aguas residuales o de agentes químicos, explosiones, incendios).

¿QUÉ SABEMOS DEL TEMA?

En los riesgos ambientales se debe tener en cuenta no solo la peligrosidad del riesgo, sino también la capacidad de adaptación al cambio, o **la capacidad de recuperación que tiene el ecosistema** en cuestión.

Los emprendimientos por pequeños que sean deben planificar y considerar en sus operaciones los posibles riesgos ambientales que pueden afectar su funcionamiento, ya que pueden tener repercusiones sobre las actividades y servicios que ofrecemos.

1.2. Cambio climático y turismo

El sector turístico es altamente vulnerable al cambio climático, a la vez que contribuye al incremento de este, sobre todo cuando la actividad turística es poco sostenible. Principalmente con las actividades de transporte turístico (aéreo y terrestre) y el sector de alojamiento (sistemas poco eficientes de refrigeración, de calefacción, etc.).

Las amenazas para el sector son diversas e incluyen consecuencias directas e indirectas como el de los episodios meteorológicos extremos, el aumento de los costos de los seguros y de los problemas de seguridad, la escasez de agua, la pérdida de biodiversidad y el deterioro de los bienes y los atractivos de los destinos (UNWTO, 2019).

Muchas de las actividades que realiza el ser humano generan gases de efecto invernadero, cuyo resultado puede ser desde temperaturas

altamente extremas, olas de calor y precipitaciones intensas. Muchos destinos turísticos se ven afectados por estos efectos, lo cual pone de manifiesto la necesidad de crear conciencia y fomentar una mejor preparación en el ámbito local y comunitario.

CONCEPTO CLAVE

¿Qué es efecto invernadero?

Es un fenómeno que genera incremento generalizado en la temperatura del planeta, provocado por la concentración de gases en la atmósfera, principalmente dióxido de carbono.

¿Cómo afecta el cambio climático al turismo?

Nuestro estilo de vida, nuestra economía, nuestra salud y nuestro bienestar social se ven afectados por el cambio climático, y aunque las consecuencias del cambio climático variarán según la región de que se trate, todas las naciones y todos los sectores económicos tendrán que hacer frente a este problema mediante labores de adaptación y mitigación. El turismo no es excepción a esta regla; en el futuro cercano el cambio climático pasará a ser un factor cada vez más decisivo que afectará al desarrollo y la gestión del turismo.

Los efectos del cambio climático repercutirán decisivamente en los destinos turísticos y los visitantes, lo cual obligará a todos los interesados e interesadas del sector del turismo a adaptarse. De hecho, el cambio climático, lejos de acechar al turismo como futura amenaza remota, empieza ya a dejar huella de distintas maneras en destinos de todo el mundo e influye en las decisiones que actualmente se adoptan en el sector turístico (UNTWTO, OMT, PNUMA, Organización Meteorológica Mundial).

A continuación, se presentan las repercusiones del cambio climático en el turismo.

Figura 1. Repercusiones del cambio climático en los destinos turísticos

Repercusión climática directa	Repercusión indirecta de los cambios ambientales	Repercusión de las políticas de mitigación en la movilidad turística	Repercusión indirecta de los cambios sociales
El clima determina la duración y la calidad de las temporadas turísticas e influye en la elección de los destinos y gasto turístico	A nivel de destinos y de regiones la influencia de las condiciones ambientales puede ahuyentar a los visitantes, como enfermedades contagiosas, incendios forestales, plagas de insectos o transmitidas por el agua.	Por aumento de costos del transporte y modificación de los patrones de viajes de los visitantes.	En regiones y destinos donde el turismo es la principal actividad para las economías locales y nacionales, se tendría una disminución de los ingresos y de crecimiento turístico. Ello tendría una incidencia en la estabilidad política y agitación social y disminución en la economía

Fuente: UNTWTO, OMT, PNUMA, Organización Meteorológica Mundial, 2007

1.3. Adaptación en los destinos turísticos a través del accionar de los emprendimientos

Actualmente, además de adoptar medidas para reducir emisiones, es imprescindible que la sociedad, ya sea de forma individual, las comunidades o los centros y emprendimientos dedicados a la actividad turística se adapten a los inevitables cambios climáticos con el fin de reducir al mínimo los riesgos y aprovechar las nuevas oportunidades garantizando la sostenibilidad de los emprendimientos.

Los emprendimientos y centros turísticos pueden aportar directamente al logro del ODS 13 Acción por el Clima ya que como una respuesta ante el cambio climático pueden reducir el consumo de energía y emplear fuentes renovables especialmente en el sector de transporte y alojamiento, hacer un uso correcto del agua, manejar de forma correcta los residuos y desechos sólidos, así como disminuir la contaminación que se pueda generar con la actividad turística. Estas buenas prácticas ambientales que aportan a reducir la contaminación y mitigar los impactos del cambio climático se revisarán en el próximo tema.

ACTIVIDAD 1 Diagnóstico rápido de las acciones necesarias para la adaptación de los emprendimientos al cambio climático mediante la actividad turística

Objetivo de la actividad

Revisar la propuesta de criterios y acciones que permiten a los emprendimientos implementar medidas para la adaptación al cambio climático y realizar una lista de chequeo, relacionando el aporte de cada acción a los ODS. Y aquellas acciones que estén pendientes por realizar se deberán registrar en el "listado de acciones".

Tiempo de duración

20 minutos

Material didáctico requerido

Fotocopias de matrices de la propuesta de acciones y criterios/ Esferos

Instrucciones

- Aplicación de lista de chequeo
- Presentación de los resultados
- Registro de acciones pendientes en el "listado de acciones"

RESULTADOS A ALCANZAR

Los participantes conocen las acciones que les permitirán adaptarse al cambio climático, así como evaluar aquellas que tienen pendientes por implementar. Además, asimilan y relacionan el aporte de estas acciones a los ODS.

BUENA PRÁCTICA PARA LA ACCIÓN O APLICACIÓN DE LO APRENDIDO:

Del análisis y discusión de las acciones que deben considerarse para la adaptación al cambio climático desde los emprendimientos o centros turísticos, se deberá registrar las aquellas pendientes en el "listado de acciones".

Matriz de acciones para la adaptación de emprendimientos

ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD QUE APORTAN A LOS ODS				
ACCIÓN ADAPTADA A LOS EMPRENDIMIENTOS	ODS PRINCIPAL AL QUE APORTA	ACCIONES / HERRAMIENTAS DE IMPLEMENTACIÓN	CUMPLIMIENTO LOCAL	
ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO				
EMISIÓN DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	ODS AL QUE APORTA	ACCIONES DE IMPLEMENTACIÓN	SI	NO
Se realizan acciones para disminuir o evitar en lo posible las emisiones de gases de efecto invernadero	11,13	<p>Enlistar qué acciones realizan en sus establecimientos que emitan gases de efecto invernadero</p> <p>Plantear acciones para evitar o disminuir la emisión de gases de efecto invernadero</p> <p>El establecimiento busca reducir los requerimientos de transporte y promueve activamente el uso de alternativas más limpias y eficientes por parte de los clientes, empleados, proveedores, y en sus propias operaciones.</p>		
Se detectan riesgos ambientales y acciones para afrontarlos	11,13	<p>Enlistar los riesgos ambientales que pueden afectar el establecimiento</p> <p>Proponer acciones para afrontar los riesgos</p>		

3. Buenas prácticas ambientales

Como hemos visto en los capítulos anteriores el turismo es una actividad que puede generar contaminación en el ambiente, sobre todo cuando se manejan prácticas poco sostenibles. Es importante estar conscientes que la naturaleza además de ser el sitio donde vivimos y del cual nos alimentamos, también es un recurso importante para las actividades económicas, y el turismo no es la excepción. El patrimonio natural es un recurso turístico que si no lo protegemos no tendremos qué mostrar a los turistas ni de qué disfrutar las comunidades en el futuro cercano; por tanto, veremos a continuación qué podemos hacer los pequeños, medianos y grandes emprendimientos, así como los centros y comunidades turísticas para aportar a la conservación del ambiente desde nuestros establecimientos.

CONCEPTO CLAVE

¿Qué son las buenas prácticas?

Es el conjunto de acciones aplicables a cualquier emprendimiento (pequeño, mediano, grande), que mejoran su comportamiento respecto al territorio, ambiente y la sociedad

En el ámbito ambiental, estas prácticas consideran la interacción de los emprendimientos turísticos con el ambiente y busca contribuir a la conservación de este y del paisaje del destino, promoviendo la mitigación de impactos negativos del sector de turismo a través de la reducción de:

- Consumo de los recursos energéticos, promoviendo paralelamente el empleo de energías renovables
- Consumo del recurso agua
- La producción de residuos, buscando su manejo responsable
- El efecto ambiental de las emisiones atmosféricas, de los ruidos, de los vertidos de aguas
- El transporte de alto impacto (CODESPA, 2008):

3.1. Reducción en el consumo de energía

El turismo es un sector que utiliza energía principalmente en las actividades de transporte y alojamiento, por lo que los establecimientos

dedicados a estos servicios pueden planificar su reducción y uso correcto a través de buenas prácticas turísticas y ambientales que contribuyan al logro directo del ODS 7 Energía Asequible y no contaminante.

- Reducir el consumo diario de energía
- Instalar mecanismos para ahorrar energía (como focos ahorradores)
- Adquirir de preferencia aparatos que requieren poca energía
- Reparar daños de instalaciones y aparatos que pueden estar consumiendo exceso energía
- Acelerar el cambio hacia las energías renovables. Para lo cual se pueden realizar alianzas estratégicas con los gobiernos locales y ONG que impulsen las energías alternativas
- Reducir emisiones de gases de efecto invernadero, mitigar el cambio climático
- Motivar a los clientes y colaboradores a participar en prácticas de ahorro de energía.

3.2. Reducción en el consumo de agua

Es importante que los emprendimientos no afecten ni pongan en riesgo la disponibilidad de agua de las comunidades locales que reciben turistas; de la misma manera se debe hacer un uso correcto del agua para seguir contando con este recurso.

A continuación, se presentan las prácticas que pueden contribuir a un uso correcto del agua, así como aportar al cumplimiento del ODS 6. Agua limpia y saneamiento.

- Proteger fuentes y lugares de almacenamiento de agua
- Usar agua potable o segura
- Reducir el consumo de agua diaria - capacitar a colaboradores
- Usar aparatos y mecanismos para ahorrar agua
- Reparar fugas de agua
- Motivar a los visitantes a utilizar menos agua
- Implementar ciertas prácticas como la cosecha de agua lluvia, la misma que puede ser destinada para riego de jardines y demás.

* Actualmente en esta pandemia COVID-19 es complicado motivar al visitante a reducir el consumo del agua, por el tema de lavado constante de manos; sin embargo, siempre es importante tener en cuenta que no hay que desperdiciar el agua, por lo tanto, la sensibilización es fundamental en el tema.

3.3. Manejo de desechos y residuos sólidos

Las políticas de manejo de residuos deben procurar su reducción, que en algunos casos son tóxicos y afectan la salud (desechos); y que ocasionan la contaminación del agua y del suelo. Promover la gestión a través de la reducción, reutilización, reciclaje, eliminación y minimización; así como la adopción de buenas prácticas apoyan en la:

- Minimización y reutilización en la generación de residuos
- Gestión integrada del resto de los residuos y desechos
- Reciclaje en la generación de residuos
- Reducción en la generación de residuos peligrosos
- Uso de implementos incluido menaje respetuoso con el ambiente

3.3.1. Manejo de desechos durante la pandemia del COVID-19

El Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente destaca que durante el brote de COVID-19 se produce una gran cantidad de desechos que pueden estar infectados. El manejo seguro de estos desechos biomédicos y sanitarios es esencial para la salud comunitaria y la integridad del ambiente. Por el contrario, el manejo incorrecto de estos productos puede llegar a ocasionar “un efecto de rebote”, tanto en la salud de las personas como al ambiente; de ahí la importancia vital sobre la su gestión y disposición final de forma segura como parte de una respuesta de emergencia efectiva (ONU, 2020).

Un destino turístico, en época de COVID-19, con mayor razón deberá garantizar términos de seguridad a los visitantes y a la población local, a través de la gestión efectiva de la emergencia sanitaria; para lo cual deberán aplicar entre otros, protocolos de manejo de desechos. El Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, con este propósito ha generado el “Protocolo de manejo de desechos generados ante evento Coronavirus COVID-19”, que incluye:

- **Gestión interna de desechos por tipo de generador - es aquí donde intervienen los emprendimientos para manejar los desechos generados dentro del establecimiento acorde a la actividad turística**
- Gestión externa de desechos por tipo de generador - les corresponde a los gobiernos locales
- Recolección y transporte de desechos - les corresponde a los gobiernos locales
- Tratamiento y/o eliminación de desechos por tipo de generador - les corresponde a los gobiernos locales
- Disposición final de los desechos de generadores - les corresponde a los gobiernos locales

3.3.1.1. Gestión interna de desechos para los emprendimientos

Los desechos del visitante que se hospeda en nuestro hotel o que consumió algún alimento en nuestro restaurante, incluido el material desechable utilizado por la persona (guantes, pañuelos, mascarillas), se deben eliminar en una funda de plástico dentro de un tacho de basura (preferiblemente con tapa y pedal de apertura) dispuesto en la habitación o en el baño del restaurante; estos desechos no deben considerarse para actividades de recuperación y posterior reutilización o reciclaje.

Cuando se llene la funda las tres cuartas partes (3/4), los desechos deberán ser rociados cuidadosamente con solución desinfectante (mezclar tres cucharadas (30 ml) de cloro comercial líquido en un litro de agua) lo más uniforme posible, no se debe humedecer en exceso los desechos, a fin de evitar que escurra líquido por la funda; posterior a esto se deberá cerrar la funda con doble nudo.

La funda 1 debe ser introducida en una segunda funda, en la cual además se depositarán los guantes y mascarillas utilizados por la persona que limpia. Hará nudo en esa funda y de igual manera roseará con la mezcla de desinfectante.

La segunda funda deberá ser introducida en una tercera funda que corresponde a la funda del resto de residuos domésticos, en la cual no se deberá incluir residuos que puedan causar ruptura en la funda, así como también se cerrará fuertemente con doble nudo para evitar que la abran. También se le debe rosear desinfectante a esta funda y se dispondrá acorde a la modalidad y horario de recolección de desechos

comunes que realice el Gobierno Municipal correspondiente.

No se debe realizar la disposición de la funda 3 fuera de los horarios y frecuencias de recolección.

Inmediatamente después de que el encargado del establecimiento saque la funda 3 para su posterior recolección por parte del GAD Municipal, realizará una completa higiene de manos, con agua y jabón.

ACTIVIDAD 2 Diagnóstico rápido de las acciones necesarias para la implementación de buenas prácticas para ahorro de agua, energía y manejo de desechos y residuos sólidos

Objetivo de la actividad

Revisar la propuesta de criterios y acciones que permiten que los emprendimientos o centros turísticos implementen buenas prácticas. Además, se debe realizar un check list, relacionando el aporte de cada acción a los ODS. Y aquellas acciones que estén pendientes por realizar se deberán registrar en el "listado de acciones".

Tiempo de duración

25 minutos

Material didáctico requerido

Fotocopias de matrices de la propuesta de acciones y criterios/ Esferos

Instrucciones

- Aplicación de lista de chequeo
- Presentación de los resultados
- Registro de acciones pendientes en el "listado de acciones"

RESULTADOS A ALCANZAR

Los participantes conocen las acciones que les permitirán implementar buenas prácticas ambientales en sus establecimientos, así como evaluar las acciones que tienen pendientes por implementar. Además, asimilan y relacionan el aporte de estas acciones a los ODS.

BUENA PRÁCTICA PARA LA ACCIÓN O APLICACIÓN DE LO APRENDIDO:

Del análisis y discusión de las acciones que deben considerarse para las buenas prácticas ambientales desde los emprendimientos o centros turísticos, se deberá registrar las aquellas pendientes en el "listado de acciones".

Matriz de acciones para la implementación de buenas prácticas ambientales

ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD QUE APORTAN A LOS ODS

ACCIÓN ADAPTADA A LOS EMPRENDIMIENTOS	ODS PRINCIPAL AL QUE APORTA	ACCIONES / HERRAMIENTAS DE IMPLEMENTACIÓN	CUMPLIMIENTO LOCAL	
---------------------------------------	-----------------------------	---	--------------------	--

IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

CONSERVACIÓN DE LA ENERGÍA	ODS AL QUE APORTA	ACCIONES / HERRAMIENTAS DE IMPLEMENTACIÓN	SI	NO
Se toman las medidas necesarias para minimizar el consumo general de energía	7, 10, 11,12	Políticas para minimizar el consumo general de energía Rotulación de sensibilización dentro del establecimiento para turistas y colaboradores		
La organización realiza esfuerzos para incrementar el uso de energía renovable.	7, 11,12	Implementación y uso de energía renovable aplicada al territorio		
Se toman las medidas necesarias para minimizar el consumo general de agua	6, 10, 12	Políticas de buenas prácticas para minimizar el consumo general de energía Rotulación de sensibilización dentro del establecimiento para turistas y colaboradores		
Se implementan mecanismos para reducir los desechos sólidos	12,13, 14,15	Elaboración de un programa interno para: Reducir, clasificar, reutilizar, reciclar, planificar la disposición de residuos generados por la empresa Rotulación de sensibilización dentro del establecimiento para turistas y colaboradores		

2. Implicación ambiental en la gestión del turismo

El turismo puede verse como una actividad con implicaciones ambientales que causa impactos en la calidad del paisaje y en la disponibilidad de recursos en los que se sustentan los ecosistemas locales y la biodiversidad global. Es decir, los recursos renovables (agua, aire, especies animales y vegetales) y los recursos no renovables (combustibles fósiles y minerales), así como de los sistemas de soporte de la biosfera (la atmósfera, el agua, el suelo, etc.).

Para evitar estos daños y repercusiones sobre los recursos naturales es necesario que los emprendimientos estén conscientes del aporte que pueden realizar a la protección de la biodiversidad a través de las siguientes acciones:

- Capacitación y sensibilización ambiental y turística tanto a colaboradores como a otros miembros de la comunidad
- Códigos de conducta para los visitantes que llegan a sus localidades y establecimientos
- Normas de comportamiento en áreas naturales y con respecto a la relación con la flora y la fauna
- Ahorro en el consumo del agua y energía
- Manejo correcto de desechos y residuos sólidos
- Uso de productos biodegradables o menos contaminantes para limpieza y desinfección
- Limitación de carga sobre las áreas naturales
- Implementación de medidas de bioseguridad que contribuyan a disminuir el impacto sobre la biodiversidad.

3. Conservación y protección de bosques, animales y plantas a través del turismo sostenible

Un paisaje natural, una caminata en el medio de un bosque, observar la flora y la fauna en un área natural son razones principales que motivan a muchos visitar a llegar a un destino. Por esta y muchas razones más como el aire puro y la biodiversidad presente en los bosques y el gran potencial turístico para las comunidades, así como el equilibrio e importancia que tiene para el patrimonio natural de las comunidades es

ACTIVIDAD 3 Animales y plantas de la comunidad o sus alrededores

Objetivo de la actividad

Conocer e identificar los animales y plantas presentes en la comunidad y en su territorio, para realizar un listado y estar preparados para contar a los visitantes que lleguen a la comunidad la flora y fauna que podrían observar si las circunstancias lo permiten.

Tiempo de duración

25 minutos

Material didáctico requerido

Tarjetas de cartulina/
Papelógrafos/ Marcadores

Instrucciones

- Se forman grupos de 3 personas y escriben los nombres de animales y plantas que sepan que existen en la comunidad
- Presentación de los resultados y se van pegando sobre los papelotes diferenciando flora y fauna
- Las tarjetas repetidas se desechan y el grupo que tiene más animales y plantas gana

RESULTADOS A ALCANZAR

Los participantes identifican la flora y la fauna que tienen en sus comunidades y que pueden compartir esa información con los visitantes, así como sensibilizarles sobre la importancia de su cuidado y protección.

necesario conservarlos.

A continuación, se recomiendan las siguientes acciones para la protección de bosques, flora y fauna:

- Concientizar y sensibilizar a los visitantes que llegan a las comunidades para que protejan la flora, la fauna, los bosques, que no dispongan los residuos o desechos en áreas naturales protegidas.
- Participar o proponer programas de reforestación con plantas nativas
- Prevenir incendios
- No participar en la venta, tráfico, cautiverio ni exhibición de animales y plantas

ACTIVIDAD 4 Diagnóstico rápido de las acciones necesarias para la conservación de los bosques, animales y plantas

Objetivo de la actividad

Revisar la propuesta de criterios y acciones que permiten a un emprendimiento o centro turístico conservar los bosques, animales y plantas y realizar un check list, relacionando el aporte de cada acción a los ODS. Y aquellas acciones que estén pendientes por realizar se deberán registrar en el "listado de acciones".

Tiempo de duración

25 minutos

Material didáctico requerido

Fotocopias de matrices de la propuesta de acciones y criterios / Esferos

Instrucciones

- Aplicación de lista de chequeo
- Presentación de los resultados
- Registro de acciones pendientes en el "listado de acciones"

RESULTADOS A ALCANZAR

Los participantes conocen las acciones que les permitirán conservar los bosques, animales y plantas, así como evaluar las acciones que tienen pendientes por implementar. Además, asimilan y relacionan el aporte de estas acciones a los ODS.

BUENA PRÁCTICA PARA LA ACCIÓN O APLICACIÓN DE LO APRENDIDO:

Del análisis y discusión de las acciones que deben considerarse para las buenas prácticas ambientales desde los emprendimientos o centros turísticos, se deberá registrar las aquellas pendientes en el "listado de acciones".

Matriz de acciones para la conservación de bosques, animales y plantas

ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD QUE APORTAN A LOS ODS

ACCIÓN ADAPTADA A LOS EMPRESARIOS	ODS PRINCIPAL AL QUE APORTA	ACCIONES / HERRAMIENTAS DE IMPLEMENTACIÓN	CUMPLIMIENTO LOCAL	
CONSERVACIÓN DE BOSQUES, ANIMALES Y PLANTAS				
Conservación de la biodiversidad, ecosistemas y paisajes	ODS AL QUE APORTA	ACCIONES / HERRAMIENTAS DE IMPLEMENTACIÓN	SI	NO
El establecimiento apoya y contribuye a la conservación de la biodiversidad. Se presta especial atención a las áreas naturales protegidas y zonas con alto valor de biodiversidad.	11,12, 13,14,15	Visitas a áreas naturales: el establecimiento cuenta con directrices para la gestión y promoción de visitas a sitios naturales Interacción con especies silvestres: Las interacciones con las especies silvestres que deambulan libres, deben tener en cuenta los impactos negativos del turismo, no deben ser invasivas, y deben gestionarse de manera responsable		
Bienestar Animal Ninguna especie silvestre animal se adquiere, cría o mantiene en cautiverio, excepto por personas debidamente autorizadas y equipadas, o por actividades debidamente reguladas	3, 12,13, 14,15	El mantenimiento, cuidado o manipulación de animales silvestres y domésticos deberá cumplir con los más altos estándares de protección animal.		
Recolección y comercio de vida silvestre Las especies silvestres no se recolectan, consumen, exhiben, venden o comercializan, excepto cuando se haga como parte de una actividad regulada que asegure su uso sostenible, y de acuerdo con el cumplimiento con la legislación	12,14, 15	Políticas definidas contra la explotación, consumo, exhibición, venta y comercialización de especies silvestres		



BIBLIOGRAFÍA

- CODESPA (2008). Manual de Buenas Prácticas en la actividad turística. Municipio de Copacabana. <https://www.codespa.org/app/uploads/manual-buenas-practicas-turismo-rural-comunitario.pdf>
- ONU (2020). ¿Cómo ha de ser la gestión de residuos durante la pandemia del coronavirus? <https://news.un.org/es/story/2020/04/1472202>
- Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias (2020). Protocolo de manejo de desechos generados ante evento Coronavirus COVID-19. MTT1-PRT-002. Versión 4. Quito, Ecuador.
- SNV, Rainforest Alliance, Counterpart International (2008). Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para comunidades de Latinoamérica. Una guía para iniciativas turísticas comunitarias
- UNWTO, OMT, PNUMA, Organización Meteorológica Mundial (2007). Cambio Climático y turismo. Responder a los retos mundiales, resumen. <https://www.unclearn.org/sites/default/files/inventory/summarydavoss.pdf>

UNIDAD 6

PLAN DE ACCIÓN

Objetivo de aprendizaje de la unidad

- Orientar la mejora de la calidad de la oferta de los emprendimientos y centros turísticos, así como la implementación de acciones de turismo sostenible que aporten al cumplimiento de los ODS.

CONTENIDOS

Elementos conceptuales del Plan de Acción

Procedimiento para la elaboración del Plan de Acción

Alineación de instrumentos con los ODS



En las unidades anteriores revisadas a lo largo del programa de capacitación se ha generado como resultados del aprendizaje, varios insumos que, en esta unidad, orientarán la gestión de los emprendimientos y centros turísticos para el desarrollo del turismo en el marco de la sostenibilidad que aporten al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS.

Las herramientas que se presentan en esta unidad sirven como insumos para que los emprendimientos y centros turísticos puedan, de manera ordenada, guiarse en las actividades que tienen pendientes cumplir para

mejorar tanto la calidad como la sostenibilidad de sus establecimientos y que les facilite la aplicación de lo aprendido en las capacitaciones, entendiendo la importancia y la relación que existe entre el turismo, la sostenibilidad y los ODS y cómo pueden aportar a un mundo mejor desde sus emprendimientos.

Como insumo para realizar los planes de acción se utilizará el "listado de acciones", documento que se ha ido llenando a través del desarrollo de las unidades de capacitación por los mismos participantes para registrar las acciones pendientes que tiene que realizar cada emprendimiento para ser sostenible y mejorar la calidad de su atención y de los servicios y productos que ofrecen a los visitantes, así como tener claro el aporte que desde sus emprendimientos pueden realizar al cumplimiento y aplicación efectiva de los ODS.

1. Plan de Acción

¿Qué es el Plan de Acción?

El Plan de Acción es un instrumento que constituye una guía de acciones que se deben implementar para mejorar aspectos que se han identificado y que son necesarios para que un establecimiento mejore la calidad y aporte al ambiente y a la sociedad con un impacto positivo, así como se mantenga económicamente activo en el tiempo.

Para desarrollarlo, primero se elabora un diagnóstico de los aspectos que se deben mejorar o implementar en el emprendimiento. Para lo cual todos los participantes ya cuentan con este insumo que es el “listado de acciones”, el cual que se ha ido llenando a lo largo de la capacitación, principalmente en las unidades 2, 3, 4 y 5.

Para el propósito de este proceso de capacitación se ha adaptado los contenidos del Plan de Acción de TourCert como organización que promueve el turismo sostenible y la certificación de destinos y emprendimientos turísticos comunitarios.

El Plan de Acción permite identificar y documentar al detalle las acciones concretas que se van a desarrollar para mejorar, complementar o adaptar las condiciones actuales de los establecimientos en base a los criterios de turismo sostenible del Consejo Global de Turismo Sostenible. Define los tiempos que tomarán cada una de las acciones, los responsables que las llevarán a cabo y el tiempo de implementación. El objetivo es que los emprendimientos cuenten con un instrumento que permita hacer un seguimiento durante la etapa de implementación de acciones inmediatas.

A continuación, se presentan los pasos para elaborar el Plan de Acción.

a. Identificar el ámbito de intervención

Para este punto vamos a tomar como referencia los criterios o “acciones” dentro de la primera columna de las “matrices de acción de sostenibilidad” acorde a los temas que hemos revisado en las unidades 2, 3,4 y 5 del módulo 3 del programa de capacitación.

A continuación, se coloca un ejemplo de las matrices para identificar a qué insumo nos referimos.

Figura 1. Matriz de acciones de sostenibilidad

ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD QUE APORTAN A LOS ODS			
ACCIÓN ADAPTADA A LOS EMPRENDIMIENTOS	ODS PRINCIPAL AL QUE APORTA	ACCIONES / HERRAMIENTAS DE IMPLEMENTACIÓN	CUMPLIMIENTO LOCAL
MANEJO SOSTENIBLE DEL TURISMO Y CUMPLIMIENTO LEGAL			
POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	ODS AL QUE APORTA	ACCIONES DE IMPLEMENTACIÓN	SI NO
El establecimiento ha planificado acciones sostenibles para implementarlas	1-17	Desarrollo de una política de sostenibilidad.	

Para facilitar el ejercicio a continuación se presentan todos los ámbitos y acciones revisadas en las unidades 2, 3, 4 y 5. De acuerdo con el listado presentado en la siguiente tabla el emprendedor deberá realizar su Plan de Acción.

Tabla 1. Temas y acciones adaptadas a los emprendimientos

TEMA	ACCIÓN ADAPTADA A LOS EMPRENDIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo sostenible del turismo y cumplimiento legal 	Política de sostenibilidad Reporte y comunicación Compromiso del personal Cumplimiento legal
<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura sostenible y acceso para todos 	Construcción e infraestructura Acceso para todos
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo decente e igualdad de género 	Trabajo decente Igualdad de oportunidades Igualdad de género
<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la calidad y fortalecimiento de capacidades 	Gestión de situaciones de crisis y de emergencia
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión eficaz de la seguridad en el turismo 	Política de sostenibilidad Reporte y comunicación Compromiso del personal Cumplimiento legal
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión local, comunitaria y sociocultural 	Apoyo a la comunidad Empleo local y disminución de las desigualdades Compras locales Servicio comunitario Forma de vida local Interacción cultural Protección del Patrimonio cultural Reducción de residuos sólidos
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión local, comunitaria y sociocultural 	Apoyo a la comunidad Empleo local y disminución de las desigualdades Compras locales Servicio comunitario Forma de vida local
<ul style="list-style-type: none"> • Adaptación al cambio climático 	Emisión de gases de efecto invernadero
<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de buenas prácticas ambientales 	Conservación de la energía Conservación del agua Residuos sólidos
<ul style="list-style-type: none"> • Conservación de bosques, animales y plantas 	Conservación la biodiversidad, ecosistemas y paisajes Bienestar animal Recolectación y comercio de vida silvestre

b. Determinar la prioridad de la intervención

En este paso se debe determinar cuán importante es la acción que se va a implementar en relación con las otras acciones, para lo cual se utilizarán los siguientes criterios y se les dará un valor.

Tabla 2. Criterios para priorizar en el Plan de Acción

VALOR	CRITERIO
1	ALTA
2	MEDIA
3	BAJA

Fuente: TourCert, 2019

c. Detallar la acción de intervención

En el formato que se presentará a continuación, se visualizará que existe un espacio para colocar la acción que se va a implementar o desarrollar, acorde a la tabla 1 presentada en esta unidad.

d. Definir el cargo o persona responsable de implementar o desarrollar la acción

En un espacio en el formato que se presentará a continuación también se deberá colocar el nombre del puesto o cargo que se hará responsable de esa acción.

e. Especificar el plazo en el que se implementará o desarrollará la acción

En este espacio se definirá el tiempo que nos tomará implementar o desarrollar la acción que hemos planteado.

f. Identificar el ODS al que contribuye la acción

En un espacio determinado para esta alineación se escribirá el número de ODS al cual aporta la acción que se implementará, para lo cual se revisará el listado y descripción de los ODS del Módulo 1.

A continuación, se presenta el formato que se utilizará para el Plan de Acción:

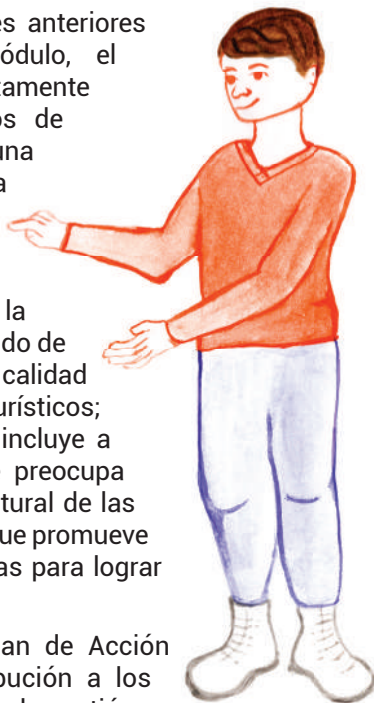
Tabla 3. Formato de Plan de Acción

No	Prioridad	Acción	Responsable	Fecha para completar (Mes/Año)	ODS al que contribuye	Comentarios
1	Media	Reducir el consumo de energía	Operativos/ guías/ repcionistas	Noviembre 2020	ODS 7	
2	Alta	Desarrollar, implementar y comunicar políticas de igualdad de género en el emprendimiento y en la localidad	Administrador del emprendimiento o líder comunitario	Septiembre 2020	ODS 5	

Como se pudo revisar en las unidades anteriores y especialmente en el primer módulo, el turismo contribuye directa e indirectamente al cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, ya que es una actividad económica que genera ingresos para las comunidades receptoras, los cuales pueden ser reinvertidos en mejorar la salud, la educación, aliviar el hambre y disminuir la pobreza; en general el turismo gestionado de manera sostenible aporta a mejorar la calidad de vida de las personas de los destinos turísticos; así como genera fuentes de empleo, incluye a mujeres y personas vulnerables y se preocupa de proteger el patrimonio natural y cultural de las comunidades, a través de una gestión que promueve la paz de los pueblos mediante alianzas para lograr los ODS.

Con este propósito, la matriz del Plan de Acción permite a través del campo "Contribución a los ODS", enfatizar la contribución que hace la gestión del emprendimiento de turismo sostenible a los ODS.

Para cada uno de los objetivos y actividades propuestos en el Plan de Acción se analizará y determinará a cuál de los 17 ODS, contribuye tal actividad o acción.



ACTIVIDAD 1 Aplicación práctica de la matriz del Plan de Acción

Objetivo de la actividad

Elaborar el plan de acción del emprendimiento como un insumo para su mejora en el ámbito de sostenibilidad, seguridad y calidad.

Tiempo de duración

40 minutos

Material didáctico requerido

Formato digital del Plan de Acción.
Listado de acciones en relación con los criterios de turismo sostenible, registrado en los módulos 2, 3, 4 y 5.

Instrucciones

- Definir los ámbitos prioritarios de actuación.
- Completar la matriz de acuerdo con el contenido del módulo y apoyarse en el "listado de acciones" de los criterios de turismo sostenible.
- Presentación del Plan de Acción preliminar
- Completar la matriz de acuerdo con el contenido del módulo y apoyarse en el "listado de acciones" de los criterios de turismo sostenible.
- Presentación del Plan de Acción preliminar

RESULTADOS A ALCANZAR

Los participantes elaboran el Plan de Acción como una propuesta para operativizar la gestión del turismo sostenible de sus emprendimientos



BIBLIOGRAFÍA

- TourCert (2020). Plan de Acción Inmediata. |



Financiado por la Unión Europea

“ALIANZAS, DIÁLOGO Y BUENAS PRÁCTICAS ENTRE SOCIEDAD CIVIL, SECTOR EMPRESARIAL Y GOBIERNOS LOCALES EN LA AMAZONÍA ECUATORIANA, PARA LA CONSECUCCIÓN DE LAS METAS ODS LIGADAS AL TURISMO SOSTENIBLE”

INSTITUCIONES ALIADAS:

GADPO

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE ORELLANA

Orellana construye su desarrollo



Pastaza
GOBIERNO PROVINCIAL

AVALADO POR:

