

05 de mayo de 2006



BIENVENIDOS

CHARLA

**Buenas Prácticas para un Turismo
Sostenible**

Cluster de Turismo Sostenible



Contenido

- ¿Qué son buenas prácticas?
- ¿Porqué surgen las buenas prácticas?
- ¿Qué implica la implementación de BP?
- Guía de buenas prácticas
- Estructurando un plan de buenas prácticas

Buenas Prácticas de Manejo

Son técnicas social y ambientalmente responsables, así como económicamente viables.

- La ejecución de Buenas Prácticas ayuda a la reducción de costos de operación.



¿Qué son Buenas Prácticas?



- Son los medios ideales para ejecutar un proceso o una operación, los cuales permiten que una empresa u organización alcancen un alto desempeño.



- Sirven como meta para lograr niveles de excelencia.

¿Qué son Buenas Prácticas?

Continuación



- Se sustentan en procesos y subprocesos que son particulares para cada empresa.
- Permiten crecer y cambiar respondiendo al propio interés y la capacidad de respuesta de la organización.

¿Qué son Buenas Prácticas?

Continuación



- **Buscan mejorar el desempeño social, ambiental, cultural, económico y de calidad ante sus clientes, ayudando así a construir un producto diferenciado y una mejor imagen.**

¿Por qué surgen las BP?

- Por situaciones encontradas en los hoteles que no cumplen las expectativas de los clientes

- ✓ Uso eficiente del agua
- ✓ Uso eficiente de la energía
- ✓ Uso adecuado y necesario de químicos
- ✓ Mínima generación de sólidos



¿Por qué surgen las BP?

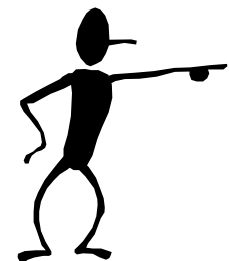
- **Por los beneficios que reporta**

- ✓ Personal con lineamientos claros / éstos se cumplen
- ✓ Monitoreo y control de lineamientos
- ✓ Responsabilidad o conciencia ambiental, social y de calidad
- ✓ Reducción de costos



- **Un largo etc.**

**PORQUE LA
DEMANDA LO
REQUIERE**



Implementando Buenas Prácticas

- No existe una receta única
- No funciona igual para todos, en todos los lugares
- Hay que considerar cada situación ambiental, geográfica, social, política, económica, cultural y tecnológica.



- Cada empresa debe fijar sus propias metas, oportunidades y restricciones e ir mejorando su desempeño constantemente

- Sin olvidar la necesidad de un sistema de monitoreo o control permanente.

¿Qué implica la ejecución de buenas prácticas?

1. Cambios de actitud
2. Cambios operacionales
3. Cambios de equipo e instalaciones



¿Qué significa cambios de actitud?

Compromiso de los administradores
Participación del personal
Compartir con los clientes

¿Qué implica la implementación de buenas prácticas?

¿Qué significa cambios operacionales?

Hábitos de desempeño del trabajo

Hacer las mismas cosas de diferente manera

Establecer procedimientos claros

Monitoreo, control y evaluación



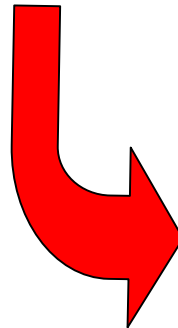
¿Qué implica la implementación de buenas prácticas?

¿Qué significa cambios en instalaciones o equipo?

Diseño

Instalaciones

Equipo más sofisticado



Mayor grado de inversión

Buenas Prácticas para Turismo Sostenible:

Una Guía para el Pequeño y Mediano Empresario



Tema 1 Ambiental

- 1.1. Agua
- 1.2. Energía
- 1.3. Flora y Fauna
- 1.4 Áreas Naturales y Conservación
- 1.5 Áreas Verdes y Jardines
- 1.6 Desechos Sólidos
- 1.7 Contaminación
- 1.8 Educación Ambiental

Tema 2 Sociocultural

- 2.1 Actividades Culturales
- 2.2 Contribución al Desarrollo Local
- 2.3 Rescate y Protección del Patrimonio Histórico - Cultural
- 2.4 Respeto a Culturas y Poblaciones Locales

Tema 3 Económico

- 3.1 Políticas y Planificación
- 3.2 Administración y Dirección
- 3.3 Leyes y Regulaciones
- 3.4 Calidad
- 3.5 Comunicación y Mercadeo
- 3.6 Capacitación al Personal
- 3.7 Diseño y Construcción
- 3.8 Salubridad y Seguridad
- 3.9 Suministros y Proveedores
- 3.10 Monitoreo y Acciones Correctivas

CONSEJOS PRÁCTICOS

Tema 1 Ambiental

- 1.1. Agua
- 1.2. Energía
- 1.3. Flora y Fauna
- 1.4 Áreas Naturales y Conservación
- 1.5 Áreas Verdes y Jardines
- 1.6 Desechos Sólidos
- 1.7 Contaminación
- 1.8 Educación Ambiental



Tema 2 Sociocultural



- 2.1 Actividades Culturales
- 2.2 Contribución al Desarrollo Local
- 2.3 Rescate y Protección del Patrimonio Histórico - Cultural
- 2.4 Respeto a Culturas y Poblaciones Locales

Tema 3 Económico

- 3.1 Políticas y Planificación
- 3.2 Administración y Dirección
- 3.3 Leyes y Regulaciones
- 3.4 Calidad
- 3.5 Comunicación y Mercadeo
- 3.6 Capacitación al Personal
- 3.7 Diseño y Construcción
- 3.8 Salubridad y Seguridad
- 3.9 Suministros y Proveedores
- 3.10 Monitoreo y Acciones Correctivas



Buenas prácticas permiten

- Incrementar la eficiencia en manejo y operación
- Ahorrar costos y tiempo
- Proporcionar controles operacionales
- Mejorar aprovechamiento de insumos: energía, agua, químicos
- Disminuir cantidad de desechos: aguas servidas, sólidos, contaminantes
- Involucrar al personal
- Controlar visita a áreas naturales y protegidas
- Conservar el hábitat
- Disminuir contaminación visual: escenarios naturales no alterados
- Favorecer un comportamiento respetuoso hacia las culturas locales



¿Qué se necesita para implementar buenas prácticas?

- Política Ambiental
- Planificación: plan de acción
- Implementación y operación
- Acciones correctivas
- Monitoreo constante
- Revisión gerencial o de responsable
- Mejoramiento continuo.



¿ POR DÓNDE EMPEZAR A IMPLEMENTAR MEJORES PRACTICAS ?

- ANALICE Y PLANIFIQUE!!!
- PLANIFICACION SIGNIFICA TRAZAR UN PLAN PARA ALCANZAR UNA META CONCRETA.



PRIMER PASO: ANALICE SU SITUACION ACTUAL

- ¿DÓNDE ESTOY?
- ¿CÓMO ESTOY OPERANDO?
- ¿A DÓNDE QUIERO LLEGAR?
- ¿QUIÉNES SON MIS CLIENTES?
- ¿CUÁLES SON MIS MAYORES GASTOS?
- ¿QUÉ AREAS ESTAN CAUSANDO IMPACTOS?
- ¿QUÉ TENGO QUE CAMBIAR?



**SEGUNDO PASO : ANALICE SU ENTORNO
INMEDIATO
Y LA INDUSTRIA GENERAL**

- **¿DÓNDE ESTOY OPERANDO?**
- **¿QUÉ TIPO DE DESTINO ES?**
- **¿CON QUIÉN DEBO INTERACTUAR?**
- **¿QUÉ HACEN MIS VECINOS?**
- **¿QUIÉNES SON MI COMPETENCIA?**

TERCER PASO ESTABLEZCA UNA ESTRATEGIA

- ¿QUÉ HARE PARA LLEGAR DONDE QUIERO?
- ¿CÓMO LLEGARÉ?
- ¿QUIÉN EJECUTARÁ CADA ACCIÓN?
- ¿CUÁNDO PUEDO HACER CADA ACTIVIDAD?
- ¿CUÁNTO CUESTA CADA ACCIÓN?



LA ESTRATEGIA DEBE INCLUIR COMO MINIMO:

Política de sostenibilidad

Programas

Comunicación





LA ESTRATEGIA DEBE INCLUIR COMO MINIMO:

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

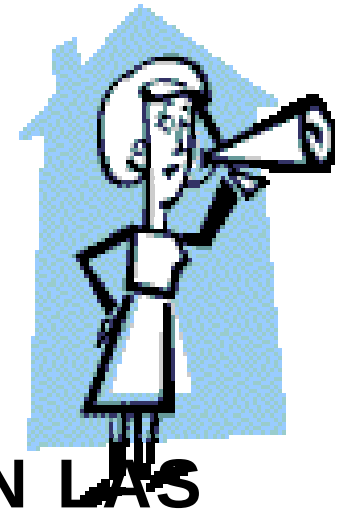
- **CONOZCA SU EMPRESA A FONDO Y DEFINA:**
- **¿EN QUÉ QUIERE Y PUEDE COMPROMETERSE?**
- **¿A DÓNDE QUIERE LLEGAR?**
- **¿CÓMO LO VA A LOGRAR?**

DEFINA PROGRAMAS

- ¿QUÉ? ÁREAS DE ACCIÓN
- ¿CÓMO? RECURSOS, TÉCNICAS Y TECNOLOGÍAS
- ¿QUIÉN? RESPONSABLES DE EJECUTAR ACCIONES
- ¿CUÁNDO? DEFINA FECHAS (CRONOGRAMA)
- ¿CUÁNTO? COSTOS
- ¿DE DÓNDE? RECURSOS DISPONIBLES

COMUNIQUE SUS PRACTICAS AMBIENTALES

- **CAPACITE A SUS EMPLEADOS**
- **INFORME A SUS CLIENTES**
- **INVOLUCRE A SUS CLIENTES EN LAS PRACTICAS**
- **USE LAS PRACTICAS EN LA PROMOCIÓN DE SU HOTEL**



EN RESUMEN: ¿CÓMO IMPLEMENTAR MEJORES PRACTICAS?

ANALICE

ANALICE SU SITUACIÓN ACTUAL

ANALICE SU ENTORNO INMEDIATO

ANALICE LA INDUSTRIA DEL TURISMO

PLANIFIQUE:

ESTABLEZCA UNA ESTRATEGIA:

- 1.- Política de sostenibilidad**
- 2.- Definición de programas**
- 3.- Establecer registros**
- 4.- Implementar monitoreo**
- 5.- Comunique sus prácticas**

Preguntas & Respuestas



Para comentarios y más información contactar a:

División de Turismo Sostenible

Rainforest Alliance, Costa Rica

www.rainforest-alliance.org

E-mail: **sustainabletourism@ra.org**

Tel/Fax: (506) 234-8916