

GUÍA PARA LAS MEJORES PRÁCTICAS DE ECOTURISMO EN ÁREAS PROTEGIDAS

Ana L. Báez y Alejandrina Acuña



I
338.4791
B34g

Báez, Ana L.

Guía para las mejores prácticas de ecoturismo en áreas protegidas /
vers. original Ana L. Báez y Alejandrina Acuña / México : CDI, 2003.

159 p.

Incluye bibliografía

Incluye glosario

ISBN 970-753-012-X

1. ECOTURISMO 2. DESARROLLO DE LA COMUNIDAD
DESARROLLO ECONÓMICO I. Acuña, Alejandrina, coaut. II. t.

Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas

Xóchitl Gálvez Ruiz

Directora General

Marcela Acle Tomasini

Directora de Investigación y Promoción Cultural

Margarita Sosa Suárez

Subdirectora de Promoción Cultural

Primera edición en México, 2003

D.R. © Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas
Av. Revolución 1270, Col. Tlacopac, Deleg. Álvaro Obregón,
C.P. 01010, México, D.F.

ISBN: 970-753-012-X / Guía para las mejores prácticas de ecoturismo en áreas protegidas

Queda prohibida la reproducción parcial o total del contenido de la presente obra, sin contar previamente con la autorización del titular, en términos de la Ley Federal del Derecho de Autor, y en su caso de los tratados internacionales aplicables. La persona que infrinja esta disposición se hará acreedora a las sanciones legales correspondientes.

Impreso y hecho en México

Todo el trabajo que dio origen a la primera edición de esta obra, que fue publicada en Guatemala en 1998, fue financiado por la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) a través de PROARCA/CAPAS (1996-2001), en apoyo a la agenda de la Comisión Centroamericana de Ambiente y Desarrollo (CCAD), en el contexto de CONCAUSA, la Declaración Conjunta entre Centroamérica y Estados Unidos (Miami, octubre de 1994) sobre la Conservación del Ambiente en Centroamérica. Las opiniones e ideas presentadas aquí no son necesariamente respaldadas por USAID, PROARCA o CCAD, ni representan sus políticas oficiales. Su publicación en México se realiza gracias a un convenio entre la CDI y PROARCAS, en virtud del cual la distribución de este libro será gratuita. *Está prohibida su venta.*

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	5
¿QUÉ PRETENDE Y CÓMO FUNCIONA ESTA GUÍA?	7
CONCEPTOS Y CRITERIOS TÉCNICOS SOBRE EL TÉRMINO ECOTURISMO	10
PLANIFICACIÓN Y MANEJO DEL RECURSO	15
Planes de Manejo	17
Plan anual operativo	21
Inventario de recursos ecoturísticos	23
Capacidad de manejo de visitantes	30
Estudios de Impacto Ambiental	37
Estudio de Factibilidad	41
Estudio de Mercado	44
Leyes y regulaciones	47
PLANIFICACIÓN FÍSICA PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO	49
Zonificación	51
Diseño de sitio	54
Diseño arquitectónico	64
Ambientación (equipamiento y decoración interior)	70
DISEÑO DEL PROGRAMA DE ECOTURISMO	75
Planificación del ecoturismo	77
Organización	80
Operación	83
Recursos humanos	86
Interpretación	90
Investigación	95
Regulaciones	97
Monitoreo	100

GESTIÓN SOCIOAMBIENTAL	105
Recursos energéticos y energías alternativas	107
Recursos hídricos	110
Manejo de desechos	112
Rescate y valoración cultural	116
Participación comunal	119
Educación y fomento ambiental	121
Proyectos complementarios	123
MANEJO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	125
Servicios Administrativos	127
Control y gestión de ingresos	129
Mercadeo	138
Operación	141
Monitoreo y control	143
Relaciones comerciales	144
Relaciones interinstitucionales	146
ANEXO 1.	
BIBLIOGRAFÍA	149
ANEXO 2.	
GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS	155
LISTA DE ABREVIATURAS	159

PRESENTACIÓN

En México y en el mundo entero existe un creciente interés en torno al ecoturismo, tanto de los visitantes como de las comunidades y empresas que desean integrarse a esa corriente, la cual promete conservar los recursos naturales a la vez que permite su disfrute, la generación de empleos permanentes y la derrama hacia las economías locales.

El Estado es el responsable de conducir la política turística con un enfoque de sustentabilidad, así como facilitar procesos locales –con la participación de los diversos sectores– que sean incluyentes y promotores de microempresas productivas, equitativas y dirigidas al beneficio colectivo.

Entre las actividades sustantivas que el gobierno de México realiza en áreas rurales e indígenas, se encuentran eventos de capacitación dirigidos a cuadros técnicos y grupos organizados, quienes requieren de materiales de apoyo con un alto nivel de calidad y vigencia de contenidos, con el propósito de fortalecer las capacidades locales.

Esta Guía, producto de la sistematización de conceptos, metodologías e indicadores, fue realizada por Ana Báez y Alejandrina Acuña, con las aportaciones de consultores de la región centroamericana, gracias al financiamiento de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) bajo un convenio con el Programa Ambiental Regional para Centro América y el Sistema Centroamericano de Áreas Protegidas (PROARCA-CAPAS).

La Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas agradece la gentileza de los funcionarios de PROARCA, en su oficina regional de Guatemala, quienes han otorgado todas las facilidades para la reedición de este material, cuyo enfoque y aportes metodológicos seguramente apoyarán la gestión de las iniciativas de ecoturismo en amplias regiones del país, sobre todo por las grandes coincidencias que tenemos con Centroamérica en materia de diversidad cultural, recursos naturales e historia.

Muchas comunidades indígenas viven en regiones con amplia biodiversidad –preservada gracias a prácticas culturales de manejo desde tiempos anteriores a la Conquista– y que hoy forman parte del Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas. Hoy se encuentran en la encrucijada del aprovechamiento-conservación, ante una enorme presión por los valiosos recursos que aún contienen, incluidos los naturales y los culturales.

En diversas regiones las organizaciones indígenas han emprendido proyectos ecoturísticos para dar a conocer sus atractivos y prácticas culturales, pero aún requieren de capacitación y fortalecimiento para que esa riqueza pueda ser aprovechada de manera sustentable. Este documento contribuye también a esos fines.

La acción coordinada de las instituciones públicas permitirá que este material llegue a las organizaciones indígenas, a los operadores, promotores y asesores, a quienes será de gran utilidad, principalmente porque abarca de manera amplia los conceptos, metodologías y criterios de comprobación, para los aspectos fundamentales de la planificación, diseño, gestión y manejo administrativo de los proyectos de ecoturismo.

¿QUÉ PRETENDE Y CÓMO FUNCIONA ESTA GUÍA?

La guía es un documento, que trata de resumir las principales áreas de trabajo directamente involucradas con la actividad del ecoturismo. Presenta la información necesaria para inducir el desarrollo de la actividad desde el momento mismo de su concepción o en su caso, para mejorar los servicios que ya se ofrecen.

Está basada en una extensa revisión bibliográfica unida a la experiencia de los colaboradores y a los aportes dados durante las consultas realizadas a los sectores involucrados en cada país. Pretendemos de este modo que el documento responda más a las necesidades en la que hoy se desenvuelve la región centroamericana, que a los principios teóricos y métodos más modernos propios del ecoturismo.

Para una comprensión más fácil y práctica se han identificado cinco principales *áreas temáticas*, cada una de las cuales considera una serie de temas específicos a los que se les ha denominado *herramientas* (figura 4). Cada herramienta es desarrollada considerando su aspecto *conceptual*, la *metodología* más relevante y se resume una lista de *criterios de comprobación* que señala las principales acciones a seguir. Adicionalmente se incluye una serie de *anexos* que permitirán ampliar sobre temas específicos. Desde el punto de vista de presentación, el documento presenta dos tipos diferentes de *simbologías* las cuales pretenden agilizar su uso: en primera instancia, en el margen de cada página impresa aparecen *siluetas; libros o lápices*, según se trate de la conceptualización, la metodología y los criterios de comprobación, respectivamente.

Es nuestro objetivo que este documento sea tan solo una guía, que apoye y facilite los procesos para el desarrollo y práctica de un turismo responsable y nunca pretende convertirse en el libro de recetas a seguir. Por el contrario, pretende ser flexible para ajustarse a las necesidades de cada área y a las

situaciones de cada país. En gran medida el éxito del ecoturismo a mediano y largo plazo, depende de la capacidad creativa de quienes participan en él y del esfuerzo de un trabajo en conjunto, con integración de todas las partes. Por ello, la puesta en práctica del ecoturismo será responsabilidad de las autoridades del sector y/o de cada uno en su propia área

La información que aquí presentamos se enfoca prioritariamente al componente del ecoturismo en un área protegida, no obstante los principios, criterios y recomendaciones que aquí se exponen son perfectamente aplicables a otros proyectos privados o comunidades interesadas. Se escapa del ámbito de esta obra, el referirse a otros temas que competen a las áreas protegidas y que no dudamos sean de relevancia. Aunque se desarrollan temas como por ejemplo, “Planificación y manejo del recurso” que incluye aspectos como planes de manejo, planes operativos, inventario de recursos y otros, partimos de que en la mayoría de los casos donde se cuenta con estas herramientas, el componente ecoturismo es desarrollado muy débilmente, cuando éste se menciona. Por lo tanto, pretendemos que cada área temática y herramienta identificada permita ahondar en el tema del turismo y sirva de apoyo para enriquecer los instrumentos de trabajo con que cuenta el personal de un área protegida.

Es importante tener presente que el ecoturismo es una actividad multidisciplinaria e involucra la gran mayoría de los sectores de la sociedad. Es por esta razón que no pretendemos que el (los) responsable (s) de un área protegida pretenda(n) convertirse en especialista(s) y cubrir todas las áreas y responsabilidades que aquí se señalan. Su función se define más bien como de orientador, facilitador, y en alguna medida promotor y contralor, de las actividades que se desarrollen, tanto dentro del área como en su zona de influencia.

La tendencia de los gobiernos centroamericanos hoy en día, es la de abrir la oportunidad de involucrar al sector privado (con o sin fines de lucro) en el desarrollo y manejo de algunas actividades como es el caso del turismo. Por lo tanto, para realizar negociaciones exteriores, el responsable del área debe tener claros los principios en que se basa el ecoturismo, mantenerse actualizado de las tendencias del mercado y exigir las mejores condiciones para velar por la conservación y buen manejo de los recursos y la rentabilidad de los servicios. Consideramos indispensable que el área defina claramente el marco conceptual, los criterios y los mecanismos con que pretende se desarrolle el ecoturismo, antes de iniciar cualquier tipo de actividad y sobre todo, cualquier coordinación o negociación con segundos o terceros.

Área temática	Herramienta
Planificación y Manejo del Recurso	Planes de manejo Planes operativos Inventarios de recursos Capacidad de manejo del visitante Estudios de Impacto Ambiental Estudios de Factibilidad Estudios de Mercado Leyes y Regulaciones
Planificación Física del Ecoturismo	Zonificación Diseño de Sitio Diseño Arquitectónico Ambientación
Diseño del Programa de Ecoturismo	Planificación del Ecoturismo Organización del Ecoturismo Operación del Ecoturismo Recursos Humanos Interpretación ambiental Investigación Regulaciones Monitoreo
Gestión Socioambiental	Recursos Energéticos y Energías Alternativas Recursos Hídricos Manejo de Desechos Rescate y Valoración Cultural Participación Comunal Proyectos Complementarios
Manejo Administrativo	Servicios Administrativos Gestión y Control de Ingresos Operación Mercadeo Monitoreo y Control Relaciones Comerciales Relaciones Interinstitucional

CONCEPTOS Y CRITERIOS TÉCNICOS SOBRE EL TÉRMINO ECOTURISMO

En numerosas oportunidades a través de foros, talleres y seminarios se ha planteado la necesidad de definir el concepto de ecoturismo y darle así una dimensión universal. El resultado de estos esfuerzos ha sido, la existencia de un número creciente de definiciones que aún se encuentran en su estado de evolución.

Esta situación es de esperar cuando el turismo asociado con el medio ambiente (natural y cultural) es una actividad comercial de reciente desarrollo en nuestra sociedad y se caracteriza por ser sumamente dinámica y creativa.

Con el propósito de evitar estancamientos por la búsqueda de definiciones para delinear el marco político y la toma de decisiones en el campo del ecoturismo, esta guía se sustenta en los criterios que se presentan a continuación. Estos criterios pretenden ser amplios y flexibles, de modo que cada área protegida o país evalúe la necesidad de establecer los suyos propios, en caso de que lo consideren necesario.

El *Ecoturismo* es quizás la palabra que comercialmente ha tenido más éxito en el desarrollo y mercadeo de una actividad turística novedosa –no convencional–, asociada al aprovechamiento de los recursos naturales y culturales de una región. Por su éxito comercial, también se ha prestado para un empleo indiscriminado que ha obligado a crear nuevas terminologías, que permitan diferenciar el producto y garantizar de algún modo su calidad (véase la Figura 1).

Sin embargo, cualquiera sea el término utilizado para diferenciar la actividad, si la misma pretende enmarcarse dentro de un criterio de responsabilidad, calidad y ser compatible con el concepto de sustentabilidad, debe cumplir como mínimo con los siguientes criterios (Báez, A.1996):

RESPONSABLE: con respecto al uso y manejo de los atractivos y los demás recursos de la región y del país.

RESPETUOSO: de los modos de producción y de la forma de vida de las comunidades vecinas donde se desarrollan las actividades y servicios.

HONESTO: en la forma de elaborar y presentar el producto, procurando que el mismo conserve sus condiciones auténticas y en la forma de ofrecer al consumidor (turista) una imagen más real al mercadear el producto.

Figura 1*



* En vista de que la mayoría de los términos han surgido en medios anglosajones y de que muchos de ellos aún no tienen traducción al español, hemos preferido citarlos en inglés, bajo la terminología comercial.

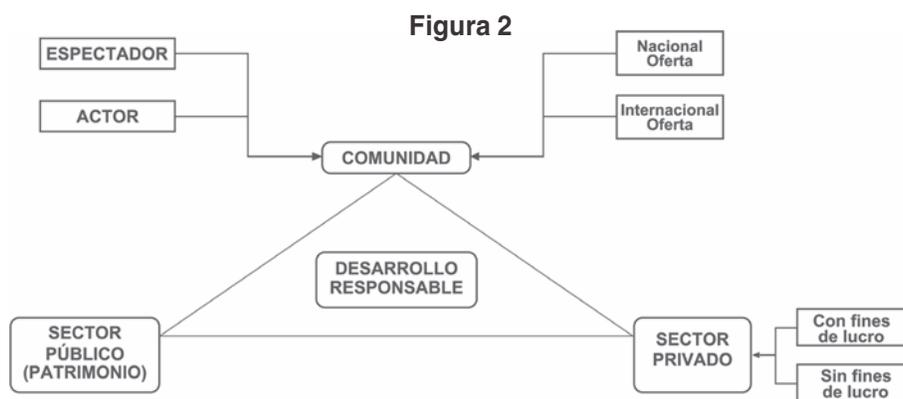
EDUCATIVO: brinda información antes, durante y después del viaje y permite adquirir nuevos conocimientos tanto para el visitante (turista) como para la comunidad visitada.

INTERACTIVO: exige de experiencias en vivo, de contacto y participación tanto con respecto a los recursos naturales como culturales

DEMOCRÁTICO: los beneficios que genera se dividen en forma más amplia y equitativa, trata de promover la participación de comunidades rurales y apoya la conservación de los recursos.

En una forma más amplia podríamos estar hablando de un TURISMO RESPONSABLE que en su dimensión comercial y de mercadeo, se identifica más

fácilmente como ECOTURISMO, y que para los efectos prácticos del presente documento será como le estaremos denominando. Para el desarrollo del ecoturismo se requiere de una acción multidisciplinaria e intersectorial, replanteando así la forma en que tradicionalmente se desarrolló la industria turística convencional. Se propone la participación integrada de por lo menos tres principales sectores de la sociedad, quienes a su vez reúnen diferentes áreas de trabajo (véase la Figura 2).



La Comunidad: representada por el sector internacional que generalmente constituye la demanda; la comunidad nacional la cual puede dividirse entre aquellos que participan directamente de la actividad, o sea los actores, y aquellos que no se involucran o lo hacen en una forma indirecta y que se les podría denominar espectadores.

El Sector Público: representado por las instituciones públicas responsables de la protección y manejo de los recursos que constituyen el patrimonio natural y cultural de una región o país; de las instituciones reguladoras y contraloras de los servicios y desarrollos que se promuevan y de las instituciones de educación e investigación.

El Sector Privado: representado por las empresas y organizaciones que desarrollan infraestructura, prestan servicios, mercadean el producto y en algunos casos capacitan al recurso humano. Dichas empresas pueden clasificarse en organizaciones con fines de lucro y sin fines de lucro. Estas últimas han mostrado un interés creciente en participar activamente en la actividad turística.

La clara identificación de los roles, responsabilidades y oportunidades de cada uno de estos sectores, permitirá establecer relaciones efectivas y eficientes que facilitarán el alcance de los objetivos. La oportunidad de participación e integración de estos sectores, promueve y facilita un desarrollo responsa-

ble y armonioso, que conducirá a un desarrollo turístico con características de sustentabilidad.

Debe quedar claro, sin embargo, que el ECOTURISMO no se puede idealizar. Se considera por la experiencia alcanzada, que puede convertirse en una de las actividades que a más corto plazo, responda más satisfactoriamente a los planteamientos de un desarrollo sustentable. Sin embargo, como toda actividad social-comercial, existen impactos negativos sobre los cuales debe tenerse una actitud vigilante para minimizarlos. Son muchos los retos que quedan por alcanzar y se requiere de persistencia, para darles las herramientas necesarias a los sectores más marginados para que, en condiciones similares, puedan participar en forma activa.

Un resumen de las principales características del consumidor de este tipo de servicio, podría dar una mejor idea de las actividades y productos que debemos ofrecer. No sin antes aclarar que para cada actividad o especialidad en particular, hay un segmento de mercado con características propias.

Perfil del Ecoturista (Báez, A. 1996):

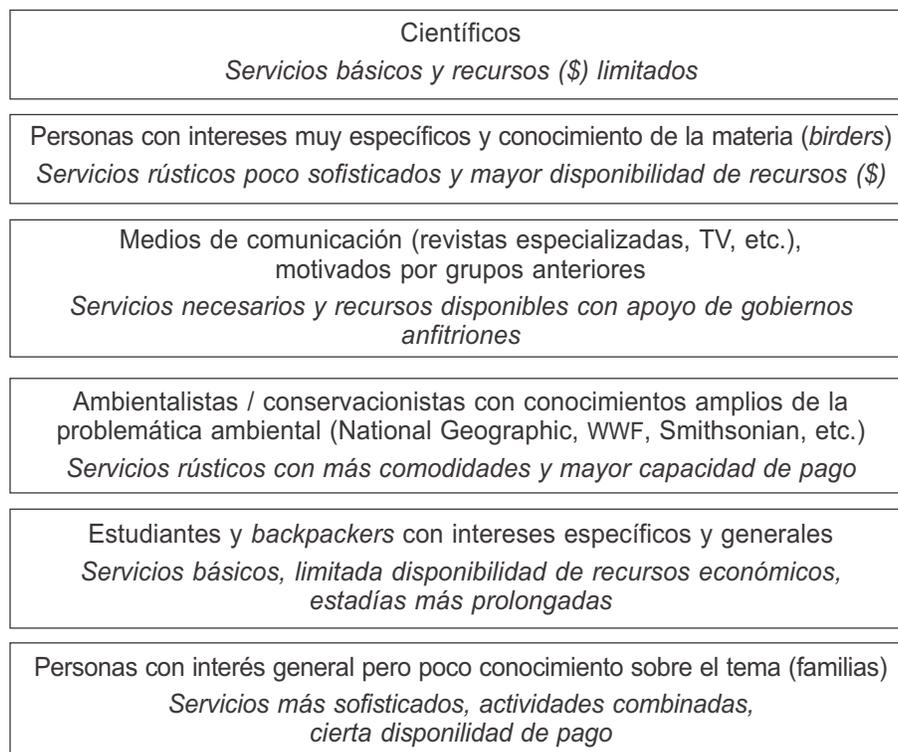
- Interesado en tener contacto directo con la naturaleza
- Interesado en conocer diferentes formas de entender y vivir la vida (que busca un intercambio cultural)
- Dispuesto a aprender, siempre activo y dinámico
- Generalmente educado y con algún conocimiento previo sobre el destino, el recurso a visitar y las posibles actividades a realizar
- Cuidadoso de su condición física y anímica
- Prefiere el contacto directo con las personas y busca establecer lazos de amistad
- Prefiere un servicio personalizado y con sello de calidad
- Está anuente a colaborar con iniciativas para un mejor manejo de desechos, reducción del consumo de agua y energía y cualquier otro esfuerzo para disminuir el impacto negativo

Es importante hacer notar que desde que se inicia la práctica del ecoturismo con énfasis comercial, alrededor de la década de los 80's, el consumidor ha ido variando su perfil. Es así como hoy en día podemos intentar resumir la evolución del ecoturista desde su expresión más pura (los científicos), hasta las personas de interés general que poco o nada saben sobre el tema, pero que están anuentes a experimentarlo, a quienes hemos llamado los ecoturistas en potencia (véase la Figura. 3).

Cabe resaltar que no en todas las situaciones se presenta una evolución del consumidor tal y como se resume en la Figura 3. En los destinos que se consideran pioneros en ecoturismo (Kenia, Costa Rica, Belice, Ecuador, entre otros), es donde normalmente se puede ver este proceso. Más recientemente, la mayoría de los países promueven, vía inversiones, el desarrollo del ecoturismo y salen a buscar a sus clientes con perfiles según el producto desarrollado o la oferta existente.

Sin lugar a dudas el ecoturismo en sus más diversas modalidades, pero siempre dentro de un marco de turismo responsable, ha marcado un cambio irreversible en la industria del turismo.

Figura 2
Evolución del ecoturista



PLANIFICACIÓN Y MANEJO DEL RECURSO

Planificación y manejo del recurso

PLANES DE MANEJO

Conceptualización¹



El Plan de Manejo (en adelante P.M.) es un documento técnico que, basado en un riguroso estudio de los recursos y condiciones del área y su entorno, planifica su desarrollo a largo plazo, sirviendo como base para la toma de decisiones sobre la operación de la misma. Idealmente, toda área silvestre protegida debe contar un P.M. que guíe su funcionamiento sobre una base de conocimiento técnico y científico.

Muchos administradores y planificadores pueden estar más familiarizados con el término “plan maestro” para referirse a lo que aquí se describe como “plan de manejo”; los dos términos son esencialmente sinónimos.

Mientras más simple sea el plan, más fácil será desarrollarlo y aplicarlo.

Metodología²



Aun cuando los procesos para la formulación de un P.M. varían de un país a otro y aun de un área a otra, dependiendo de las condiciones y necesidades específicas, se brinda a continuación un esquema o guía resumida de los principales pasos a seguir, haciendo énfasis, cuando corresponda, en los aspectos concernientes al caso específico del ecoturismo. Por razones metodológicas se presenta la información a manera de listado, sin embargo, el proceso en sí es dinámico por lo que tal estructura puede variar.

Paso 1. Formación del equipo planificador. Es útil que los miembros del equipo posean una mezcla de capacidades en métodos de planeación, ecología, sociología, economía, ecoturismo (o turismo) y varias otras ciencias. El equipo planificador debe incorporar además a personas de todos los niveles de manejo, y debe consultar con científicos, expertos en turismo, educadores, concesionarios y pobladores del área protegida y sus alrededores.

Paso 2. Obtención de información básica. Esto incluye legislación, datos de características biofísicas, recursos culturales, atractivos ecoturísticos del área y de la región; datos socioeconómicos y de visitación, entre otros.

Paso 3. Inventario de campo. Generalmente se hace una revisión de los recursos ambientales y culturales así como de los usos o actividades que los visitantes realizan en el área y la región. También se otorga atención a los sitios arqueológicos y a la cultura contemporánea, la economía regional, la cae-

1. Adaptado de MacKinnon, Child y Thorsell, 1990, pp. 207-210.

2. Adaptado de MacKinnon, Child y Thorsell, 1990, pp. 210-215.

Planificación y manejo del recurso

ría furtiva, los medios de transporte y las actitudes de los pobladores locales. Se atiende particularmente a las áreas ambientalmente críticas y a los sitios de desarrollo potencial.

Paso 4. Evaluación de las limitaciones y las ventajas. Las limitaciones de naturaleza ambiental, económica, política, administrativa, mercadológica o legal, deben ser reconocidas y analizadas en este punto tanto a escala local como nacional. Un análisis riguroso de este aspecto ayudará a enmarcar más realistamente la viabilidad de las propuestas de desarrollo ecoturístico.

Paso 5. Revisión de interrelaciones regionales. El equipo planificador debe intentar la revisión de los efectos potenciales de proyectos fuera de los límites del área protegida, así como los efectos de ésta sobre la región. El campo del ecoturismo es particularmente sensible en este aspecto pues esta circunstancia puede afectar ampliamente las proyecciones de mercado y por ende, la viabilidad del proyecto.

Paso 6. Especificación de los objetivos del área. Cuando se completan los pasos anteriores, es posible señalar en detalle los valores y los objetivos del área en relación con su conjunto particular de recursos, con la región y con el país en general. Se debe verificar que el P.M contemple el desarrollo de la actividad ecoturística, o en su defecto, la no-oposición al desarrollo de la actividad.

Paso 7. Dividir el área en zonas de manejo. La mayoría de las áreas protegidas se zonifican para alojar diferentes usos y cumplir con los objetivos específicos. Es importante verificar si dentro de la zonificación del P.M. se contemplan áreas de uso intensivo u otras similares que posibiliten el desarrollo de la actividad ecoturística.

Paso 8. Revisión de los límites del área. Pocas áreas de manejo poseen límites ecológicos ideales. El equipo planificador debe considerar modificaciones a los límites sobre la base del inventario de recursos, los objetivos de manejo, la revisión de la integración regional y las etapas de zonificación. Un factor importante de considerar en esta etapa es el análisis de la dinámica turística, cuando ésta exista en la zona, o en áreas similares cuando se trate de introducir la actividad por primera vez. Contar para ello con un profesional en turismo será de gran ayuda dada la complejidad del fenómeno a analizar.

Paso 9. Diseño de programas de manejo. Una vez que el concepto de zonificación ha echado las bases de lo que se debe hacer y dónde, el asunto será responder las preguntas ¿cómo?, y ¿quién?.

Paso 10. Preparación de opciones de desarrollo integrado. Compendia todas las instalaciones físicas que deben desarrollarse para cumplir las propuestas de ecoturismo y con los otros programas de manejo.

Planificación y manejo del recurso

Paso 11. Señalamiento de las implicaciones financieras. Ningún plan puede ser evaluado sin presupuestar las propuestas de planificación, al menos con una estimación general. Cabe recordar que el ecoturismo es, en muchas de nuestras áreas, una de las pocas opciones de generación de ingresos, por lo que el análisis financiero de las propuestas deberá demostrar su rentabilidad.

Paso 12. Preparación y distribución de un borrador del plan.

Paso 13. Análisis y evaluación del plan

Paso 14. Establecimiento de agendas y prioridades.

Paso 15. Preparación y publicación del plan.

Paso 16. Seguimiento y revisión del plan. Se usa con frecuencia un horizonte temporal realista de cinco años para un P.M

El documento del P.M.

Un esquema básico para la presentación del documento del P.M. puede incluir los siguientes temas:

- Contexto nacional y regional
- Descripción e inventario del área
- Consideraciones de manejo y objetivos
- Programas de manejo y de desarrollo

Bibliografía recomendada

MacKinnon, Child y Thorsell, 1990. Compiladores. *Manejo de áreas protegidas en los trópicos*. Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza y los Recursos Naturales, Gland, Suiza. 314 p.

Miller, Kenton, 1980. *Planificación de parques nacionales para el ecodesarrollo en Latinoamérica*. Fundación para la ecología y la protección del medio ambiente (FEMPA), España. 500 p.

Criterios de comprobación³



- El Área cuenta con un P.M. debidamente estructurado e implementado por medio de los planes operativos o del trabajo de campo.
- El P.M. es producto de un trabajo interdisciplinario en el que tanto el personal de campo como el equipo técnico y administrativo (como mínimo el administrador o director general) del área, participó activamente o cuando menos, fueron consultados para su formulación.

3. Basado en MacKinnon, Child y Thorsell, 1990 y Paseo Pantera, 199?.

Planificación y manejo del recurso

- El P.M. es producto de un diagnóstico completo de los recursos naturales y culturales del área, así como de un análisis integral de las limitaciones y potencialidades de la misma. Incluye específicamente, una evaluación del potencial actual y futuro del ecoturismo.
- El P.M. posee una clara enunciación de objetivos que están acordes con el espíritu de creación del Área y con las respectivas políticas, leyes y regulaciones, tanto nacionales como internacionales. Tales objetivos contemplan las posibilidades de recreación, turismo, ecoturismo, educación ambiental u otras similares.
- El P.M. del área contempla específicamente el desarrollo del ecoturismo, o en su defecto, el de otras actividades de manejo compatibles y/o similares como el uso público, la educación ambiental, la investigación u otros.
- De acuerdo al P.M., el desarrollo del ecoturismo es perfectamente compatible con los objetivos generales de creación del área y contribuye al cumplimiento de objetivos específicos.
- Las actividades planteadas en el P.M. para el desarrollo del ecoturismo consideran y son compatibles con la legislación vigente (nacional e internacional) así como con los acuerdos de cooperación internacional establecidos.
- Por su estructura y redacción, el P.M. constituye una herramienta técnica que orienta y regula la toma de decisiones para el adecuado manejo y administración del ecoturismo dentro del área, así como para su orientación en las áreas de influencia. Ayuda al administrador del área a distribuir y usar mejor su personal, financiamiento, equipo y materiales.
- El P.M. prevé continuidad en el tiempo y consistencia en los servicios no obstante los movimientos de personal.
- El P.M. pone en práctica técnicas de manejo del uso de la tierra como la zonificación y técnicas de planificación participativa.
- La Zonificación propuesta por el P.M. contempla una o más zonas aptas para el uso ecoturístico (uso público, área recreativa, zona de uso intensivo, etc.); ésta se encuentra claramente delimitada y cuenta con regulaciones básicas dadas por las especificaciones del P.M.
- En el caso de que el P.M., no contemple específicamente el desarrollo del ecoturismo, deberá evaluarse el grado de compatibilidad de esta actividad con los objetivos primarios de creación del área así como su aporte al cumplimiento de los mismos, antes de empezar a implementar cualquier acción.

Planificación y manejo del recurso

- El P.M. establece metas y objetivos claros cuyos alcances podrán medirse por medio de evaluaciones futuras.
- El P.M cuenta con la participación y aporte de todos los sectores involucrados en la planificación, desarrollo, operación y control de la actividad ecoturística (por ejemplo, representantes del gobierno, de los negocios de turismo, del área y de las comunidades locales).

PLAN ANUAL OPERATIVO

Conceptualización⁴



El Plan Anual Operativo (en adelante PAO) o Plan Operativo Anual, es un documento técnico que permite planificar los recursos y las actividades a desarrollar por los diferentes programas de manejo, a lo largo de un año (por lo general un año fiscal). Asimismo, se convierte en el principal instrumento para la evaluación del desempeño y para la rectificación de las acciones, cuando esto sea necesario. Normalmente, las agencias gubernamentales poseen formatos preestablecidos para la formulación y presentación del PAO, sin embargo, en ocasiones tales formatos deben ser modificados o adecuados para responder también a los requerimientos de agencias externas que aportan recursos a la gestión del área.

Metodología⁵



El P.A.O. del programa de ecoturismo contempla los siguientes factores:

- Grado y avance en la aplicación del plan de manejo o de previos P.A.O.
- Objetivos, metas y actividades para el año.
- Herramientas y materiales necesarios para llevar a cabo el trabajo planeado, con prioridades sugeridas.
- Personal requerido, con niveles de capacitación sugeridos y distribución de responsabilidades.
- Presupuesto que resuma todos los costos y sugiera las fuentes de financiamiento.
- Asistencia requerida de otros programas o dependencias.
- Cronograma que muestre la programación de todas las actividades y la distribución de la carga de trabajo a lo largo del año.

4. Tomado de MacKinnon, Child y Thorsell, 1990, p. 216.

5. Tomado de MacKinnon, Child y Thorsell, 1990, pp. 216-218.

Planificación y manejo del recurso

Además identifica:

- Principales problemas de manejo
- Limitaciones para el manejo efectivo
- Disponibilidad y condiciones del equipo e infraestructura existentes

Bibliografía recomendada

MacKinnon, Child y Thorsell, 1990. Compiladores. *Manejo de áreas protegidas en los trópicos*. Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza y los Recursos Naturales, Gland, Suiza, 314 pp.

Para obtener lineamientos para la planeación de un PAO para el programa de ecoturismo se recomienda la consulta de IUCN Protected Areas Programme, 1996. *Tourism, ecotourism, and protected areas*. Compilación de Héctor Ceballos-Lascuráin; basado en IV World Congress on National Parks and Protected Areas. SADAG, Bellergarde-sur-Valserine, France, pp 83-128 (no trata el tema específicamente).



Criterios de comprobación⁶

- El área cuenta con un PAO debidamente aprobado que guía y regula las actividades de manejo del ecoturismo, así como las opciones o planes alternativos para todo un año.
- El PAO se basa en el Plan de Manejo o Plan Maestro y está orientado a cumplir los objetivos allí planteados para el desarrollo del ecoturismo; la generación de fondos, el resguardo y valorización del patrimonio del área.
- El P.A.O. del área ha sido formulado de manera conjunta e integrada por las diferentes secciones operativas (programas de manejo), e incluye explícitamente las actividades y proyectos del programa de ecoturismo, así como la coordinación y apoyo necesarios de y para otros programas.
- El P.A.O. contempla la previsión de recursos (como adquisición de equipos, reclutamiento de personal, consecución o aprobación de fondos; etc.) para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas para el período, y prevé planes de acción alternativos y/o de contingencia.
- El área cuenta con mecanismos formales y participativos de monitoreo, evaluación, control y retroalimentación del P.A.O., lo que permite hacer ajustes y adecuaciones del mismo en función de las circunstancias.

6. Basado en MacKinnon, Child y Thorsell, 1990 y Paseo Pantera.

Planificación y manejo del recurso

- Los planteamientos del programa de ecoturismo dentro del P.A.O. parten de la evaluación y análisis de las actividades desarrolladas en el pasado, así como de un análisis más detallado de la situación actual, las tendencias y el potencial futuro del ecoturismo en el área, la región y el país en general.
- El P.A.O. cuenta con las revisiones y aprobaciones necesarias para ser aplicado.
- El P.A.O. del programa de ecoturismo considera mecanismos de participación para que el mismo sea desarrollado con la contribución de todas las partes interesadas en la actividad (otros programas o dependencias gubernamentales, organismos internacionales, industria turística, comunidades locales, etc.).

INVENTARIO DE RECURSOS ECOTURÍSTICOS

Conceptualización⁷



En toda planificación de actividades ecoturísticas, ya sea en el ámbito nacional, regional o local, es indispensable levantar inventarios de los atractivos ecoturísticos, tanto existentes como potenciales. Todo inventario debe ser tan completo y detallado como sea posible y deberá realizarse de manera sistemática y categorizada. Un inventario ecoturístico no deberá confundirse con un inventario científico de todas las especies biológicas que se encuentran en una región, ni con el listado exhaustivo de todos los monumentos culturales o históricos de una localidad determinada. Más bien, el inventario ecoturístico debe entenderse como una descripción ordenada y calificada de aquellos elementos que constituyen las principales atracciones y objetos de interés para los ecoturistas.

Los atractivos ecoturísticos de un área pueden clasificarse en tres categorías básicas: atractivos **focales**, **complementarios** y **de apoyo**.

Los atractivos ecoturísticos **focales** de un área o región determinada siempre se referirán a los elementos distintivos del patrimonio natural y/o cultural que se encuentren en dicha área. Son aquellos rasgos intrínsecos de singularidad que mejor caracterizan a dicho sitio o región y el motivo fundamental por el cual los ecoturistas querrán visitarlo.

Los atractivos ecoturísticos **complementarios** se refieren a elementos de patrimonio natural y/o cultural que se encuentran en un área determinada, pero que no poseen el grado de importancia o singularidad en cuanto a atracción

7. Tomado de Secretaría de Turismo, 1994, pp. 53-56.

Planificación y manejo del recurso

turística de los atractivos focales. Constituyen motivos de interés adicional y valor agregado para el ecoturista, contribuyendo a una experiencia turística de mayor riqueza y diversidad, al inducir al visitante a que permanezca mayor tiempo en el área. También pueden contribuir a evitar concentraciones excesivas de turistas en un sólo lugar y a un mismo tiempo, al propiciar el desplazamiento de los visitantes por diversos sitios del área correspondiente.

Los atractivos ecoturísticos **de apoyo** los constituyen aquellos elementos artificiales (instalaciones y servicios) que proporcionan al visitante diferentes satisfacciones. Aquí se incluyen los alojamientos, restaurantes, centros de interpretación, senderos y miradores, servicios de paseos a caballo o en lancha, etc. Dan sustento y servicio al visitante, pero nunca se tenderá a que constituyan el motivo total (principal) por el cual el ecoturista visite un área respectiva siempre se agregan *a posteriori*, para dar apoyo a los atractivos focales y complementarios que ya existen, por naturaleza propia, en un destino ecoturístico determinado.

Aunque el grado de atractivo ecoturístico es, en última instancia, subjetivo y por tanto puede variar mucho dependiendo del interés, la educación y la inclinación de cada visitante, se debe hacer un esfuerzo por identificar, analizar y clasificar de manera sistemática los atractivos ecoturísticos del sitio o región correspondiente, tanto los focales y complementarios como los de apoyo. La parte medular de información y promoción ecoturística deberá en general basarse en los atractivos focales. Tanto los atractivos focales como los complementarios pueden ser **existentes** o **potenciales** (en el caso de que actualmente no se encuentren accesibles). En cambio, los atractivos de apoyo siempre habrán de ser existentes (o sea, reales).



Metodología

Según Miller, 1980,⁸ el método para realizar un inventario general de recursos en un área silvestre protegida, se puede sintetizar de la siguiente manera:

- Familiarizarse con el área estudiando los mapas existentes, la literatura, fotografías aéreas y las imágenes por satélite y comunicándose con las personas con buenos conocimientos de la zona.
- Subdividir el área en unidades tipo en términos de problemas, usos y oportunidades particulares.
- Analizar y evaluar los lugares en donde los problemas, usos y oportunidades de mayor prioridad requieren una decisión. En caso de que por

8. Véanse pp. 185-186. Para mayores detalles se recomienda consultar la obra completa.

Planificación y manejo del recurso

su extensión o condiciones el equipo encargado de realizar el inventario no esté en capacidad de visitar todos los lugares del área, se elegirán algunos problemas o lugares de importancia para el análisis directo y la evaluación; el sistema Tipo permitirá al equipo generalizar las decisiones de desarrollo y dirección para otras áreas similares que no hayan sido visitadas.

- Visitar las franjas costeras y hacia el interior de las ensenadas y escalar montañas y volcanes para determinar visualmente las áreas de menos prioridad. Extrapolar la información y los criterios que se han establecido para los lugares que, debido a su baja prioridad, no serán visitados por el equipo.
- Reformular la información y los criterios recopilados en la revisión inicial.

En la medida de lo posible, se deberán aprovechar las facilidades actuales para la elaboración de una base de datos lo más completa posible de los atractivos ecoturísticos del área y sus características particulares.

Bibliografía recomendada

Secretaría de Turismo, 1994. *Estrategia Nacional de Ecoturismo para México*. Trabajo desarrollado por el Arq. Héctor Ceballos-Lascuráin, Director del Programa de Ecoturismo de la UICN. México, noviembre de 1994. 205 pp.

IUCN Protected Areas Programme. *Tourism, ecotourism, and protected areas*. Compilación de Héctor Ceballos-Lascuráin; basado en IV World Congress on National Parks and Protected Areas. SADAG, Bellergerde-sur-Valserine, France. 301 p.

The Ecotourism Society, 1993. *Ecotourism: a guide for planners & managers*. Edited by Kreg Lindberg & Donald E Hawkins. North Bennington, Vermont. 175 pp.

(continuación) **Metodología**



Existen diversas metodologías y formatos para la preparación del **inventario de atractivos ecoturísticos** las cuales pueden ser aplicadas y adaptadas por el personal del área en función de sus necesidades específicas. A continuación se transcribe el formato sugerido por Ceballos-Lascuráin,⁹ el mismo se refiere en forma detallada a todos los posibles componentes a considerar. Este formato puede servir de guía para la conducción del inventario ecoturístico para un área determinada.

9. Secretaría de Turismo, 1994, pp. 56-59.

Planificación y manejo del recurso

1. Nombre y categoría de protección del área (parque nacional, reserva de la biosfera, etc.).
2. Localización geográfica (incluyendo un croquis de localización, latitud, longitud, altura sobre el nivel del mar)
3. Superficie del área (en hectáreas)
4. Medios de acceso a los puntos de entrada
5. Circulación interna
 - 5.1. Caminos y carreteras para vehículos motorizados y áreas de estacionamiento
 - 5.2. Senderos peatonales
 - 5.3. Senderos ecuestres
 - 5.4. Pistas para bicicletas
 - 5.5. Rutas acuáticas (fluviales, lacustres, marinas)
6. Breve descripción de los recursos visuales globales
 - 6.1. Configuración básica del terreno (topografía abrupta, colinas moderadamente onduladas, prácticamente plano, etc.).
7. Variedad de elementos geomorfológicos: picachos dentados, lomas redondeadas, picos nevados, acantilados, cañones, glaciares, cuevas, cráteres volcánicos.
 - 7.1. Variedad de elementos hidrológicos: mar, ríos, arroyos, lagos, lagunas, playas, costas, cascadas, manantiales, geysers, etcétera.
 - 7.2. Variedad de patrones vegetacionales (alta o moderadamente variados, prácticamente uniforme, diversidad cromática, diversidad morfológica, etc.).
 - 7.3. Efectos del uso humano del suelo (ausencia o presencia de elementos visuales discordantes: edificios, alambrados eléctricos y telefónicos, áreas deforestadas, carreteras, basura, etc.).
8. Patrones climáticos
 - 8.1. Temperatura
 - 8.2. Precipitación (lluvia, nieve, granizo, aguanieve, etc.).
 - 8.3. Vientos (velocidad, dirección, estacionalidad)
 - 8.4. Humedad
 - 8.5. Presión barométrica
 - 8.6. Nubosidad
9. Índices de confort: caliente, templado, fresco, frío, extremadamente frío, húmedo, seco (para las diversas estaciones)
10. Atractivos ecoturísticos naturales
 - 10.1. Elementos geológicos y geomorfológicos
 - 10.1.1. Montañas y volcanes

Planificación y manejo del recurso

- 10.1.2. Valles intermontanos, cuencas, planicies, llanuras, mesetas
- 10.1.3. Cañones, barrancas, desfiladeros
- 10.1.4. Acantilados, riscos, precipicios, columnas basálticas
- 10.1.5. Peñas, peñascos, piedras balanceadas, etcétera.
- 10.1.6. Cavernas, cuevas, grutas, cenotes
- 10.1.7. Dunas arenosas, bancos de arena, etcétera.
- 10.1.8. Fósiles
- 10.1.9. Islas
- 10.1.10. Arrecifes coralinos, cayos, escollos, etcétera.
- 10.1.11. Cabos, penínsulas, puntas
- 10.1.12. Bahías, ensenadas, golfetes, estrechos, etcétera.
- 10.1.13. Playas
- 10.2. Recursos hidrológicos
 - 10.2.1. Aguas oceánicas
 - 10.2.2. Ríos, arroyos, corrientes subterráneas, etcétera.
 - 10.2.3. Lagos, lagunas, presas, embalses, cenotes, oasis
 - 10.2.4. Aguas estuarinas (dulceacuícolas, salobres, lagunas costeras, humedales, marismas, etc.).
 - 10.2.5. Manantiales (calientes, fríos, azufrosos, geysers, etc.).
 - 10.2.6. Cascadas
- 10.3. Recursos biológicos
 - 10.3.1. Flora silvestre
 - 10.3.1.1. Tipos principales de vegetación:¹⁰ bosque tropical perennifolio, bosque tropical subcaducifolio, bosque tropical caducifolio, bosque espinoso, pastizal, matorral xerófilo, bosque de coníferas y encinos, bosque mesófilo de montaña, vegetación acuática y subacuática.
 - 10.3.1.2. Especies focales (las más interesantes, bellas, raras o características del área)
 - 10.3.1.3. Árboles individuales específicos (con localización exacta y forma de acceder a ellos)
 - 10.3.2. Fauna silvestre
 - 10.3.2.1. Insectos
 - 10.3.2.2. Peces
 - 10.3.2.3. Reptiles y anfibios
 - 10.3.2.4. Aves
 - 10.3.2.5. Mamíferos

10. El autor propone seguir la clasificación de Rzedowski (1978), pero bien puede emplearse otra clasificación distinta.

Planificación y manejo del recurso

- 11. Atractivos ecoturísticos culturales
 - 11.1. Elementos arqueológicos
 - 11.2. Folclore local: grupos étnicos, aldeas, arquitectura vernácula, vestimenta, mercados tradicionales, gastronomía, danza y música, artesanías, tradiciones diversas, ceremonias, festividades
 - 11.3. Sitios y monumentos históricos y arquitectónicos
- 12. Atractivos ecoturísticos de apoyo
 - 12.1. Instalaciones y servicios interpretativos: centro de interpretación (con exhibiciones, audiovisuales, maquetas, fotomurales, etc.), ecomuseo, senderos señalizados de la naturaleza, miradores, torres y escondites de observación, servicio de guías, etcétera.
 - 12.2. Instalaciones turísticas diversas: alojamiento; restaurantes; tiendas de venta de artesanías, libros, folletos, mapas, rollos fotográficos, recuerdos, productos de farmacia, etc.; áreas para camping, picnic, asadores, incineradores de basura, etcétera.
 - 12.3. Servicios turísticos diversos: paseos a caballo, paseos en lancha, alquiler de bicicletas, alquiler de binoculares, primeros auxilios, etcétera.

Adicionalmente, al inventario antes descrito, el programa debe recopilar y analizar la siguiente información complementaria:

- Principales vías y medios de acceso en el ámbito nacional, regional y local.
- Principales atractivos de la zona y la región (del contexto geográfico mediato al área).
- Inserción del área y sus atractivos en el producto ecoturístico nacional (importancia, políticas de desarrollo y promoción, etc.).
- Valoración cualitativa de los atractivos del área y de los principales atractivos de la región.
- Análisis de la competencia (principales sitios de competencia directa o complementaria).



Criterios de comprobación

- El área cuenta con estudios de base e inventarios que pueden ser utilizados por el programa de ecoturismo para la planificación y gestión de sus actividades, por ejemplo: estudios sobre la biogeografía del área; sobre especies individuales de flora o fauna; inventarios de flora y fauna; recursos minerales, culturales, hidrografía; etcétera.

Planificación y manejo del recurso

- El programa de ecoturismo cuenta, a su vez, con un inventario de recursos ecoturísticos, entendido éste no como un simple listado de todas las especies biológicas, monumentos culturales o históricos, etc., sino como una “descripción ordenada y calificada [sistemática y categorizada] de aquellos elementos que constituyen las principales atracciones y objetos de interés para los ecoturistas.¹¹

El inventario de recursos ecoturísticos comprende los siguientes aspectos:

- Inventario de los atractivos ecoturísticos existentes o potenciales ya sea naturales o socioculturales del área y la región.
- Análisis de los sitios de desarrollo turístico actuales y potenciales, incluyendo mapas de ubicación, datos sobre la fragilidad del recurso (si la hay), grados de atracción turística (categorización de cada sitio), información sobre por qué tales sitios resultan atractivos para el turista.
- Inventario de la infraestructura del área, tanto de uso exclusivamente ecoturístico como de apoyo. Este inventario incluye mapas de localización y estado de la misma; debe contemplar también aquellos datos sobre la infraestructura a escala nacional, regional y local que afecten o influyan el desarrollo ecoturístico del área (por ejemplo, rutas y medios de acceso hasta el área que permitan la llegada tanto de turistas nacionales como internacionales).
- Inventario de los servicios y facilidades ecoturísticas del área y la región, como instalaciones y servicios de interpretación; instalaciones para servicios turísticos (alojamiento, alimentación, tiendas y ventas de artesanía, etc.); etcétera.
- Los atractivos ecoturísticos focales listados en los inventarios se refieren a elementos distintivos de patrimonio natural y/o cultural protegidos en el área. La presencia de toda infraestructura de servicios turísticos habrá de supeditarse a los atractivos naturales y culturales.¹²
- La información contenida en los inventarios permite determinar cuáles elementos contribuyen a la educación y recreación del visitante, cuáles contribuyen financieramente al área y cuáles facilitan la participación e integración de las comunidades circunvecinas.
- La identificación y clasificación de los atractivos y los servicios cuentan con el criterio técnico de profesionales en la materia.

11. Ceballos-Lascuráin, 1994, p. 53.

12. Ceballos-Lascuráin, 1994, pp. 54-55.

Planificación y manejo del recurso

- Todos los atractivos y demás elementos de la oferta ecoturística del área se hallan debidamente identificados en hojas cartográficas u otro tipo de cartografía.

CAPACIDAD DE MANEJO DE VISITANTES

Conceptualización

A efectos del presente documento, se entenderá por *Capacidad de manejo de visitantes* todas aquellas técnicas y/o metodologías que permitan a los administradores del área tomar decisiones respecto a la cantidad de visitantes que se permitirá dentro del área y en cada uno de los sitios de uso público, a lo largo del año, así como sobre otras políticas de manejo que buscan regular y normalizar la visita dentro del área.

Destacan por su amplia divulgación tres metodologías particulares: la de **Capacidad de Carga**; la de **Límite de Cambio Aceptable (LCA)** y el **Manejo del Impacto del Visitante (VIM)** por sus siglas en inglés). Se incluyen además referencias sobre los llamados **Lineamientos** o Guías (Guidelines) y sobre la metodología conocida por **Experiencia de Visitantes y Protección de Recursos**.

1. Capacidad de Carga¹³

La capacidad de carga turística se refiere al nivel máximo de uso de visitantes e infraestructura correspondiente que un área puede soportar, sin que se provoquen efectos negativos severos sobre los recursos, y sin que disminuya la calidad de la satisfacción del visitante o se ejerza un impacto adverso sobre la sociedad, la economía o la cultura de un área. Es un hecho reconocido que no existen valores fijos o estándar de capacidad de carga turística. Por tanto, la capacidad de carga varía de un sitio a otro, así como en relación con las estaciones y a lo largo del tiempo, dependiendo de factores tales como comportamiento del usuario, diseño de las instalaciones turísticas, modalidades y niveles de manejo y el carácter dinámico del medio ambiente.

La capacidad de carga puede variar con relación a la localización del sitio en cuestión y a cambios ocurridos en los recursos. Algunos de los parámetros básicos son los siguientes: tipo de actividad, estacionalidad, horario, estado de conservación de los recursos del área natural, facilidades e instalaciones existentes, grado de satisfacción del usuario, etc. En un sitio y en un momento dados, el nivel de capacidad de carga será influido de la manera más

13. Tomado de Secretaría de Turismo, 1994, pp. 125-130.

Planificación y manejo del recurso

marcada por el factor más sensible. Este aspecto normalmente está vinculado con los recursos naturales y ecoturísticos pero, desde el punto de vista práctico, también tiene connotaciones económicas y políticas.

2. Límite de cambio aceptable¹⁴

El enfoque del LCA se concentra en establecer límites medibles a los cambios inducidos por el hombre en las condiciones biofísicas y sociales del área, y en definir estrategias apropiadas de manejo para mantener y/o restaurar tales condiciones.

Las normas de los límites del LCA se basan en condiciones clasificadas desarrolladas para diferentes entornos sociales y ecológicos, apoyadas en el postulado de ofrecer opciones tanto a la administración del parque como al público usuario.

El LCA hace énfasis en las condiciones deseables y se basa en juicios y criterios prácticos. Al ofrecer un rango de alternativas, el concepto parece ser muy defendible al surgir confrontaciones con relación a decisiones administrativas en un área protegida. Lo importante es que el equipo de personas que determine los LCA para las áreas naturales específicas, pueda involucrar en el proceso la participación de diferentes sectores: comunidades locales, operadores turísticos y ONGs, además de personal administrativo del área protegida en cuestión. Sólo así se podrá llegar a un proceso verdaderamente democrático y participativo.

3. Manejo del Impacto de Visitantes (VIM)

Esta es una técnica que permite evaluar y manejar los impactos en el ambiente y en la calidad de la experiencia (del visitante), producidos por el incremento de visitantes a un área natural. Parte del reconocimiento de que la determinación de la calidad del ambiente y de la experiencia del visitante es compleja y está interrelacionada con diversos factores (las condiciones naturales del área; las expectativas del visitante; la imagen que se tenga del área; factores socioculturales; condiciones climatológicas, etc.), aparte del nivel de uso.

El VIM es una metodología altamente práctica que permite identificar condiciones problemáticas; determinar factores causales potenciales que pudieran repercutir en la ocurrencia y/o agravamiento de impactos inaceptables; y seleccionar estrategias de manejo potenciales para mejorar tales impactos.

14. Tomado de Secretaría de Turismo, 1994, pp. 130-133.

Planificación y manejo del recurso

4. Guías o lineamientos

Las técnicas descritas anteriormente requieren considerable tiempo y recursos. Las guías, por su parte, pueden ser puestas en práctica casi sin costo alguno. Se trata de documentos cortos y altamente funcionales, tales como los códigos de conducta, los reglamentos de uso público y otros similares.

Las guías pueden ser diseñadas y utilizadas para diversos tipos de audiencias como visitantes, operadores de turismo, personal del área, etcétera.

5. Experiencia de visitantes y protección de recursos (VERP por sus siglas en inglés)

Esta técnica, bastante reciente, parte del análisis de otras metodologías anteriores tales como el LAC y la capacidad de carga, por lo que combina elementos de éstas y otras propuestas.

El VERP es un proceso que ayuda a evaluar y tomar decisiones cada vez más difíciles y complejas sobre los tipos y niveles de usos apropiados, preguntando dónde, cuándo y, sobre todo, por qué. Para resolver todos estos cuestionamientos, el VERP propone toda una metodología de trabajo multidisciplinaria que se centra principalmente en los objetivos de manejo y creación del área.

Los métodos antes descritos en su mayoría, requieren recursos (humanos, económicos y logísticos) que van más allá de las posibilidades reales con que cuentan la mayoría de las áreas protegidas en Centro América. Por lo tanto, se sugiere que para responder a las necesidades urgentes se consideren aspectos de orden administrativo y de manejo de los recursos que permitan tomar decisiones a corto plazo. Los métodos que requieren de información científica y cuantitativa pueden ser estrategias de acción a mediano y largo plazo. En la lista de comprobación se hace referencia a algunos de los aspectos que pueden contribuir e acciones a corto plazo.



Metodología

1. Capacidad de carga

La metodología para el cálculo de la capacidad de carga es un procedimiento extenso y complejo que escapa a los objetivos de esta obra por lo que sólo se plantean las siguientes recomendaciones bibliográficas: Fundación Neotrópica/CEAP, 1992; Cifuentes, 1992.

2. Límite de Cambio Aceptable (esquema general)

- Identificación de problemas y temas de interés del área.

Planificación y manejo del recurso

- Definir y descubrir las clases de oportunidades
- Seleccionar indicadores de recursos y condiciones sociales
- Inventariar recursos y condiciones sociales existentes
- Especificar los patrones para los indicadores sociales y de recursos para cada clase de oportunidad
- Identificar asignaciones alternativas de clases de oportunidad que reflejen los problemas y temas de interés, y las condiciones sociales y de recursos existentes.
- Identificar acciones de manejo para cada alternativa
- Evaluar y seleccionar una alternativa preferida
- Implementar acciones y monitorear condiciones

3. Manejo del Impacto del Visitante

- Revisar la base de datos previa a la evaluación (los registros históricos con que cuenta el área)
- Revisar los objetivos de manejo
- Seleccionar indicadores clave
- Seleccionar patrones para los principales indicadores de impactos
- Comparar patrones y condiciones existentes
- Identificar probables causas de impactos
- Identificar estrategias de manejo
- Poner en práctica las mejores estrategias

4. Guías o lineamientos

Aún cuando no exista una metodología específica para la formulación de guías, las siguientes recomendaciones le pueden ser de utilidad.

- Decidir cual es su audiencia primaria (visitantes en general, tour-operadores, grupos de usuarios específicos, etc.).
- Definir el tema o concepto clave de la guía (protección de uno o varios recursos, incrementar el respeto cultural, práctica de ciertas actividades como caza, pesca, etc.).
- Consultar guías de otras áreas
- Buscar asistencia técnica de científicos y profesionales que hayan estudiado el impacto del turismo
- Conformar un comité de análisis y discusión con representantes de todas las partes que se verán involucradas y/o afectadas por las regulaciones de la guía
- Considerar los mecanismos de difusión de las guías que se utilizarán.
- Establecer un mecanismo de monitoreo y actualización de la guía.

Planificación y manejo del recurso

5. Experiencia de Visitantes y Protección del Recurso

- Reunir un equipo multidisciplinario.
- Desarrollar declaración de propósitos del parque, significado y temas explicativos fundamentales.
- Planear y analizar recursos y experiencias de visitantes.
- Establecer el espectro o gama de condiciones sociales y recursos deseados (zonas de manejo potenciales).
- Utilizar la zonificación para identificar el plan y las alternativas propuestas.
- Seleccionar indicadores de calidad y especificar patrones asociados para cada zona.
- Comparar las condiciones deseadas con las condiciones existentes.
- Identificar probables causas de discrepancias entre condiciones deseadas y condiciones existentes.
- Definir/redefinir estrategias de manejo para tratar las discrepancias.

Bibliografía recomendada

- Secretaría de Turismo de México. *Estrategia de Ecoturismo para México*. Arq. Héctor Ceballos-Lascuráin, 1994. 207p.
- IUCN Protected Areas Program, 1996. *Tourism, ecotourism and protected areas*. Arq. Héctor Ceballos-Lascuráin. 301 p.
- South Australian Tourism Commission, 1994. *Ecotourism: A South Australian Design Guide for Sustainable Development*.
- Laing, S. *Exploring the limits of acceptable change*, en *The Guide & Outfitter*, May/June, 1985.
- Prosser, G. *Limits of acceptable change: an introduction to a framework for natural areas planning*, en *Australian Parks and Recreation*, 22(2): 5-10
- Stankey, G.H. et al, 1985. *Limits of acceptable change (LAC) system for wilderness planning*. Forest Service, U.S. Department of Agriculture, Ogden, UT, USA.
- The Nature Conservancy, 1995. *Manual Desarrollo Económico Compatible: Ecoturismo*. Arlington Virginia. Mayo, 1995.
- Cifuentes, Miguel. 1992. *Determinación de la capacidad de carga turística en áreas protegidas*. CATIE: Turrialba, Costa Rica.
- Fundación Neotrópica/Centro de Estudios Ambientales y Políticas (CEAP), 1992. *Análisis de la capacidad de carga para visitación en las áreas silvestres de Costa Rica*. San José, Costa Rica.

Planificación y manejo del recurso

Criterios de comprobación



- El área cuenta con personal debidamente capacitado, ya sea propio o contratado, para identificar e implementar técnicas y medidas que ayuden a determinar la capacidad de manejo de visitantes en los sitios de desarrollo de esta actividad.
- Se cuenta con la información o estudios pertinentes para determinar la capacidad de manejo de visitantes de todos los sitios para el desarrollo del ecoturismo dentro del área. Por ejemplo: tamaño del área, características de los recursos, disponibilidad de recurso humano de apoyo (vigilancia, educación ambiental, guías, voluntarios, etc.), tipo de acceso, características de la infraestructura, etcétera.
- La adopción de tales medidas es viable en función de la capacidad administrativa, técnica y financiera del área.

Para determinar o corroborar la capacidad de carga ecoturística de cada uno de los sitios de uso ecoturístico que hay en el área, el programa de ecoturismo cuenta con la siguiente información:

- Un inventario de las condiciones actuales de los elementos biofísicos y sociales que servirán como indicadores, ello a fin de tener un diagnóstico de la situación actual que servirá de referencia para la determinación de los parámetros de base.
- Datos detallados sobre la disponibilidad de agua y recursos energéticos en el o los sitios de desarrollo, lo cual permite calcular la capacidad máxima de producción del recurso, es decir, determinar el límite de sustentabilidad para el uso ecoturístico (por ejemplo, calidades y cantidades de las principales fuentes de agua tales como pozos, nacientes, etc.; cantidad de horas efectivas de sol; promedios de lluvia mensual o anual –que puede ser captada y aprovechada para ciertos usos– etc.).
- Especificaciones sobre los tipos y niveles de uso ecoturístico actuales o potenciales, por ejemplo, cantidad de grupos en un sendero por día, tamaño permitido por grupo, etcétera.
- Cuantificación de la demanda en función de los servicios y facilidades ofrecidas dentro del área, por ejemplo, tipo y cantidad de vehículos que caben en el parqueo y su correspondiente en número de personas; etcétera.
- Mapas o croquis que permiten identificar y ubicar todos los sitios de uso ecoturístico así como las conexiones existentes entre los mismos, tales como senderos lineales, circuitos, etc. Esta información también

Planificación y manejo del recurso

permite visualizar las posibilidades de flujos de circulación dentro del área (senderos de una vía, en doble sentido, etc.). Así mismo, se identifican claramente las diversas actividades o usos que se pueden dar en cada sitio (camping, natación, observación de aves, etc.).

- Área o extensión de los edificios y áreas de trabajo –incluyendo la extensión e impacto de construcciones, infraestructura y desechos.
- Identificación de áreas con condiciones especiales que puedan afectar la cantidad de visitantes en un área determinada, o bien que puedan impedir el uso ecoturístico en determinado momento, por ejemplo, áreas que deben ser cerradas en invierno debido a la lluvia o la nieve; áreas susceptibles de derrumbes o que pueden quedar aisladas debido a la crecida de ríos por efecto de la lluvia; etcétera.
- Mecanismos y herramientas que posibiliten la participación activa de aquellos grupos que tienen relación y/o se verán afectados por la aplicación de norma, tales como comunidades locales, operadores ecoturísticos, ONG, personal técnico y administrativo del área y otros profesionales o asesores.

A fin de optimizar o incrementar la capacidad de manejo de visitantes del área, el Programa ha tomado las siguientes medidas de manejo:

- Determinación de la ubicación y orientación de la infraestructura y las edificaciones de manera tal que se minimicen los impactos ambientales negativos, tales como el fraccionamiento de áreas de importancia ecológica.
- Verificación de que, en la medida de lo posible, los trabajos de preparación del terreno para el desarrollo de sitios de uso ecoturístico no requieran del uso de equipo de construcción excesivamente pesado o de extensos movimientos de tierra, por ejemplo.
- Utilización de técnicas o recursos tales como la construcción de senderos elevados o plataformas de observación, que permitan minimizar impactos negativos sobre el ambiente tales como compactación excesiva del suelo, obstrucción de flujos de agua o de pasos de animales silvestres, etcétera.
- Adopción de medidas de manejo del visitante que optimicen el uso de los recursos, por ejemplo, programación y administración de visitas en grupos pequeños; establecimiento de horarios de atención escalonada, especialización de servicios, sistema de reservaciones etcétera.
- Conocimiento de las características y expectativas de cada uno de los diferentes tipos de turistas (segmentos de mercado) que visitan el área

Planificación y manejo del recurso

a fin de poder establecer regulaciones de uso y capacidad de carga que optimicen la satisfacción del visitante (análisis de la capacidad de carga social).

- Diseño de instrumentos y mecanismos de divulgación de las políticas y regulaciones de la capacidad de manejo de visitantes.
- Identificación, conocimiento y mecanismos de contacto con todos los grupos involucrados y/o afectados por el desarrollo ecoturístico actual o futuro.
- Aprobación de los recursos requeridos para la implementación de las acciones de manejo.
- Establecimiento y puesta en práctica de mecanismos de monitoreo y control del grado de satisfacción del visitante y del impacto por visitación.
- Identificación de mecanismos para la coordinación y colaboración de los grupos involucrados.
- Mecanismos para la evaluación y monitoreo.
- Mecanismos de retroalimentación y readecuación de las acciones.

ESTUDIOS DE IMPACTO AMBIENTAL

Conceptualización¹⁵



Un enfoque ecoturístico, a diferencia de un planteamiento de turismo masivo, implica una actitud responsable sobre la naturaleza misma y el volumen de turistas a recibirse, lo cual debe reflejarse en la gestión de los flujos de visitantes en el espacio y el tiempo de acuerdo al tipo de recurso.

El manejo de las diferentes formas de impacto ambiental causado por el turismo requiere de medidas administrativas bien estructuradas y aplicadas. La primera de esas medidas debe ser la realización de los Estudios de Impacto Ambiental (en adelante EIA) previos al desarrollo de cualquier programa o proyecto de desarrollo.

Los Estudios o Evaluaciones de Impacto Ambiental son uno de los métodos más efectivos para determinar cuándo un proyecto será sostenible, y si lo es, para elaborar las medidas a tomar para garantizar que seguirá siendo sostenible. Debidamente aplicados los EIA pueden minimizar el deterioro de los recursos naturales y la degradación ambiental o social que normalmente acompaña a todo desarrollo.

15. Tomado de Secretaría de Turismo, 1994, p. 71 y IUCN *Protected Areas Programme*, 1996, pp. 129-130.

Planificación y manejo del recurso

El proceso incluye estudios comprensivos y detallados del desarrollo propuesto y del ambiente dentro del cual se llevará a cabo. Posteriormente, el EIA es integrado a las actividades tradicionales de planificación, desarrollo e implementación del proyecto, e incluye alternativas para el seguimiento y monitoreo a largo plazo.

Puesto que la conducción de un EIA depende de las condiciones particulares del programa o proyecto a evaluar y del ambiente natural y cultural en el que se desarrollará, no es posible desarrollar aquí a cabalidad una metodología específica, situación que en todo caso, escapa a los objetivos del presente trabajo. Por lo tanto, tan sólo se brinda en el apartado de metodología una breve referencia a los diferentes ámbitos en que la evaluación de impactos puede ser llevada a cabo.



Metodología¹⁶

Evaluación de impactos biológicos

El primer paso en la evaluación de impactos biológicos de cualquier forma de desarrollo turístico, es obtener información de base sobre las comunidades biológicas que pueden resultar afectadas con el desarrollo; también es necesaria una descripción completa del proyecto. Es importante que esta información sea lo más exacta y completa posible, o de lo contrario, resultará extremadamente difícil evaluar los impactos. Según se va desarrollando un proyecto, y después de que éste entra en operación, se requieren métodos adecuados para monitorear los impactos, a fin de asegurar que estos se mantengan dentro de los límites acordados.

Evaluación de los impactos sobre la comunidad local

Históricamente, el desarrollo turístico no planificado con frecuencia ha conducido a impactos sociales y económicos negativos sobre las comunidades. El proceso de EIA debe abrir el proyecto y su planificación, a fin de ser revisado por parte de las personas y ONG'S locales. Las comunidades adyacentes al proyecto propuesto pueden requerir la celebración de contratos orientados a cubrir acuerdos para proporcionar empleo, capacitación, utilización de fuentes de agua y energía; visita de los turistas a la comunidad y apoyo a la comunidad por parte del proyecto. En forma similar, puede requerirse establecer acuerdos con las comunidades locales, a fin de que protejan el proyecto, defiendan las áreas naturales y la vida silvestre y provean servicios, abastecimiento, etc.

¹⁶. Tomado de Paseo Pantera: Manejo Regional de Áreas Silvestres en América Central, 1993, pp. 66-68.

Planificación y manejo del recurso

Evaluación de los impactos sobre los recursos naturales y el paisaje

La elaboración de un buen inventario de recursos, un plan para el uso del suelo y restricciones en la zonificación, contribuirán a los esfuerzos para reducir los impactos negativos del desarrollo turístico sobre los recursos naturales. De igual manera, la formulación de un diseño arquitectónico adecuado, permitirá la inserción de las obras constructivas como parte integral del paisaje, evitando que éstas pasen a conformar el objetivo visual primario o que su presencia constituya una agresión al paisaje.

Evaluación de los impactos sobre los recursos económicos

El sistema del EIA requeriría de que los desarrolladores provean de información sobre las oportunidades de trabajo, expliquen adónde se dirigirían las ganancias, y qué beneficios económicos se proporcionarían a las comunidades en el ámbito local, regional y nacional.

Otro impacto económico que debe revisarse cuidadosamente es el potencial de un proyecto turístico para contribuir a la inflación local, debido al aumento en la demanda de servicios y abastecimientos. Además, se precisará de una revisión sobre el uso de infraestructura local por parte del desarrollo turístico, tal como el abastecimiento de agua potable y la disposición de los desechos.

Criterios de comprobación



- Los administradores del área y el personal del programa de ecoturismo son conscientes de la importancia de la realización de estudios de impacto ambiental, como requisito para la aprobación (herramienta para la toma de decisiones) y previos al desarrollo de programas (actividades) o proyectos ecoturísticos de cierta envergadura dentro del área.
- El área cuenta con los estudios de base necesarios para realizar el EIA; con los recursos para la realización de tales estudios o en su defecto, es capaz de canalizarlos de otras fuentes internas o externas.
- Los trabajos para la realización de los EIA son desarrollados por un equipo multidisciplinario y con la participación activa del personal de área.
- Los EIA que se plantean para los programas y proyectos ecoturísticos parten de una descripción y análisis detallado, así como consideran el entorno inmediato y regional. Este diagnóstico incluye además la identificación y cuantificación (en la medida de lo posible) de las interrelaciones entre el proyecto o actividad y el entorno.

Planificación y manejo del recurso

- Contemplan un listado claro y exhaustivo de los posibles impactos identificados –tanto positivos como negativos– para cada aspecto biofísico y/ o sociocultural que resulte relevante.
- Los EIA proponen opciones de ubicación y tecnologías de bajo impacto para el desarrollo de las actividades o edificaciones ecoturísticas dentro del área o en sus alrededores.
- Plantean medidas específicas para el control y monitoreo de los impactos, las cuales permiten mitigar los impactos negativos y optimizar o potencializar los positivos.
- Proponen técnicas e instrumentos prácticos (viables) y específicos para el monitoreo.
- Los EIA prevén desarrollos futuros. En su defecto, el área no desarrollará ampliaciones o modificaciones de las actividades o edificaciones planeadas sin tomar las medidas y consideraciones del caso.
- Ningún proyecto o actividad ecoturística, por pequeño que sea, se desarrolla en un área prístina, sin los respectivos estudios de impacto ambiental.
- Todos aquellos proyectos o programas ecoturísticos que afectan directa o indirectamente a las comunidades locales incorporan procesos de información, formación y consulta que permitan la participación activa de grupos clave, así como su consideración en los procesos de toma de decisión.
- Los EIAs se realizan previamente al desarrollo de los programas o proyectos (infraestructura, edificaciones, etc.). No obstante, cuando los mismos ya existen y es visible que están ocasionando impactos ambientales negativos, se debe implementar un EIA que permita mitigarlos o, de ser posible, eliminarlos.
- Los resultados y acciones producto del EIA son utilizados como herramienta para la adecuada promoción de una imagen responsable del área (imagen verde o de responsabilidad ambiental, sistemas de certificación, etc.) y para promover la educación ambiental del personal y de los visitantes.

Los estudios para la evaluación del impacto ambiental desarrollados en el área para proyectos ecoturísticos, poseen como mínimo la siguiente información:

- Una descripción de la actividad propuesta (tamaño, capacidad, actividades de preconstrucción, construcción, operación y mantenimiento, vida útil, disposición de desechos, servicios requeridos, infraestructura

Planificación y manejo del recurso

física, aspectos ecológicos, demográficos, socioculturales e institucionales.)

- Una descripción del medio ambiente que pueda resultar afectado, incluyendo la información específica necesaria para determinar y evaluar los efectos ambientales de la actividad propuesta y la descripción, en su caso, de las alternativas posibles.
- La identificación y descripción de los medios y mecanismos disponibles para atenuar los impactos ambientales perjudiciales de la actividad propuesta y de sus alternativas, y una evaluación de esas medidas.
- Una indicación de la falta de información e incertidumbres experimentadas en la recopilación de la información necesaria.
- Una indicación de si el medio ambiente de cualquier otro Estado o de zonas que estén fuera de la jurisdicción nacional pueden resultar afectados por la actividad propuesta o por sus alternativas.
- Una descripción y análisis de la legislación involucrada en el desarrollo del proyecto.
- Un breve resumen no técnico de la información proporcionada con respecto a los puntos anteriores.

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

Conceptualización¹⁷



Existen dos niveles en los estudios de preinversión. El primero, se denomina estudio previo de factibilidad o estudio de prefactibilidad. El segundo, se conoce como estudio definitivo de factibilidad o simplemente estudio de factibilidad.

Se diferencian por la profundidad con la que se realizan sus análisis e investigaciones. El primero es, en realidad, una escala intermedia entre el momento en que se define el sitio y las alternativas de inversión y los estudios definitivos. La información que producen los estudios definitivos es la que finalmente se tiene en cuenta para la evaluación económica de proyectos y programas y el diseño de ingeniería con que se ejecutarán las inversiones.

Los estudios previos de factibilidad se concentran en el análisis de dos elementos básicos: las peculiaridades de los mercados naturales y factibles al área del sitio y las posibilidades físicas (calidad, cantidad y diversidad) del entorno en cuestión, para el desarrollo de actividades turísticas. En forma complementaria y cuando el área donde está ubicado el sitio así lo requiera, ten-

17. Tomado de Hernández Díaz, 1985, pp. 39-41 y 49.

Planificación y manejo del recurso

drá que investigarse a este nivel su problemática social. Asimismo, otro elemento que puede ser enfatizado en este estudio es el legal.

Como se mencionó, el estudio definitivo de factibilidad difiere del estudio previo en la intensidad y profundidad de los análisis y tendrá como objetivos primarios los siguientes:

- Analizar y presentar todas las variables que condicionan la realización de una futura inversión, destacando aquéllos que exhiban mayores niveles de complejidad y estableciendo con toda claridad si el resultado analítico garantiza la factibilidad de su ejecución y operación.
- Demostrar la rentabilidad económica para el capital invertido y para los recursos económicos nacionales comprometidos en el proyecto.



Metodología¹⁸

El Estudio de Factibilidad deberá ser realizado por un profesional en la materia –generalmente un economista– y para ello existen diversos formatos y metodologías, dependiendo de la normativa existente en este campo en cada país así como de los requerimientos específicos del ente que financiará la inversión. Por ejemplo, el BID y el Fondo Monetario Internacional poseen sus propias estructuras para la realización de Estudios de Factibilidad. Se presentarán aquí, algunas recomendaciones bibliográficas que podrían servir de guía específica.

Bibliografía recomendada

Hernández Díaz, Edgar Alfonso, 1985. *Proyectos Turísticos. Formulación y evaluación*. Trillas, México.

Cárdenas Tabares, Fabio. *Comercialización del Turismo. Determinación y análisis de mercados*. Trillas, México.



Criterios de comprobación

- El personal administrativo y de ecoturismo del área son conscientes de la importancia de determinar la factibilidad de las inversiones ecoturísticas como paso previo a la toma de decisiones. Particularmente para los casos en que el proyecto o las actividades serán desarrolladas por terceros (alquiler, concesiones, etc.).
- El personal del área es consciente de que aún cuando los fondos para el desarrollo provengan de donaciones, los proyectos ecoturísticos que

18. Tomado de Hernández Díaz, 1985, pp. 39-41 y 49.

Planificación y manejo del recurso

se generen en el área, deben ser autosostenibles y generar beneficios económicos para el resto del área.

- Los E.F. de los proyectos ecoturísticos presentan y analizan todas las variables que condicionan la realización de la inversión, destacando aquellas que exhiben los mayores niveles de complejidad y estableciendo con toda claridad, si el resultado analítico garantiza la factibilidad de su ejecución y operación.
- Demuestran claramente la rentabilidad económica para el capital invertido y para los recursos económicos (nacionales o extranjeros) comprometidos en el proyecto.
- Expone claramente los supuestos socioeconómicos y operativos sobre los que se sustentan las proyecciones realizadas.
- Presenta al menos tres escenarios para el análisis financiero y mercadológico: uno pesimista, uno real (sin cambio en las condiciones actuales) y otro optimista.
- Presenta un apartado de resumen en el que se expone en un lenguaje no técnico los resultados del estudio y básicamente si se recomienda o no la inversión y el por qué.
- El E.F. es realizado por un profesional responsable en el campo (economista) en conjunto con el personal del área y otros profesionales asesores (un mercadólogo un profesional en ecoturismo o turismo, etc.).

El E.F. contiene como mínimo, los siguientes aspectos:

- Una presentación general de estudio de factibilidad o resumen ejecutivo.
- Un resumen e introducción técnica: señala con precisión los puntos de análisis de mercado, aspectos técnicos, de localización, financieros, legales, ecológicos, sociales y económicos, –con énfasis en el rendimiento esperado de la inversión–; síntesis de conclusiones.
- Un estudio de mercado (ver herramienta específica en Manejo administrativo y financiero).
- Una propuesta de recuperación de la inversión con diferentes escenarios.

Un estudio técnico incluye a su vez:

- Localización del proyecto; análisis de la dinámica socioeconómica del área y la región; análisis de los impactos del proyecto dentro del desarrollo local y su contribución al área; programa arquitectónico; presupuesto de inversión; calendario de inversiones en activos fijos.

Planificación y manejo del recurso

- Un estudio financiero: Presupuesto de inversión; determinación de adecuaciones infraestructurales requeridas; edificaciones; equipamiento; instalaciones especiales; gastos preoperativos; capital de trabajo; imprevistos; calendario de inversiones; estructura o naturaleza del capital; pronóstico de ingresos; pronóstico de costos y gastos operativos (incluyendo depreciación y amortización de bienes e intangibles; gastos financieros; seguros, etc.); estado de resultados de proforma; balance de proforma; estado de cambio en situación financiera; estado de origen y aplicación de fondos proforma; flujo de caja proforma; flujo de caja; análisis del punto de equilibrio; otras razones o ratios financieros como razones de liquidez, razones de endeudamiento, razones de eficiencia, etc.
- Estudio complementario: Problemática legal (ver herramienta específica de leyes y regulaciones), problemática social (ver herramientas específicas sobre participación comunal y proyectos complementarios); problemática política; problemática cultural (ver herramienta específica sobre rescate y valoración cultural); problemática ecológica (ver herramientas específicas sobre capacidad de manejo de visitantes, zonificación, inventario de recursos y estudios de impacto ambiental).

ESTUDIO DE MERCADO



Conceptualización¹⁹

El estudio de mercado o **determinación y análisis de mercados turísticos** es el conjunto de variables que permiten precisar cuantitativa y cualitativamente los mercados hacia los cuales deben dirigirse las políticas de comercialización. El Estudio de Mercado forma parte integral de la Estrategia de Mercadeo de cualquier proyecto o servicio (ver Área Temática: Manejo Administrativo, Herramienta: Mercadeo para una explicación detallada del término). En forma más amplia, el Estudio de Mercado es la recopilación, clasificación, análisis e interpretación de las variables que se deben utilizar, para una adecuada solución de los problemas relacionados con la transferencia y venta del producto turístico, del oferente al demandante o consumidor, en este caso denominado turista, con el fin satisfacer las expectativas del cliente al tiempo que aumentar las utilidades netas de la empresa u organización.

Finalmente, cabe acotar que la determinación y análisis de mercados (estudio de mercado) es una de las tantas funciones de la investigación de mer-

19. Tomado de Cárdenas Tabares, 1983, pp. 27-28.

Planificación y manejo del recurso

cados, actividad que se ocupa del estudio de las características, causas y efectos de diversos problemas mercadológicos, entre ellos, ¿a quién vender un producto o servicio?. Como resultado de una investigación de este tipo, se obtienen los mercados meta y los perfiles de los consumidores, que son una descripción detallada de las características generales de los grupos de consumidores que se han identificado.

Metodología



El procedimiento general para desarrollar una **investigación de mercados** consta de 6 etapas:²⁰

- Definir el objetivo de la investigación
- Realizar un análisis de la situación: Incluye obtener información sobre la entidad ejecutora y su entorno.
- Realizar una investigación informal: Ésta consiste en obtener información ya existente en torno al problema o situación a analizar. A partir de aquí se determinará si es necesario o no conducir una investigación más profunda y directa.
- Planear y llevar a cabo la investigación formal: Esta etapa consiste en planear la investigación de mercados específica para el proyecto propuesto, cuyo fin será determinar las características y el tamaño de los mercados potenciales. Puede para ello recurrirse a fuentes secundarias (por ejemplo, datos estadísticos de otras agencias del gobierno, otros estudios similares, etc.); o a fuentes primarias como la realización de encuestas en sus diferentes modalidades.
- Análisis de los datos y presentación de un informe.
- Implementación y Seguimiento.

Por su parte un **estudio de mercado** (en adelante E.M.) para un proyecto o propuesta ecoturística debe contener, como mínimo, la siguiente información:

Análisis de la demanda actual, histórica y futura:

- Afluencia esperada de visitantes
- Estadía o permanencia promedio
- Estacionalidad de la demanda
- Segmentación de mercados: incluyendo perfiles de demanda y detección de necesidades, entre otros.

20. Adaptado de Stanton et al, 1994, pp. 65-76

Planificación y manejo del recurso

Análisis de la oferta actual, histórica y futura

- Inventario y categorización del producto turístico del área y la región.
- Análisis de la oferta complementaria y de apoyo para el desarrollo ecoturístico (en el ámbito local, regional y nacional)
- Estudio de la competencia local, regional, nacional e internacional incluyendo participaciones de mercado, productos y servicios ofrecidos, mecanismos de promoción y comercialización, etcétera.
- Determinación de las oportunidades cuantitativas del mercado, es decir, estimación de la demanda o balance oferta-demanda.

Síntesis y conclusiones del estudio de mercado



Criterios de comprobación

- El personal del área es consciente de la importancia de que un E.M. respalde y oriente la toma de decisiones en torno de las propuestas de desarrollo ecoturístico.
- Los E.M. de los proyectos y propuestas ecoturísticas para el área, han sido conducidos por un profesional en la materia con la asesoría del personal del área y de un profesional en ecoturismo (o en turismo con énfasis o experiencia en turismo responsable y conservación o manejo de áreas silvestres protegidas).
- Todas las propuestas de desarrollo ecoturístico que se plantean para el área responden a un análisis de las necesidades de la demanda (de los ecoturistas y operadores especializados), y son consistentes con los objetivos, metas y políticas de manejo del área, así como del tipo de producto que se ofrece.
- Los E.M. realizados para el área, determinan claramente el mercado potencial de las propuestas (ofertas) y las características específicas de los segmentos de mercado (demanda) (grupos de turistas con características comunes, como por ejemplo los observadores de aves, escaladores, etc.) a los cuales se deberá atender.
- El E.M. ha sido redactado en un lenguaje sencillo (de fácil comprensión para los no especialistas) y presenta un apartado de conclusiones en el que se enuncian los resultados, recomendaciones del estudio y pasos a seguir.
- El área ha desarrollado y aplica herramientas que le permiten monitorear el comportamiento de la demanda (crecimiento, contracciones, nuevos mercados, pérdida de mercados, etc.).

Planificación y manejo del recurso

- Las estadísticas sobre la visitación del área son analizadas periódicamente por el personal del área y los resultados que lo ameriten son consultados con conocedores del ramo.
- Los E.M. se actualizan periódicamente, según se renuevan los productos, aumenta la competencia y se amplía el mercado.

LEYES Y REGULACIONES

Conceptualización



Este apartado se refiere a todos los aspectos legales que deberá satisfacer el proyecto para cumplir con las normas y regulaciones vigentes, tanto en el ámbito nacional como internacional.

Se deben considerar aquí tanto las leyes y regulaciones que afectan directamente al área y su categoría como las de materias conexas que pudieran afectar o verse afectadas, por el desarrollo del proyecto. Por ejemplo, leyes y regulaciones de salud, de seguridad, seguros, permisos de operación, en materia laboral, tratados y convenios internacionales, etcétera.

De igual manera y como paso fundamental, se contemplará aquí el estado legal de los terrenos en los cuales se desarrollará el proyecto y la posible necesidad de firmar convenios o tratados de cooperación con otros entes privados o gubernamentales.

Merece especial atención la revisión y acatamiento de las regulaciones en materia de rescate y valoración del patrimonio histórico, arqueológico y cultural, así como las de protección de poblaciones indígenas.

Metodología



Se sugiere en primera instancia, contar con la asesoría legal por parte de un profesional en la materia, preferiblemente con amplia experiencia en legislación ambiental y desarrollo de proyectos turísticos. Caso contrario los encargados de la evaluación o desarrollo del proyecto o actividades deberán realizar una revisión exhaustiva de la legislación vigente, incluyendo los acuerdos, convenios, seguros y tratados internacionales.

Criterios de comprobación



- El desarrollo de proyectos y actividades ecoturísticas dentro del área, no viola la legislación vigente respecto de la conservación, categoría del área

Planificación y manejo del recurso

silvestre, administración pública, prestación y concesión de servicios públicos, poblaciones indígenas, resguardo del patrimonio, etcétera.

- El desarrollo ecoturístico dentro del área respeta y favorece el cumplimiento de los tratados y/o convenios nacionales e internacionales que afectan al área o sus recursos.
- Las propuestas de desarrollo, manejo y mercadeo del ecoturismo dentro del área están acordes con los lineamientos y estrategias de los entes jerárquicos superiores que la rigen (ministerios, direcciones, subregiones, etc.).
- Los encargados del área han investigado ampliamente las implicaciones legales que ello puede tener tales como, el requerimiento de seguros de cobertura para empleados y clientes (algunas actividades de alto riesgo lo requieren como por ejemplo el llamado “bungie jumping”; “rafting”; etc.); las posibilidades de sufrir una demanda por una inadecuada prestación del servicio o por no informar adecuadamente al cliente sobre los riesgos potenciales, etcétera.
- Los administradores del área conocen las posibilidades y limitaciones que presenta la legislación vigente respecto de la estructura, organización interna, los mecanismos de participación de la sociedad civil y sobre los mecanismos, vías y requisitos para el manejo y reinversión de los fondos generados por la actividad ecoturística.
- En el caso del desarrollo de nuevos proyectos de infraestructura y edificaciones, los terrenos propuestos no presentan conflictos de uso, tenencia, u otros.
- El área posee las potestades y la figura legal requeridas para el desarrollo y administración de la actividad ecoturística.
- Los proyectos de desarrollo cuentan con todos los permisos y trámites requeridos para su construcción y operación, tales como permisos sanitarios, de aguas municipales, etcétera.
- El área ha desarrollado sus propios contratos de servicios, concesiones, alquiler y cualquier otro acuerdo formal entre las diferentes partes involucradas.
- El área cuenta con regulaciones para el visitante, tour operadores, guías y demás grupos de interés; tales regulaciones son previamente puestas al conocimiento de los interesados.
- El área cuenta con los procedimientos legales que le autorizan el cobro por servicios prestados a personas, instituciones, etcétera.
- El área cuenta con los recursos técnicos y económicos para atender las tareas antes mencionadas y las actividades con carácter de urgencia.

PLANIFICACIÓN FÍSICA PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO

Planificación física para el desarrollo turístico

ZONIFICACIÓN

Conceptualización



La zonificación general para un área protegida es el proceso de aplicar diferentes objetivos de manejo y relaciones de uso a sitios particulares. Por supuesto, sólo se consideran aquellas zonas aplicables a cada área, en función de los objetivos de manejo estipulados. A manera de ejemplo, los siguientes tipos de zonas se usan en algunas áreas protegidas:²¹

Zona de refugio o núcleo

Zona silvestre

Zona de uso semi-intensivo de visitantes

Zona de uso intensivo

Zona de amortiguamiento

La **Zonificación Turística**, por su parte, consiste en identificar y agrupar áreas con potencial turístico, es decir, zonas en las que existen primeramente, atractivos turísticos suficientes –en términos de calidad y cantidad– como para justificar el desarrollo de la actividad. En segunda instancia, tales áreas o zonas deberán contar también –real o potencialmente– con una serie de condiciones tales como accesibilidad, disposición de servicios básicos, infraestructura básica, etc., las cuales posibiliten el desarrollo.

Finalmente, cabe acotar que el proceso de zonificación turística debe estar totalmente integrado al de zonificación del área en general y debe ser compatible con los objetivos planteados para las demás zonas identificadas.

Metodología²²



1. Tomando como base los mapas de recursos del área y la información de campo recopilada sobre el área, se identifican las áreas o sitios con potencial para el desarrollo ecoturístico y aquellas que, por el contrario, presenten restricciones de diversa naturaleza, por ejemplo:
 - Recursos hídricos; zonas de vida o tipos de vegetación y cualquier otro recurso biofísico que se considere pertinente.
 - Lugares relacionados con las especies con potencial atractivo turístico y sus correspondientes hábitats.

21. Tomado de UICN/PNUMA, 1990.

22. Adaptado de Miller, 1980; IUCN, 1996; MacKinnon, Child & Thorsell, 1990.

Planificación física para el desarrollo turístico

- Lugares relacionados con el patrimonio cultural (incluyendo los habitantes contemporáneos, las estructuras, los sitios arqueológicos, los medio-ambientes históricos, etc.).
 - Áreas particularmente relacionadas con la educación y la interpretación, la investigación y monitoreo.
 - Sitios de extraordinaria belleza escénica.
 - Sitios con cierto potencial para el esparcimiento y el turismo;
 - Áreas susceptibles de sufrir impactos debido al uso turístico (frágiles). Las cuales deberán resguardarse del uso turístico estableciendo ya sea zonas de recuperación o de protección absoluta, etcétera.
 - Áreas actualmente alteradas como pastizales (no naturales), charrales o bosques secundarios con un alto grado de deterioro. En las cuales eventualmente podrían ubicarse las instalaciones turísticas sin causar nuevas alteraciones.
 - Áreas de riesgo como aquellas que presenten fallas geológicas, las susceptibles de inundaciones y/o deslizamientos; etcétera.
 - Otras áreas que se considere relevantes como por ejemplo las anegadas, las que permanecen aisladas o inaccesibles durante ciertas épocas del año, etcétera.
2. Bosquejar cada un de estas áreas, lugares o puntos particulares en una copia del mapa base, que se llamará Mapa de Diagnóstico Preliminar.
 3. De entre las áreas, lugares o puntos anteriores, establecer una Zonificación Preliminar²³ con zonas tales como:
 - Áreas capaces de hacer frente a los objetivos del patrimonio cultural.
 - Áreas capaces de hacer frente a los objetivos relacionados con el esparcimiento, el turismo y la conservación de los recursos escénicos.
 - Áreas capaces de hacer frente a los objetivos de educación, interpretación, investigación y monitoreo.
 - Áreas con potencial para el desarrollo de actividades ecoturísticas especializadas (hospedaje, alimentación, tienda, etc.).
 4. Comprobar mediante reconocimiento de campo cada una de las zonas preliminares. Verificar además su relación (compatibilidad) con los ob-

23. Las zonas son espacios geográficos más amplios, que agrupan varios de los puntos identificados anteriormente.

Planificación física para el desarrollo turístico

jetivos del Área, sus directrices, tácticas, planes y demás instrumentos de ordenamiento territorial y/o administrativo.

5. Bosquejar las especificaciones o directrices específicas para cada zona. Por ejemplo:
 - Identificar las Áreas de Desarrollo y bosquejar las Especificaciones de las Áreas de Desarrollo.
 - Identificar los Sitios en los que van a tener lugar las actividades y desarrollos específicos.
6. Verificar la finalidad de la zonificación, así como los aspectos legales y administrativos para asegurar una consistencia adecuada.
7. Corregir todas las inconsistencias de las propuestas de zonificación.
8. Definir la Zonificación Final, sus límites y regulaciones. Desarrollar el Mapa de Zonificación Ecoturística definitivo.

Criterios de comprobación



- El proceso de zonificación del área es producto del trabajo de un equipo multidisciplinario que incluye a personal técnico y administrativo de la misma.
- La zonificación ecoturística del área obedece a la aplicación de criterios técnicos y de manejo (como capacidad administrativa, capacidad de manejo de visitantes, etc.).
- Los límites de las zonas de manejo establecidas dentro del área (intangibles, de recuperación, etc.) están claramente definidos, lo que permite establecer regulaciones de uso para los visitantes.
- La extensión y la estructura de las zonas de uso público (ecoturístico) establecidas, permiten atender diferentes segmentos de mercado (tipos de ecoturismo como observadores de aves, naturalistas, escaladores, investigadores, etc.) sin que existan conflictos de uso o de intereses.
- La zonificación del área prevé y permite el manejo de zonas alteradas por el uso público, como por ejemplo, el cierre temporal de algunos senderos y la apertura de otros durante el período de recuperación.
- Existe un plan de monitoreo y evaluación de las actividades autorizadas según la zonificación.

Planificación física para el desarrollo turístico

DISEÑO DE SITIO

Conceptualización

El diseño de sitio es un proceso de intervención que tiene como objetivo determinar propuestas de circulación, estructuras y usos para un fin determinado (habitacional, recreativo, administrativo, etc.). En el caso del diseño de sitio sustentable, tales propuestas deben implicar un compromiso serio de integración y respeto con el ambiente natural y cultural.

Siendo tan sólo un componente más dentro de un sistema natural interdependiente, la especie humana debe desarrollar respeto, compromiso y responsabilidad por el paisaje (entorno) y gastar (invertir) mayores esfuerzos en comprender las interrelaciones de suelos, agua, comunidades vegetales y asociaciones y hábitats, así como los impactos del uso humano sobre los mismos.

El diseño sustentable requiere plantear estrategias sobre una base holística y ecológica para crear proyectos que no alteren o perjudiquen los sistemas existentes en el sitio, sino más bien que ayuden a repararlos y restaurarlos.²⁴

El sistema de parques nacionales de Estados Unidos propone las siguientes consideraciones generales para un diseño sustentable:²⁵

- Promover la armonía espiritual con —e incorporar una responsabilidad ética hacia— el paisaje natural y sus recursos.
- Planificar el desarrollo paisajístico de acuerdo al contexto más que a patrones y soluciones preconcebidos.
- Mantener tanto la integridad ecológica como la viabilidad económica en un desarrollo sustentable; ambos factores tienen la misma importancia en el proceso de desarrollo.
- Comprender el sitio como un ecosistema integrado con cambios ocurriendo a lo largo del tiempo en un balance dinámico; el impacto del desarrollo debe ser confinado dentro de estos cambios naturales.
- Permitir que prevalezca la simplicidad de funciones, en tanto que se respetan las necesidades básicas de confort y seguridad.
- Reconocer que no existe tal cosa como *basura*, tan sólo recursos fuera de lugar.
- Determinar la factibilidad del desarrollo a largo plazo en términos de costos sociales y ambientales, no sólo en costos de construcción a corto plazo.

24. United States Department of the Interior. National Park Service. Guiding principles of sustainable design. September 1993, p. 41.

25. *Ibid.*, p. 44.

Planificación física para el desarrollo turístico

- Analizar y modelar los ciclos de agua y nutrientes previamente a la intervención de desarrollo.
- Minimizar las áreas que perturben la vegetación, movilización de tierras y alteración de canales de agua.
- Ubicar las estructuras para tomar la máxima ventaja de las tecnologías de aprovechamiento de energía pasiva para proveer confort.
- Permitir al ecosistema natural ser autosostenible en la mayor medida posible.
- Proveer espacio para procesar todos los desechos creados en el sitio (facilidades para recolección/ reciclaje, digestores, lagunas, etc.) de manera que los recursos reutilizables/reciclables no se pierdan y los desechos peligrosos o destructivos no se liberen en el ambiente.
- Establecer términos de seguridad ambiental para la producción y almacenamiento de energía en el sitio desde las primeras etapas de planeación del sitio.
- Planificar el desarrollo por etapas para permitir el monitoreo de impactos ambientales acumulativos.
- Desarrollar facilidades para integrar a la experiencia del visitante ciertas funciones operativas clave como conservación de la energía, reducción de desechos, reciclaje, y conservación de recursos.
- Incorporar materiales y artesanías nativas a las estructuras, plantas nativas al paisaje, y costumbres locales dentro de los programas y operaciones.

Metodología



Cabe aclarar inicialmente que el Diseño de Sitio (en adelante D.S.) debe ser llevado a cabo por un equipo multidisciplinario con la conducción de un especialista en la materia (arquitecto o ingeniero), por lo tanto, lo que aquí se plantea son tan solo lineamientos. Para una mayor profundización en el tema, se recomienda la consulta detallada de “Guiding principles of sustainable design” (entre otros), de donde han sido extractadas las siguientes consideraciones específicas para el diseño de sitio:²⁶

- El primer paso en el D.S. es el proceso de **selección de sitio**, entendido como aquél que identifica, sopesa y balancea el atractivo de un sitio (natural y cultural) contra el costo inherente de su desarrollo. Debe con-

26. United States Department of the Interior. National Park Service. Guiding principles of sustainable design. September 1993, pp. 44-52.

Planificación física para el desarrollo turístico

siderar los siguientes factores: número de visitantes; densidad de las facilidades y edificaciones; características climáticas; pendientes; vegetación; vistas panorámicas; riesgos naturales; acceso a atractivos naturales y culturales; actividades tradicionales; existencia y requerimientos de servicios básicos; separación de las facilidades de apoyo de las áreas de uso público; proximidad de bienes, servicios y alojamiento.

- El segundo paso es la planeación, diseño y construcción de la infraestructura y facilidades de **acceso** tanto para el área como para el sitio y los atractivos principales (naturales y culturales).
- El tercer paso es la planeación de los **sistemas básicos y de tratamiento de desechos**. Los sistemas básicos o de utilidades se refieren a las facilidades sanitarias, de provisión de energía, calefacción, iluminación, drenajes, tratamiento de aguas negras y grises, etcétera.
- En cuarto término deben tomarse consideraciones de **adaptación del diseño al sitio** para lo cual habrán de analizarse las características naturales y culturales del contexto; entre las primeras figuran vientos; insolación y asoleamiento; lluvias; topografía; geología y suelos; ecosistemas acuáticos; vegetación; fauna y características visuales (del paisaje). Por su parte, en el contexto cultural se analiza la arqueología e historia de la zona, así como las culturas indígenas y otros grupos comunitarios que vivan actualmente en la zona.
- El quinto paso es la consideración de los **métodos y materiales constructivos** para lo cual deberá establecerse un programa del proceso constructivo; determinar los límites de la construcción y los rasgos del paisaje.
- Establecer un plan de **preservación/recuperación del paisaje** natural y cultural.
- Finalmente, el D.S. deberá considerar los aspectos de **seguridad del visitante** que sean pertinentes.



Criterios de comprobación²⁷

- Los administradores del área y el ente rector en ecoturismo son conscientes de la importancia y utilidad de requerir diseños de sitio para cada proyecto de desarrollo que se vaya a emprender en el área.

27. Basado en FAO/PNUMA, 1992; MacKinnon, Child y Thorell, 1990; Miller, 1980; Secretaría de Turismo, 1994; South Australian Tourism Commission, 1994; The Ecotourism Society, 1993; The Ecotourism Society, 1995; UICN, 1996 y United States Department of the Interior, 1993.

Planificación física para el desarrollo turístico

- Los diseños de sitio para los proyectos a desarrollar dentro del área han sido elaborados por un profesional en el campo (ingeniero o arquitecto, paisajista, con amplia experiencia en áreas silvestres protegidas o similar), quien trabajó en coordinación y estrecha relación con el personal administrativo, programa respectivo así como con representantes de otros sectores involucrados (turismo, mercadeo, etc.).
- Las propuestas de desarrollo ecoturístico que requieren la construcción de obras edilicias (edificios) o de infraestructura, cuentan con un D.S. además del EIA y responden al plan de manejo del A.P.

Los **planos de ubicación o diseños de sitio** deben comprender:

- Un mapa de ubicación del sitio o los sitios con relación al área total del área protegida y su respectiva zonificación.
- Un esquema general, plano o croquis de la distribución espacial del proyecto a desarrollar incluyendo infraestructura (accesos, cañerías, etc.) y edificaciones.
- Diseños o croquis generales de las edificaciones en los que se detallan sus dimensiones y las divisiones espaciales.
- Cortes de las fachadas y los laterales de las edificaciones.
- Diseños generales de los flujos de circulación y de distribución de aguas, servicios eléctricos, otros.

En términos generales, un **D.S. sustentable o en armonía con la naturaleza** debe incluir las siguientes consideraciones básicas:

- El reconocimiento y análisis del contexto dentro del cual se enmarca el sitio y no sólo las características del sitio en sí.
- El tratamiento del paisaje del sitio y su entorno como un todo integrado e interrelacionado, incorporándose a él de la manera más natural posible, sin proponer construcciones que por su estructura, materiales, decorados (como colores, texturas, etc.), etc. “choquen” o “compitan” con el paisaje.
- El asegurarse de que el diseño físico aprovecha y explota cada oportunidad que pudiera existir para “poner” al visitante en contacto directo con el ambiente.
- El cerciorarse de que la conservación del ambiente se hace evidente en cada aspecto del desarrollo donde sea posible.
- El aprovechamiento de zonas alteradas para el desarrollo de las construcciones, en vez de ubicarlas en áreas vírgenes o en franca recuperación

Planificación física para el desarrollo turístico

- La selección del sitio y los diseños deberán respetar los patrones de movimiento y los hábitats de la fauna silvestre.
- La promoción de la conservación y/o restauración de la biodiversidad natural, por ejemplo, al respetar áreas con cobertura vegetal significativa o árboles nativos en el sitio; utilizando especies nativas o más adecuadas para el diseño de jardines, setos, divisiones de ambientes, etc.; evitando al máximo que las estructuras y facilidades fragmenten los ecosistemas existentes; etcétera.
- Los edificios deberán estar suficientemente espaciados para permitir el crecimiento natural de la vegetación y el movimiento de la fauna.
- Las medidas y acciones para promover la recuperación y/o restauración de las áreas alteradas deben ser promovidas.
- Deben promoverse ligámenes (“medios de comunicación”) entre el proyecto, el paisaje circundante (entorno natural) y las comunidades aledañas. Por ejemplo, promover el mantenimiento o la instauración de corredores biológicos, embellecimiento de áreas públicas en la comunidad, etcétera.
- El mantenimiento, conservación y/o restablecimiento de los sistemas y funciones ecológicas del área.
- El mantenimiento de áreas de vegetación adyacentes a lagunas, ríos y arroyos continuos o intermitentes como elementos de filtro para minimizar escurrimiento de sedimentos y desechos.
- Los ambientes y edificaciones históricas o de interés cultural deben ser identificados, preservados, protegidos, restaurados y/o reutilizados.
- El D.S. debe enmarcarse dentro de criterios social y ambientalmente responsables.
- El diseño debe contribuir a la revalorización e interpretación del patrimonio cultural y natural del área y la región.
- El impacto humano negativo sobre el patrimonio natural y cultural debe ser minimizado y/o mitigado.
- La incorporación positiva del visitante requiere de un ambiente adecuado, así como un mayor respeto y entendimiento sobre el patrimonio que resguardan el área y su entorno.
- El diseñar y construir una red adecuada de senderos con la señalización respectiva (tanto con información ecológica como con recomendaciones de comportamiento).
- Los miradores y torres de observación de fauna silvestre (tipo “escondite”, es decir camuflados) deben ser adecuadamente identificados, diseñados y construidos.

Planificación física para el desarrollo turístico

- En la medida de lo posible, deben fomentarse edificaciones pequeñas que se “mezclen” con el paisaje.
- El utilizar y revalorizar prácticas, técnicas, materiales, diseños y costumbres autóctonas debe estimularse.
- La erosión para todos los edificios y senderos debe ser controlada.
- Deben evitarse fuentes de sonidos u olores desagradables cerca de las instalaciones turísticas.
- Todo tipo de agua debe ser manejada adecuadamente. Evitar desagües de aguas grises y servidas en áreas vecinas a ríos, lagunas, mares o en áreas de alto nivel turístico.
- El diseño arquitectónico y de conjunto deberá tomar en cuenta las variaciones estacionales (lluvias, ángulo solar, etc.) y la existencia o eventualidad de riesgos naturales (derrumbes, plantas o animales peligrosos, inundaciones, etc.).
- La construcción de edificios altos para alojamiento debe evitarse (¡máximo dos niveles) y buscar siempre un diseño de conjunto que tenga formas orgánicas (en armonía con el medio ambiente), y que se ajusten a la topografía del terreno.
- Deberá evaluarse la disponibilidad de un sistema eficiente de comunicación (teléfonos, radio comunicadores, etcétera).
- Deberá planificarse un sistema de evacuación en caso de emergencia

Para la **selección del sitio** el D.S. se debe considerar:

- Un análisis de las características biofísicas y socioculturales de los sitios potenciales y su entorno (incluyendo topografía, atributos o características únicas, consideraciones ambientales y de zonificación, etc.), así como de las interrelaciones entre las mismas.
- La capacidad de manejo de visitantes en los sitios propuestos para el desarrollo.
- Un análisis de las ventajas y desventajas de la localización propuesta.
- Un análisis de los desarrollos actuales y futuros, por ejemplo, cercanía con áreas de abastecimiento de energía, agua potable, facilidades de comunicación, suministros, servicios de emergencia, etcétera.
- La determinación y análisis de los impactos (social, cultural y económico) de la propuesta en el entorno mediato y sus alrededores (desde la fase de construcción hasta la de operación).

Planificación física para el desarrollo turístico

Sobre el **acceso al sitio**, se debe considerar lo siguiente:

- Un análisis y cuantificación de las posibilidades, calidades y necesidades de acceso al área en general, al sitio del proyecto en particular y a los sitios de desarrollo de actividades específicas como áreas de campamento, alojamiento, áreas administrativas, miradores, puestos para observación de aves, etcétera.
- Formas de acceso a los atractivos a través de medios de bajo impacto (por ejemplo senderos pedestres).
- El uso de medios de transporte lo menos contaminantes posible en términos de contaminación de aire, el agua, el ruido y contaminación visual.
- El diseño de las vías de acceso terrestres debe adaptarse a las condiciones topográficas y de suelos, es decir se debe adoptar un diseño curvilíneo donde la topografía así lo requiera y se deberá utilizar materiales de relleno y para rodamiento donde el tipo de suelo lo requiera (por ejemplo utilizar lastre en terrenos arcillosos).
- No seguir la orilla de ríos por largos trayectos sino sólo acercarse a éste en algunos puntos atractivos.
- En terrenos montañosos, no trazar el camino sobre la cresta sino procurar seguir las curvas de nivel menos elevadas.
- Las vías de acceso alternativas para ser utilizadas en caso de emergencias deben preverse.
- A toda costa debe evitarse la existencia de accesos compartidos para usos altamente conflictivos por ejemplo, la circulación de gente y caballos sobre un mismo sendero estrecho.
- Es preferible servir a un grupo de edificios mediante una ruta circular de un solo sentido con un área de parqueo en uno de los extremos, que tener una ruta de dos vías que bloquee el área central de actividad.
- El diseño senderos y caminos debe minimizar los cruces de ríos y arroyos.
- En sitios con problemas de inestabilidad del terreno y riesgos de derrumbes, deberán tomarse medidas correctivas y preventivas como evitar cortes de tierra muy pronunciados (en ángulos de casi 90°); construir taludes o gaviones; establecer mecanismos de canalización de aguas; etcétera.
- En las orillas de los caminos debe conservarse y/o restaurarse la cobertura vegetal.
- Preferiblemente deben utilizarse materiales reciclados o de desecho para la construcción de superficies de rodamiento o senderos (recicla-

Planificación física para el desarrollo turístico

dos, desechos de llantas, escalones o tablillas fabricadas con plásticos reciclados, etcétera.

- La construcción de superficies deberá utilizar materiales con colores y texturas similares a las del entorno.
- Se sugiere imponer zonas con diferentes límites de velocidad para vehículos motorizados en los distintos caminos y carreteras que puedan atravesar un área protegida, para lo cual en cada caso se requerirá un estudio detallado de vialidad, en coordinación con las autoridades competentes.
- En caso de requerirse senderos ecuestres, éstos deberán tener un ancho suficiente para dos caballos (mínimo tres metros). La altura que deberá dejarse libre (despejando para ello las ramas más bajas de los árboles) es de 4.50 m.
- En caso de requerirse pistas de bicicleta, éstas deberán tener un ancho de 2.00 m.
- En zonas de clima caliente, cuando el área provea de transporte vehicular, éste debe tener colores claros que reflejen el sol y vidrios polarizados para minimizar el uso de aire acondicionado, lo cual reduce el consumo de combustible y consecuentemente la contaminación.
- Los vehículos del área deben ser objeto de un mantenimiento adecuado para reducir la emisión de contaminantes y optimizar el uso de combustibles. De igual manera, deben cumplir con los estándares de calidad que la legislación estipule (uso de convertidores catalíticos, combustibles sin plomo, etc.).
- Las facilidades para el transporte aéreo deben ubicarse y diseñarse para que garanticen la seguridad de los visitantes y de los residentes locales y deben procurar reducir al máximo el impacto visual y la contaminación sónica y atmosférica.
- Los canales de navegación no deben ser construidos o proyectados sobre ambientes marinos frágiles como los arrecifes coralinos, sino que debe procurarse el anclaje, la navegación o la construcción de obras en sitios aledaños pero lo suficientemente alejados para minimizar el impacto ambiental. En su defecto, sólo debe aprobarse la utilización de medios de navegación de bajo impacto como kayucos, kayacs, botes de caucho, etcétera.
- Las facilidades para actividades acuáticas tales como muelles y embarcaderos deben diseñarse de manera tal que no perturben u obstruyan las corrientes normales o el movimiento natural de las arenas o sedimentos.

Planificación física para el desarrollo turístico

Para el caso específico del **diseño de senderos**, además de las consideraciones anteriores, se deben tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:²⁸

- La selección de la ubicación, el alineamiento y la pendiente consideran tanto los aspectos técnicos (tipo de suelo, roca madre, excavación, pendiente, drenaje), como estéticos (belleza escénica, característica de interés), así como las necesidades particulares de ciertos usuarios, por ejemplo, adultos mayores o discapacitados.
- Los costos de construcción los requerimientos de mano de obra y de mantenimiento han sido previamente establecidos.
- Los aspectos técnicos de la construcción son revisados por expertos (por ejemplo, alineación, excavaciones, bases, construcciones).
- El sendero cumple con los propósitos para los que se ideó (grupos de tercera edad, familias, naturalistas, etc.).
- Los senderos son ubicados de modo que se puedan disfrutar las características del parque y del paisaje; y evita perturbaciones graves al escenario natural.
- El sendero cuenta con un inventario de paisajes atractivos y características naturales a partir de fotografías aéreas, evaluaciones de campo, material técnico, etcétera.
- Las pendientes en los senderos no son mayores de 15 o 17%. La construcción en estas pendientes requiere de excavaciones mínimas, menor deslavamiento del suelo, estabilización y drenaje. La excavación de senderos que excedan un 70% de pendientes debe evitarse, ya que requiere de un costoso trabajo de estabilización de la pendiente interior.
- La construcción sesgada a través de pendientes reduce el riesgo de erosión y evita gradientes abruptas.
- Se aprovecha la configuración del terreno para desarrollar senderos en “zigzags”. Se evitan ángulos demasiado cerrados y se trata de que las sinuosidades no sean visibles, para evitar que la gente corte caminos y se hagan senderos múltiples no planeados.
- El impacto esperado de visitantes es evaluado, enlistando las características frágiles y marcando los trechos donde se requiera estabilización de pendientes, drenaje u otras medidas de control de la erosión.
- Los caminos existentes son utilizados cuando éstos reúnen las condiciones necesarias, en caso contrario, deben cerrarse.

28. Tomado de MacKinnon, Child y Thorsell, 1990, pp. 221-222.

Planificación física para el desarrollo turístico

- Los servicios que van a ser proporcionados (sitios de descanso, refugios, bancas, botes de basura, letreros, escalones, puentes, paneles interpretativos, barreras de seguridad como cercas en despeñaderos, alcantarillado) son detalladamente enlistados e identificados en un mapa.
- El sendero cuenta con un programa para mantenimiento, patrullaje y limpieza.
- El sendero cuenta con un plan interpretativo usando temas, localidades, diseños y técnicas adecuadas para el público meta.

Otras recomendaciones generales sobre diseño de senderos son las siguientes:

- Por lo general, los senderos naturales son relativamente cortos (0.5 a 1.5 Km.), con un tiempo de recorrido de ente 30 a 60 minutos, sin embargo, dependiendo de los segmentos de mercado que el área espera atender puede requerir de otro tipo de senderos con un mayor grado de dificultad, por ejemplo: observadores de aves, naturalistas, escaladores, etcétera.
- En la medida de lo posible es preferible diseñar senderos en forma de circuitos de una sola vía, antes que senderos de ida y vuelta (doble vía).
- El diseño del sendero debe “invitar” al visitante; debe tener una entrada clara, bien marcada. Los lugares fangosos y los obstáculos físicos deben ser evitados en la medida de lo posible o proveer la infraestructura adecuada para evitar impacto.
- Tanto en los senderos largos como en los relativamente cortos se deben proveer descansos y sitios de contemplación o miradores.
- De igual manera deben dotarse de puentes, escalones, cercas, apoyos u otras facilidades en los lugares en que sea necesario.
- Todos los senderos e instalaciones de uso ecoturístico deben ser objeto de un buen mantenimiento.
- En zonas costeras o parques marinos se deben emplear técnicas y recursos especiales para el diseño de senderos como por ejemplo, senderos aéreos o elevados; senderos autoguiados con señalización especial para canales o recorridos acuáticos o subacuáticos (boyas por ejemplo).

Nota: el diseño e interpretación de senderos es abordado más ampliamente en las fichas correspondientes a la herramienta “interpretación” del Área temática “programa de ecoturismo”.

Planificación física para el desarrollo turístico

En la planificación y operación de las **vías y medios de acceso** deben preverse y mitigarse los siguientes impactos negativos (la lista no necesariamente es exhaustiva):

- Incremento desmedido de la contaminación sónica.
- Deterioro de la calidad del aire.
- Introducción y mala disposición de tóxicos durante la construcción.
- Descarga de materiales tóxicos tales como aceites y residuos de combustibles, principalmente como producto de la utilización de vehículos acuáticos motorizados.
- Incremento o aceleración de procesos erosivos.
- Aumento de procesos de sedimentación y/o compactación.
- Desvío o perturbación de cursos de agua.
- Alteración de fuentes de agua subterráneas.
- Alteraciones de la vegetación.
- Alteraciones de hábitats.
- Perturbación u obstrucción de patrones de movimiento de especies.
- Reducción de poblaciones por atropello de animales en la vía.
- Creación de corredores para especies exóticas o invasoras.
- Disrupción de ciclos de vida de especies silvestres.
- Alteración de cadenas alimenticias y/o flujos de nutrientes.
- Alteración de la dinámica y morfología de playas.
- Alteración de arrecifes coralinos.
- Alteraciones de hábitats, patrones de hidrodinámica, etc. por requerimiento de dragados para habilitación o mantenimiento de canales.
- Manejo inadecuado de desechos.
- Deterioro de estructuras arqueológicas.
- Aculturación de comunidades locales.

DISEÑO ARQUITECTÓNICO



Conceptualización²⁹

Dentro del diseño sustentable, el diseño arquitectónico busca establecer un balance entre las necesidades humanas y los recursos naturales y culturales del entorno. Además, procura minimizar el impacto ambiental, la importación de bienes y energía, así como la generación de desechos.

29. Tomado de United States Department of the Interior. National Park Service. Guiding principles of sustainable design. September 1993., pp. 41 y 55.

Planificación física para el desarrollo turístico

El diseño arquitectónico sustentable debe buscar:

- Reconectar al ser humano con el ambiente y los beneficios espirituales, emocionales y terapéuticos que la naturaleza otorga.
- Promover nuevos valores humanos y estilos de vida para alcanzar una relación más armoniosa con los recursos y el ambiente local, regional y global.
- Promover el interés público sobre el desarrollo y uso de tecnologías adecuadas y las implicaciones en términos de energía y desechos que tiene la utilización de ciertos materiales de consumo y construcción.
- Fomentar y nutrir las culturas vivas para perpetuar la visión indígena de respeto y armonía con el ambiente.

Por su parte, Ceballos-Lascuráin plantea que “las soluciones de diseño de *bajo-impacto* deben ser utilizadas siempre que sea posible. El diseño de los edificios debe utilizar formas arquitectónicas, técnicas y materiales locales cuando éstos sean ambientalmente adecuados”.³⁰ En términos generales el diseño arquitectónico debe “estar subordinado al ecosistema y al contexto cultural” y tener como principio, siempre que sea posible, que “lo pequeño es mejor”.

Metodología³¹



Por definición un diseño arquitectónico sustentable busca la armonía con su entorno natural y cultural por lo que el análisis de éstos, los factores naturales y los humanos, deben ser sus pilares a la hora de proponer y analizar las soluciones arquitectónicas. A continuación se brindan algunos principios y consideraciones básicas que deben regir el proceso de diseño arquitectónico de edificaciones y facilidades ecoturísticas.

Factores naturales

El diseño arquitectónico de las edificaciones y facilidades debe considerar en primera instancia las condiciones naturales del entorno y determinar cuáles de ellas debe administrar ya sea para optimizar su aprovechamiento o para minimizar sus efectos sobre las instalaciones o sobre los visitantes. Por ejemplo, cuando el clima es predominantemente caliente, se debe maximizar la ventilación en las cubiertas (techos y entretechos); utilizar setos vivos para establecer divisiones y reducir así la acumulación de calor; aislar las instalaciones o funciones que generan calor como las cocinas, etcétera.

30. UICN, 1996. p. 195.

31. Tomado de The ecotourism society, 1995 y United States Department of Interior, 1996.

Planificación física para el desarrollo turístico

En estos términos, los factores a considerar son los siguientes: temperatura, insolación, vientos, humedad, lluvia, otros fenómenos atmosféricos (bruma, tormentas, tornados, etc.), vegetación, topografía, hidrografía, geología y suelos, sismicidad, pestes y fauna.

Factores humanos

De igual manera, el diseño arquitectónico deberá incorporar, rescatar y poner en valor los recursos histórico-culturales no sólo del área sino de toda la región en general. Este trabajo deberá partir de un profundo conocimiento de estos recursos y de un análisis conjunto del equipo planificador sobre cuáles de ellos pueden y deben ser aprovechados en el diseño. Por ejemplo, si la utilización de cierta materia o técnica constructiva local pone en peligro la existencia de un recurso a largo plazo, tal práctica no debería ser validada por el área. En cambio, cuando las prácticas locales evidencian el uso racional y sostenible de un recurso, parte de las funciones del diseño deberán ser rescatar y poner en valor las costumbres y el conocimiento de los pobladores locales (o de los antiguos pobladores).

El análisis de los factores humanos debe comprender: recursos arqueológicos, arquitectura vernacular, recursos históricos, antropología, bagaje étnico, religión, sociología, artes y artesanías.

Adicionalmente, el diseño arquitectónico debe considerar otro factor humano que es determinante: las necesidades y expectativas del usuario (visitante, ecoturista o funcionario) y para ello debe atender a la experiencia sensorial del diseño en términos del tratamiento de los recursos visuales, auditivos, olfativos y táctiles.

Cabe remarcar la importancia de analizar cuidadosamente la conveniencia (o inconveniencia) de la utilización de técnicas y materiales locales para la construcción. Es necesario considerar la disponibilidad del material a corto, mediano y largo plazos; los procesos extractivos; la transportación; la necesidad de aditivos o tratamientos especiales, etcétera.



Criterios de comprobación³²

- El D.A. de las obras a construir está a cargo de profesionales en la materia (ingenieros y arquitectos).

32. Basado en FAO/PNUMA, 1992; MacKinnon, Child y Thorell, 1990; Miller, 1980; Secretaría de Turismo, 1994; South Australian Tourism Commission, 1994; The Ecotourism Society, 1993; The Ecotourism Society, 1995; UICN, 1996 y United States Department of the Interior, 1993.

Planificación física para el desarrollo turístico

- El personal del programa y los administradores del área participaron activamente en la definición del DA de las obras constructivas.
- Para la elaboración del DA de las obras destinadas al uso ecoturístico, se han tomado en cuenta las necesidades de los visitantes (los diferentes segmentos de mercado).
- Las capacidades y limitaciones de manejo propias de la categoría de manejo y del área en particular han sido tomadas en consideración.
- El D.A. cuenta con los permisos, sondeos y estudios legales, de mercado, factibilidad, de E.I.A, etc. que se requieren.
- Los diseñadores son conscientes de que el mantener al ecosistema natural lo menos perturbado posible, tiene prioridad por sobre el logro de expresiones arquitectónicas dramáticas o impresionantes.

Para el DA se han tomado en consideración los siguientes aspectos:

- El diseño es consistente con los objetivos y la filosofía del área y cumple con los objetivos de uso específicos para los cuales fue creado, sin caer en contradicciones o indefiniciones de diseño.
- El DA emplea soluciones que requieran de tecnologías adecuadas para el medio y las condiciones del entorno, así como criterios de consumo que guardan relación con la política del sitio y la realidad circundante.
- La planificación del desarrollo de la propuesta en fases, que permitan evaluar y rectificar a tiempo posibles errores o problemas.
- Se proponen sistemas de monitoreo para cada fase y se reevalúan las soluciones de diseño entre fase y fase.
- Las edificaciones son ubicadas y diseñadas tomando en consideración factores ambientales, tales como la direccionalidad e intensidad de los vientos y lluvias en diferentes épocas del año; el máximo aprovechamiento de la luz solar; etcétera.
- Los diseños arquitectónicos empleados armonizan con el entorno, considerando criterios ambientales a largo plazo y evitando lo superfluo y las comodidades y lujos excesivos.
- Se utilizan técnicas y formas constructivas locales y se emplean imágenes culturales autóctonas, artesanías y nombres locales.
- Se aprovechan y potencializan las oportunidades para que el visitante se sensibilice, experimente y/o entienda los recursos utilizados en el diseño arquitectónico y de sitio.
- El D.A. se ajusta a los parámetros de evaluación empleados por los sistemas de clasificación o categorización de hoteles “verde” o ambiental-

Planificación física para el desarrollo turístico

mente responsables (en C.R. el I.C.T. ha implementado el primer sistema, ver referencia I.C.T.1997)

- Se aprovechan especialmente los materiales y la mano de obra locales (incluyendo artistas y artesanos del lugar)
- Se incluyen áreas tranquilas y privadas en las que el visitante pueda descansar y reflexionar en un entorno natural.
- Se toman las previsiones para futuras expansiones, a fin de minimizar demoliciones y desperdicios futuros.
- Deben adoptarse tecnologías y mecanismos para garantizar un uso racional de los recursos hídricos y energéticos. (ver fichas respectivas en el Área temática “gestión socioambiental”).
- En sitios especiales se toman en consideración posibles requerimientos técnicos como medidas antisísmicas, anticiclones, etcétera.
- El control de insectos, reptiles, roedores, etc., se contempla en el diseño y uso de materiales en particular.
- En la medida de lo posible proporcionan oportunidades para visitantes minusválidos (andadores para sillas de ruedas, rampas en lugar de escaleras, servicios sanitarios de diseño especial, accesos amplios, etc.).
- El diseño del conjunto ecoturístico, contempla un centro de interpretación para visitantes, aunque sea pequeño y modesto, pero atractivo y didáctico, que podría incluir maquetas, diagramas, exposición de fotos de la fauna y flora silvestres, bibliografía de interés, muestras de artesanías, etcétera.
- El D.A. incluye áreas de uso especial como limpieza de botas, duchas en el exterior, áreas para colgar impermeables o guardar equipo de campamento, etcétera.
- El D.A. propuesto debe ser viable y sostenible desde el punto de vista económico y tecnológico y socialmente adoptable.
- Debe estar basado en consideraciones ambientales a largo plazo y no en consideraciones estrictamente económicas o financieras de corto plazo.

Con respecto a la **etapa constructiva**, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- La selección de los contratistas para la etapa de construcción debe considerar su experiencia previa de construcción en sitios frágiles y su habilidad para organizar y construir en áreas rurales y/o remotas.
- Las obras de construcción tales como los movimientos de tierras, la disposición de desechos, etc., deben planificarse y administrarse trans adecuadamente, etc. Por ejemplo, se deberían trazar primero las vías de

Planificación física para el desarrollo turístico

acceso definitivas y transportar a través de ellas los materiales de construcción y desecho en vez de hacer caminos o trochas temporales.

- Las excavaciones para cimientos deberán, dentro de lo posible, hacerse a mano, evitando el uso de maquinaria pesada.
- Las especificaciones de construcción deberán reflejar los intereses ambientales y de conservación respecto a los productos maderables y otros materiales de construcción, por ejemplo, emplear maderas de plantaciones forestales, eliminar el uso de materiales de construcción que contengan productos químicos dañinos.
- Se deben destacar aquellos materiales de construcción o decoración que son nativos de la zona que además son renovables y ambientalmente sensitivos.
- Todos los desechos de la construcción deberán ser removidos del sitio una vez finalizadas las obras y su disposición final debe impactar el ambiente lo menos posible.
- El suelo y demás materiales extraídos para emplazar los basamentos debe ser redistribuido en las cercanías de la construcción.
- En la medidas de lo posible se deben emplear técnicas y diseños de autoconstrucción que reduzcan el tiempo y la complejidad de la misma.

La fase constructiva puede ocasionar algunos de los siguientes impactos negativos, los cuales deben ser minimizados al máximo:

- Contaminación sónica.
- Deterioro de la calidad del aire.
- Polución por el uso de vehículos, equipo y maquinaria.
- Derrames de petróleo, pinturas u otros productos químicos.
- Aumento de la erosión.
- Aumento de la sedimentación y/o compactación del suelo.
- Remoción de suelos.
- Alteración de cursos de agua.
- Alteración de la calidad o cantidad de fuentes de agua superficiales y/o subterráneas.
- Alteración y/o destrucción de la vegetación.
- Alteración, fragmentación y/o destrucción de hábitats.
- Creación de barreras para el movimiento de fauna silvestre.
- Introducción de especies exóticas y/o invasoras.
- Alteración de los ciclos de vida de especies silvestres.
- Alteración de flujos y/o cadenas de nutrientes.
- Introducción de alimentos o hábitats extraños en el ambiente.

Planificación física para el desarrollo turístico

AMBIENTACIÓN (EQUIPAMIENTO Y DECORACIÓN INTERIOR)

Conceptualización

La ambientación se refiere a todo el proceso de decoración, amueblamiento y equipamiento interior que se requiere para habilitar las instalaciones para uso ecoturístico. La ambientación y el diseño arquitectónico deben planearse conjuntamente para que el uno complemente al otro, en vez de competir o crear contradicciones.

Cabe recordar y enfatizar sobre la importancia que tiene para el desarrollo del ecoturismo el aprovechar cada espacio, ocasión y fase de la operación para “enseñar” al visitante sobre el uso racional de los recursos y el respeto por el patrimonio natural y cultural del área. Por lo tanto, la determinación de las características de la ambientación deberá ser coherente y seguir los mismos lineamientos que rigen el diseño de sitio y el diseño arquitectónico. Al igual que en estos dos casos, los costos ambientales y culturales a largo plazo deberán marcar la pauta para la toma de decisiones por sobre los criterios estrictamente económicos de corto plazo.

Idealmente la selección del decorado, mobiliario y equipamiento debe estar en manos de un decorador o persona con experiencia en el ramo. En la práctica la mayoría de los proyectos en un área protegida no contempla los recursos para esta fase. Sin embargo, debe dejarse muy claro que al desarrollar facilidades para servicios turísticos, las cuáles además se desean que sean rentables o autosostenibles, es fundamental presentar un producto con consistencia y calidad para competir en el mercado.

Los lujos y equipos caros y sofisticados no necesariamente son la respuesta, pero es una buena inversión al futuro contar con la guía de una persona entendida en la materia.

Metodología

Entre los aspectos más relevantes a considerar están:

- Planificación adecuada del tipo y cantidad de equipo y mobiliario necesario, con base en los objetivos de funcionalidad del sitio y la capacidad del área, así como en el perfil del consumidor esperado.
- Criterios técnicos sobre calidad, durabilidad y resistencia del equipo y mobiliario en condiciones climáticas particulares.
- Concepto del tipo de diseño y decoración que se desea implementar.

Planificación física para el desarrollo turístico

- Selección de los elementos decorativos con base en el diseño planteado y la disponibilidad adquisitiva.
- Plan de implementación a corto y mediano plazo.

Bibliografía recomendada

United States Department of the Interior. National Park Service. Guiding principles of sustainable design. September 1993

Criterios de comprobación³³



- La construcción y el decorado aprovechan los materiales y mano de obra local incluyendo artistas y artesanos del lugar.
- Los equipos de alto consumo energético y materiales peligrosos deberán evitarse.
- La iluminación artificial del conjunto deberá ser estrictamente limitada y controlada, a fin de evitar la disrupción de los ciclos vitales nocturnos de plantas y animales.
- Los ventanales con cristales deberán ser dispuestos y/o tratados de manera tal, que no reflejen el entorno desde afuera para evitar que las aves se estrellen contra ellos (se pueden dotar de aleros para evitar la reflexión del sol, colocar siluetas, polarizarlos, etc.).
- Las áreas para guardar útiles de viaje como instrumentos, equipos, maletas, bolsos, mochilas, botas, etc. existen en cantidad suficiente en particular en sitios con estadías prolongadas.
- Los elementos paisajísticos (tales como árboles, arbustos, etc.) deberán ubicarse de manera que faciliten la ventilación natural de los edificios y evitar así el consumo innecesario de energía en general.
- El uso del aire acondicionado sólo son utilizados en espacios donde son estrictamente necesarios. En caso de requerirse ventilación se recomienda a la utilización de ventiladores eléctricos, preferiblemente de plafón (los que se colocan en el cielo raso).
- Los televisores y equipos de sonido, en áreas de uso múltiple, son empleados con mucha discreción y preferiblemente para fines educativos.
- En la medida de lo posible existe varias áreas pequeñas para descanso y camaradería; ubicadas tanto dentro como fuera de las edificaciones.

33. Basado en FAO/PNUMA, 1992; MacKinnon, Child y Thorell, 1990; Miller, 1980; Secretaría de Turismo, 1994; South Australian Tourism Commission, 1994; The Ecotourism Society, 1993; The Ecotourism Society, 1995; Ton, Lin and Radin, 1996; UICN, 1996 y United States Department of the Interior, 1993.

Planificación física para el desarrollo turístico

- Existe un área de estar confortable dentro de las instalaciones para ser usada cuando las condiciones exteriores sean extremas (lluvia, tormenta, viento, frío, calor, mosquitos, etc.).
- La ambientación utiliza colores, texturas u otros elementos para crear diferentes ambientes.
- Para los interiores se toma en cuenta las capacidades de absorción y reflexión de los colores según sea el caso.
- Las labores de mantenimiento están ubicadas lejos de las áreas públicas.
- Los setos vivos y otros elementos naturales se emplean para controlar el ruido entre las áreas públicas y privadas.
- Los colores “naturales” y otros elementos decorativos que permitan “camuflar” los exteriores y armonizar con los valores culturales de la zona son utilizados.
- Los detalles de decoración que se utilizan permiten al visitante aprender y tomar conciencia sobre las medidas de conservación del ambiente que han sido incorporadas al diseño y operación de las instalaciones. Por ejemplo, el uso de toallas de tela y/o dispensarios para papel y jabones en vez de paquetes individuales; productos de limpieza biodegradables; afiches informativos sobre las ventajas de la utilización de estos elementos; rótulos en los apagadores que le recuerden al visitante apagar las luces cuando no estén en uso; medidores de consumo de agua o electricidad en lugares visibles e informa al visitante sobre las fuentes de obtención de estos recursos y sobre los estándares de uso en zonas urbanas y rurales; etcétera.
- Se establecen prácticas y medidas que favorezcan el contacto del visitante con elementos naturales tales como el sonido del viento o del mar, la percepción de olores característicos de la zona, etc. Por ejemplo las puertas y ventanas se mantienen abiertas siempre que sea posible, en los jardines y áreas verdes se siembran plantas nativas que resulten aromáticas, atractivas a la vista, que atraigan animales e insectos, etcétera.
- Existen espacios de uso comunal en los que los ecoturistas puedan relacionarse directamente con los pobladores locales y con las labores cotidianas del personal del área. Por ejemplo, existen áreas de cocina amplias y abiertas; se permite el acceso o la observación del visitante de fuentes de energía alternativas o a áreas de fabricación de compost; se habilita algún área dentro de las instalaciones para que los pobladores locales puedan celebrar reuniones o fabricar artesanías; etcétera.

Planificación física para el desarrollo turístico

- La utilización de elementos decorativos que sean a la vez educativos o informativos son prioridad.
- Las instalaciones ofrecen a los ecoturistas un espacio de acceso a material de consulta (libros, publicaciones periódicas, listas de especies, mapas proyector de diapositivas, televisor y VHS, etc.), mobiliario cómodo para lectura y consulta, así como un libro para anotaciones de observaciones sobre fauna y flora.
- Los caminos y senderos están para facilitar la apreciación del entorno señalados adecuadamente (sobre todo al inicio de éstos).
- Cuando sea pertinente, recurrir a techados para proteger de la erosión los senderos de uso intensivo y también para ofrecer resguardo de la lluvia en la interconexión entre edificios.
- Los equipos y mobiliarios empleados utilizan tecnologías que contaminen menos. El mobiliario seleccionado de buena calidad y cumple con las medidas estándares.
- Los códigos de conducta ambiental para turistas y personal son exhibidos en lugares visibles.
- La instalación y mantenimiento de los equipos es atendida por personal capacitado.
- Las instalaciones cuentan con planes para evacuación en caso de incendio, terremoto, etc., así como equipo contra fuegos.

DISEÑO DEL PROGRAMA DE ECOTURISMO

Diseño del Programa de Ecoturismo

PLANIFICACIÓN DEL ECOTURISMO

Conceptualización³⁴



La planificación es la dirección consciente y la integración colectiva de todas aquellas actividades que se basan en el uso de la tierra como asentamiento, recurso o estructura. Todo buen proceso de planificación debe empezar con un levantamiento de los recursos existentes en una región o localidad: el paisaje, los recursos naturales, la población humana y las actividades socioeconómicas de las comunidades existentes.

La planificación del ecoturismo dentro de un área silvestre protegida es un proceso relativamente complejo (aunque no por ello irrealizable) que debe partir de la definición de los objetivos (o la misión) por cumplir por parte del Programa respectivo; su integración dentro de la estructura administrativa y organizativa existentes; la estructura del propio programa; sus normas, reglamentos y regulaciones; programas de acción (Planes Estratégicos; Planes Anuales Operativos) y estrategias específicas (Estrategia de Mercadeo, Estrategia Financiera, etc.).

Según sea el caso, el Programa puede dividirse en distintos subprogramas, los cuales pueden dar origen a varias actividades y éstas a una serie de tareas.³⁵

Los diferentes procesos de planificación que en materia de ecoturismo se pueden llevar a cabo dentro de un área protegida, dependerán de una serie de factores, mismos que definirán a su vez, el grado de profundidad y complejidad del análisis requerido. Entre otros, tales factores incluyen:

- El ámbito geográfico de la planeación: local, regional, nacional, internacional.
- La naturaleza de la planificación: si es de aplicación obligatoria y vinculante o si es tan sólo indicativa.
- Si es sectorial o intersectorial.
- Si se trata de un proceso parcial de planificación o si por el contrario se trata de un plan integral.
- El horizonte de planeación: corto, mediano o largo plazo.

Por otra parte, las labores de planificación del ecoturismo, independientemente de su complejidad, deberán abarcar en su análisis el campo social, económico, financiero, ambiental, histórico-cultural y tecnológico para garantizar su viabilidad, factibilidad y sostenibilidad en cada uno de estos ámbitos.

34. Tomado de Secretaría de Turismo de México, 1994, pp. 47-52.

35. Tomado de Acerenza, 1985.

Diseño del Programa de Ecoturismo



Metodología

Como se ha mencionado ya, la planificación del ecoturismo es un procedimiento complejo, dinámico y permanente que, si bien se rige por los principios básicos de todo proceso de planificación, requiere de un tratamiento especial que contemple la participación oportuna y activa de todos los sectores involucrados. Por otra parte, los procedimientos y herramientas a utilizar para la planificación del ecoturismo en un área protegida, dependerán y variarán en función de diversos factores, a saber: el objetivo primario de la misma (si es un sitio natural, arqueológico, recreativo, etc.); el tipo de organización y, por ende, de planificación que se llevará a cabo (si es indicativa, de acatamiento obligatorio o mixta); el énfasis de manejo del área (social, ambiental, cultural, etc.); el tipo de administración (pública, privada sin fines de lucro, mixta, etc.).

Pese a lo anterior y tomando en consideración los aspectos mencionados, merecen especial atención, algunas obras específicas sobre ecoturismo que se citan a continuación

Bibliografía recomendada

Actualmente es muy extensa la literatura que existe en el mercado sobre planificación del turismo; sin embargo –y sin detrimento de otras fuentes- recomendamos aquí algunas obras específicas para el caso del ecoturismo y particularmente para el de áreas silvestres:

South Australian Tourism Commission, 1994. *Ecotourism: A South Australian Design Guide for Sustainable Development*.

IUCN Protected Areas Program, 1996. *Tourism, ecotourism and protected areas*.

United States Department of the Interior. National Park Service 1993. *Guiding Principles of Sustainable Design*. Denver Service Center. September, 1993.



Criterios de comprobación

- Desde el punto de vista de la **implementación** el Programa de Ecoturismo deberá ser el resultado de un proceso de planificación consciente (no necesariamente formal, aunque esto es lo óptimo) que determine su estructura, planes de trabajo, etc. Para ello se debe contar en primera instancia con una serie de condiciones básicas:
- Un marco legal y operativo que la faculte para desarrollar la actividad (ver fichas respectivas en leyes y regulaciones dentro de planificación y manejo del recurso).

Diseño del Programa de Ecoturismo

- Inventarios e información de base para diagnosticar los recursos naturales y culturales (ver detalle de inventario más adelante).
- Conocimientos e información sobre biología de la conservación (los ecosistemas existentes en el área; su funcionamiento; interrelaciones entre los ecosistemas; fragmentación de hábitats; etc.).
- Estudios de mercado (determinaciones de la demanda real y potencial, análisis de segmentos de mercados y perfiles de demanda, determinación de necesidades etc.).
- Análisis de la oferta ecoturística (real y potencial) en el área y el entorno.
- Estudios preliminares para el desarrollo de infraestructura y facilidades.

Con esta información de base, el área se puede abocar a la **estructuración** del Programa de Ecoturismo, proceso que a grandes rasgos, comprende los siguientes pasos:

- La conformación de un equipo planificador: con un profesional responsable –preferiblemente con formación en ecoturismo, en turismo con experiencia en áreas silvestres protegidas o en ciencias naturales (ecología o biología por ejemplo) con experiencia en turismo–; los encargados de otros programas correlacionados (protección, educación ambiental, extensión, etc.) y el administrador del área.
- La definición de la misión y los objetivos del programa en función de los objetivos generales del área
- La creación de una sección funcional dentro del área que se responsabilice del desarrollo de la actividad e idóneamente ésta deberá estar claramente diferenciada. Generalmente los recargos de funciones han demostrado no ser efectivos cuando se quiere conducir la actividad dentro del área a mediana o gran escala y con un buen nivel de calidad, competitividad y rentabilidad.
- La determinación de las áreas funcionales o subprogramas del Programa de Ecoturismo que sean necesarios para cumplir con los objetivos propuestos, por ejemplo:
 - Subprograma de Planificación y desarrollo del ecoturismo
 - Subprograma de Investigación
 - Subprograma de Interpretación y educación ambiental
 - Subprograma de Atención al visitante
 - Subprograma de Promoción y mercadeo
 - Subprograma de Monitoreo y control
 - Subprograma de Coordinación (inter e intra institucional)

Diseño del Programa de Ecoturismo

- Subprograma de Extensión (proyectos piloto, capacitación comunitaria, etc.).
- Subprograma de Capacitación.
- La determinación de las necesidades de personal (cantidades y calidades), equipo, infraestructura básica para el programa, capacitación, etcétera.
- La planificación del trabajo a corto, mediano y largo plazo en cada uno de los campos de acción que se consideren pertinentes, dentro de cada subprograma
- La formulación del presupuesto y la identificación de las posibles fuentes de financiamiento.
- El establecimiento de una estrategia de ecoturismo a mediano plazo (5 años) y el Plan Anual Operativo.
- La determinación de los mecanismos de evaluación y control para el Programa.

ORGANIZACIÓN

Conceptualización

Al igual que la planificación, la organización de un programa de ecoturismo dependerá de la complejidad de la actividad dentro del área y en sus alrededores; sin embargo, existen algunas áreas de acción básicas, como las siguientes:³⁶

- Organización administrativa: constituye una de las primeras acciones que deben considerarse en el nivel operativo, para llevar a cabo las actividades tendientes al cumplimiento de los objetivos planteados.
- Normativa: incluye acciones en los campos de desarrollo ecoturístico, servicios y reglamentaciones de uso, etcétera.
- Relaciones públicas: incluye el manejo de las relaciones interinstitucionales; comerciales, así como con las comunidades dentro del área o en sus alrededores, necesarias para la buena marcha de la actividad.
- Desarrollo y monitoreo de proyectos y acciones: abarca desde las actividades y políticas de ordenamiento del territorio de uso ecoturístico (zonificación, desarrollo de productos, etc.), hasta la coordinación, segui-

36. Basado en Acerenza, 1985.

Diseño del Programa de Ecoturismo

miento y evaluación del desarrollo de infraestructura, facilidades, programas y servicios para el ecoturismo.

- Mercadeo y promoción: incluye labores de investigación; desarrollo del producto desde el punto de vista mercadológico y promoción propiamente dicha.
- Administración de los recursos humanos: incluye formación profesional y la capacitación de los recursos humanos; la determinación y seguimiento de labores de reclutamiento e inducción del personal; la definición de políticas de incentivos; etcétera.
- Administración general y finanzas: que comprende labores contables; gestión y administración de los recursos financieros; suministros y mantenimiento, etcétera.

Tanto la estructura como las políticas de operación del Programa deberán ser definidos por el personal de cada área en función de sus necesidades y posibilidades específicas, en algunos casos bastará con un sólo encargado de ecoturismo, pero en la mayoría será necesaria la creación de un programa especializado con personal capacitado.

Metodología



Al igual que muchos de los apartados subsiguientes, para este tópico en particular, no existe ningún tratado específico sobre “Organización del Ecoturismo en un Área Protegida”, pues éste es un elemento que depende casi por completo de las políticas y directrices oficiales, en el caso de dependencias públicas, o de la alta gerencia, en el caso de las áreas privadas (la junta directiva para las ONGs; etc.). Se recomienda analizar el planteamiento organizativo que se sugiere en el apartado anterior (página 81) no obstante, la definición de la estructura y las políticas organizativas del área, deberían estar regidas por los principios básicos de la administración, independientemente de si se trata de una organización con o sin fines de lucro. Aún en el caso de la administración pública, si se considera la existencia cada día más amplia de reservas privadas con las cuales competir, los principios de la eficiencia y eficacia del trabajo, de la división y definición de funciones, y aún los de la rentabilidad, deberían conformar también parte de los pilares de la organización.

Así pues, para ampliar los conocimientos en la materia y establecer algunos lineamientos en este campo, se recomienda consultar, en primera instancia las políticas y normativas existentes; modelos organizacionales exitosos y/o funcionales que operen en la región o en otros lugares; así como literatura

Diseño del Programa de Ecoturismo

básica sobre Administración y Organización o Comportamiento Organizacional. En los casos en que el recurso lo permita, se sugiere contratar los servicios de profesionales entendidos en la materia.



Criterios de comprobación

- El Programa de Ecoturismo está debidamente estructurado para cumplir con los objetivos propuestos
- El área cuenta con los mecanismos necesarios para asegurar la coordinación y cooperación al interior del A.P y del sistema.
- El área cuenta con los mecanismos necesarios para evaluar, controlar y rectificar el desempeño de los diferentes programas.
- El área cuenta con una estructura administrativa y financiera ágil, que permita la operación del ecoturismo.
- El área cuenta con mecanismos adecuados de consulta, coordinación y concertación con grupos de interés como operadores turísticos, comunidades locales, grupos ambientalistas, etcétera.
- El Programa cuenta con personal y recursos adecuados para su operación
- El Programa cuenta con una caja chica para su operación diaria o mensual
- La estructura y organización del Programa prevé planes o acciones en los siguientes campos:
 - Educación e información al visitante (programas previos e *in situ*)
 - Conducción de grupos y formación de guías
 - Previsión de impactos ambientales
 - Previsión de impactos culturales
 - Relaciones con operadores turísticos
 - Entrenamiento del personal
 - Apoyo al desarrollo comunal local
 - Apoyo y promoción de otras actividades o programas del área (compra de tierras, servicios ambientales, canalización de fondos y donaciones, proyectos piloto, manejo de cuencas, educación ambiental, etc.).
 - Apoyo y canalización de trabajos de voluntariado e investigación
 - Autogeneración de fondos
 - Manejo de desechos
 - Regulación y control de la actividad
 - Monitoreo y recuperación de sitios alterados
 - Otros

Diseño del Programa de Ecoturismo

OPERACIÓN

Conceptualización



La operación de un programa ecoturístico es una labor delicada que demanda una gran responsabilidad. Exige que los productos, actividades o servicios a ofrecer cuenten con los mejores estándares de calidad, facilidades para su ejecución y cumplimiento a cabalidad, así como de un sistema de apoyo que agilice los procesos y sea capaz de tomar decisiones en casos de emergencia. Otro aspecto relevante en la operación es la continuidad del servicio, la definición de precios y la comunicación constante y fluida con los proveedores así como con los consumidores. Para mayor información sobre este tema, favor consultar “Organización” dentro de esta misma área de temática y “Operación” en el área de temática de Manejo Administrativo y Financiero.

Metodología



Al igual que en el caso de la Organización del Ecoturismo este es un elemento sobre el que no hay nada escrito y que, en el mejor de los casos, depende de las políticas y directrices oficiales, cuando éstas existen. No obstante, aún en el caso de la administración pública, los principios de la eficiencia y eficacia del trabajo, de la división y definición de funciones, y aún los de la rentabilidad, deberían conformar también parte de los pilares de las políticas de operación.

Así pues, para ampliar los conocimientos en la materia y establecer algunos lineamientos en este campo, se recomienda consultar, en primera instancia las políticas y normativas existentes; modelos organizacionales exitosos y/o funcionales que operen en la región o en otros lugares; así como literatura básica sobre Administración, y Organización.

En los casos en que el recurso lo permita, se sugiere contratar los servicios de profesionales entendidos en la materia, tales como administradores o ingenieros industriales.

Por otra parte, la complejidad o simplicidad de la operación dependerá de manera directa, de la complejidad en cuanto al tipo, calidad y cantidad de los servicios y productos que el área ofrezca, así como del tipo de administración que sobre éstos se ejerza (directa, en concesión, arrendamiento, en cadena, etc.). Por consiguiente, el método a utilizar para definir las políticas y procedimientos de la Operación, dependerá de cada caso específico.

Diseño del Programa de Ecoturismo



Criterios de comprobación

Las políticas y planes de operación del Programa contemplan los siguientes campos de acción:

- Los costos de operación se reducen mediante entrenamiento adecuado del personal del programa y del área en general.
- La satisfacción del visitante se promueve mediante políticas de calidad total, servicio al cliente, etcétera.
- Las labores de mantenimiento de las instalaciones y equipo forman parte integral de la operación del ecoturismo en el área y responden a un plan integral anual que optimiza el uso de los recursos disponibles (personal, insumos, etc.).
- La adquisición y administración de los productos requeridos para la operación del ecoturismo (materiales de limpieza, alimentos, papelería, combustibles, etc.), responden a una política definida, la cual garantiza la no-adquisición de productos peligrosos, dañinos, no reutilizables o reciclables, etc. Siempre que sea posible sólo se adquirirán productos “amigables” con el ambiente (reciclados o reciclables, orgánicos, biodegradables, de bajo octanaje, conservadores de energía, etc.).
- Las plagas y demás situaciones similares serán controladas con técnicas “amigables” al ambiente: controles biológicos, manejo de poblaciones, adopción de soluciones de diseño arquitectónico, etcétera.

El Departamento del Interior,³⁷ en su obra “Guiding principles of sustainable design” plantea las siguientes recomendaciones o ideas para la operación y mantenimiento de instalaciones en áreas silvestres protegidas, las cuales pueden ser aplicadas al desarrollo del ecoturismo:

- Promover reuniones de educación ambiental para el personal (con énfasis en la gestión ambiental).
- Establecer áreas de fumado.
- Establecer auditorías ambientales.
- Evitar el uso de plantas exóticas e incentivar el de plantas nativas (en decorados, jardines, etc.).
- Minimizar el uso de productos no biodegradables.
- Mantener limpios los filtros del aire acondicionado.
- Dar mantenimiento pronto y adecuado a las fugas.
- Procurar comprar papel higiénico, toallas, servilletas, etc. no blanqueado

37. United States Department of Interior, 1993.

Diseño del Programa de Ecoturismo

- Ubicar señalamientos adecuados para fomentar el manejo de los desechos, la conservación del agua y la energía, etcétera.
- Donar los materiales reciclables a grupos de caridad.
- Utilizar secadoras de ropa de gas en vez de eléctricas.
- Adoptar medidas prácticas para mantener temperaturas confortables en el interior, como parte de la rutina diaria de operación (abrir o cerrar puertas y ventanas, correr o descorrer cortinajes, etc.).
- Instalar aditamentos para reducir el consumo de agua en las duchas, servicios sanitarios, tubos, etcétera.
- No comprar muebles producidos con maderas preciosas o poco aptas para el medio. Lo mismo aplica también para ciertos suministros, tal y como se apuntó arriba.
- Dar un mantenimiento adecuado a la flota vehicular.
- Evitar o minimizar el uso de utensilios desechables como platos, vasos, cubiertos, etcétera.
- Preparar preferentemente alimentos naturales (sin aditivos químicos, orgánicos, etc.), propios de la zona, que puedan consumirse crudos (frutas y vegetales). Fomentar el consumo de comidas vegetarianas y explicar a los visitantes el papel de éstas en las cadenas alimenticias y en la conservación de la energía.
- Evitar y desincentivar la compra de alimentos y productos provenientes de especies en peligro o cuyos procesos extractivos pongan en riesgo recursos frágiles (por ejemplo, cerciorarse de que el atún provenga de empresarios responsables con el delfín, etc.).
- Minimizar el uso de productos con fluorocarbonos tanto por parte del personal del área como de los visitantes.
- Aprovechar cada ocasión que se presente para sensibilizar al visitante sobre la problemática ambiental, las políticas de conservación y manejo del área; la situación socioeconómica y cultural de las poblaciones locales, y las posibilidades de contribución del visitante en estos aspectos.
- Crear espacios y programar actividades para que el visitante conozca y contribuya con el trabajo cotidiano del área (labores de limpieza; monitoreo de especies, de la capacidad de carga, del límite de cambio aceptable, de incendios, etc.; recolección y manejo de desechos; preparación de alimentos; etc. Procurar que esto forme parte del “menú” de actividades que el área ofrece al ecoturista.
- De igual manera, crear espacios y programar actividades para que los ecoturistas conozcan, se relacionen, comprendan, respeten y contribuyan con las comunidades locales.

Diseño del Programa de Ecoturismo

RECURSOS HUMANOS

Conceptualización

La gestión de los recursos humanos puede ser parte de los servicios administrativos (véase apartado correspondiente), o puede ser asumida por el Programa de Ecoturismo para el caso particular del personal a su cargo. Ésta será una decisión administrativa y dependerá de la complejidad que revista la actividad dentro del área.

Como principios básicos en la administración del personal se encuentran:

- *Selección y reclutamiento*: la conformación de un buen equipo de trabajo depende en primera instancia de la claridad que se tenga a la hora de seleccionar y contratar al personal; para ello es necesario aclarar a su vez, las labores y responsabilidades que se espera cumpla el personal que se contratará. Dentro de los criterios de comprobación, se encuentra una descripción somera del personal que se requiere para la conducción de un Programa de Ecoturismo, así como algunos de los requisitos mínimos para cada puesto.
- *Motivación*: incluye aspectos tales como la creación de un buen ambiente de trabajo, la instauración de políticas de incentivos, modelos participativos para la toma de decisiones, apertura hacia la creatividad y el crecimiento de los empleados, etcétera.
- *Liderazgo*: La selección de un buen líder para la dirección del Programa es un factor clave del éxito y un elemento que debe ser administrado por los encargados del área. Por otra parte, el departamento de recursos humanos (o la persona encargada) deberá velar por el desarrollo y la armonización de diferentes tipos de líderes en diferentes niveles de la organización
- *Comunicación*: otro factor clave en la administración de los recursos humanos es el establecimiento de canales claros de comunicación en ambos sentidos superior-subordinado, subordinado-superior. Para el programa de ecoturismo además debe contemplarse la capacidad del funcionario para sostener una constante comunicación hacia el exterior : con los visitantes (con gran frecuencia en otro idioma), con los proveedores, hoteleros y demás representantes de la industria del turismo.
- *Capacitación*: finalmente, aunque no menos importante, la capacitación permanente del personal no sólo constituye un mecanismo de actualización y mejoramiento del desempeño, sino también un estímulo para

Diseño del Programa de Ecoturismo

el personal, especialmente si ésta se asocia a las posibilidades de superación en el trabajo.

Metodología



Al igual que en los casos anteriores, es éste un tema extenso, sobre el cual existe mucha literatura general (ya sea en textos de administración general, o específicos de administración de recursos humanos); sin embargo, no existen referencias sobre el tema aplicado específicamente al desarrollo del ecoturismo en áreas protegidas, o siquiera aplicado a la administración de áreas protegidas, de ahí que no se presente ni una propuesta metodológica ni un listado de obras de referencia.

Criterios de comprobación³⁸



A fin de alcanzar un nivel de operación óptimo, el área y el Programa de Ecoturismo en particular, han adoptado las siguientes políticas de manejo del personal:

- Todo empleado nuevo pasa por un proceso de inducción que lo familiariza con el área, con el resto del personal y le da la capacitación básica para el puesto.
- En la medida de lo posible, las políticas de remuneración e incentivos para el personal resultan atractivas y competitivas dentro del mercado laboral.
- El equipo de manejo del área tiene una clara jerarquía de autoridad.
- El personal a cargo de la operación del ecoturismo (así como los demás encargados de programas) tiene una autoridad absoluta sobre su campo de competencia y sus subordinados están conscientes de ello.
- El personal del Programa posee un uniforme sencillo y práctico pero atractivo, acorde con sus funciones. Puede ser el mismo para todo el personal del área, pero es necesario enfatizar la importancia de que el personal que se relaciona con los visitantes esté debidamente uniformado e identificado.
- El encargado del Programa fomenta actividades formales y/o sociales que promueven el buen ánimo y el espíritu de trabajo de su personal y que lo identifican con su trabajo, con el área y con el sistema en general.

38. Basado en MacKinnon, Child y Thorsell, 1990.

Diseño del Programa de Ecoturismo

- El área cuenta con una política de incentivos (reales o simbólicos) que fomentan la responsabilidad, la eficiencia y la creatividad en el trabajo, así como el trabajo en equipo.
- El programa tiene a su vez un programa de capacitación permanente tanto para el personal de ecoturismo como para el del área en general y para las comunidades vecinas.
- El encargado del programa y el administrador del área velan por brindar al personal las mejores condiciones de trabajo que sean posibles, esto incluye instalaciones físicas, áreas habitacionales cuando se requieran, instalaciones recreativas, etcétera.

La formulación del programa de capacitación del personal cumple con los siguientes **requisitos**:

- Es el resultado de un diagnóstico de necesidades
- Es producto de un proceso participativo e interdisciplinario
- Es un elemento indispensable del fortalecimiento institucional
- Es un programa sistemático y progresivo que contempla tanto la educación formal, como la no-formal según sea el caso
- Incluye acciones de seguimiento y reforzamiento en la ejecución

Si bien la estructura formal y definitiva de un programa de **capacitación** para el personal que labora en el programa de ecoturismo depende y se deriva de la realización de un diagnóstico específico, algunos de los temas básicos o áreas que debe cubrir, son los siguientes:³⁹

- Áreas silvestres protegidas y el patrimonio natural y cultural del país y en particular de la región.
- La protección y manejo de las áreas silvestres protegidas
- Educación ambiental e interpretación.
- Administración y desarrollo de las áreas silvestres protegidas.
- Conocimientos básicos de biología, botánica, zoología, ecología y geología, biología de la conservación.
- Conocimientos detallados de los aspectos más relevantes del área de particular interés para el ecoturismo (por ejemplo manglares, arrecifes coralinos, arqueología, culturas y poblaciones aborígenes, avifauna, vulcanismo, etc.).
- Relaciones públicas y manejo de grupos.
- Calidad del servicio.

39. Basado en MacKinnon, Child y Thorsell, 1990.

Diseño del Programa de Ecoturismo

- Operación e interrelaciones en la industria turística.
- Primeros auxilios.
- Metodologías participativas y de desarrollo rural.
- Inglés y/u otro idioma adicional al oficial.
- Organización, administración y contabilidad básica para manejo y atención de servicios como tiendas, cafeterías, etcétera.

Los **puestos** y la cantidad de personal para un programa de ecoturismo de un área dada, dependerán de sus condiciones específicas. Sin embargo, en términos generales y básicos, la operación del programa requiere de los siguientes puestos:

- Encargado del programa.
- Asistente administrativo.
- Cobradores o cajeros.
- Guías de sitio.
- Intérpretes y educadores ambientales (pueden trabajar también como guías).
- Personal de seguridad y mantenimiento.

Adicionalmente y dependiendo de la complejidad de la operación pueden ser necesarios también:

- Un encargado de mercadeo (promoción, comercialización, relaciones con operadores, etc.).
- Guías especializados (bilingües).
- Encargados de tiendas (bilingües).
- Administradores de servicios de alojamiento y/o alimentación
- Mucamas, camareros, etc. (bilingües).
- Museógrafos.
- Encargado de compras.
- Choferes (bilingües).
- Coordinador de voluntariado e investigación (bilingües).
- Coordinador de programas con comunidades vecinas, ONG, etcétera.
- Relacionista público.
- Encargado de desarrollo de nuevos productos, servicios y monitoreo.
- Extensionistas.
- Otros.

Diseño del Programa de Ecoturismo

INTERPRETACIÓN

Conceptualización⁴⁰

La contribución a la educación ambiental y la concientización para un cambio de actitud positiva y responsable respecto al medio ecológico debe ser considerado como uno de los objetivos más importantes de toda actividad verdaderamente ecoturística. Asimismo, los servicios de educación e interpretación constituyen uno de los puntos básicos de un área protegida y debe tener una de las más altas prioridades en la gestión y presentación de servicios ecoturísticos.

La interpretación puede realzar enormemente la calidad de la experiencia del visitante, al proporcionarle significado a procesos que de otra manera podrían pasar inadvertidos o incomprendidos. La interpretación en un área protegida se define como toda actividad educativa que tiende a revelar significados e interrelaciones a través del uso de objetos, experiencias de primera mano y medios audiovisuales.

Los programas interpretativos deberán en general referirse a los siguientes tres grandes temas:

- Información y orientación diversa sobre el área en cuestión, sus normas y reglamentos, oportunidades para realizar diversas actividades y sus principales atractivos.
- Comprensión y apreciación de los recursos del área (tanto naturales como culturales).
- Oportunidades para desarrollar y clarificar una ética conservacionista personal con relación a los recursos del área en cuestión, las comunidades vecinas y al medio ambiente en general.

Bien planeados y eficazmente orquestados, los programas interpretativos *in situ* ayudarán a ganar amigos y aliados para la conservación, a familiarizar al público no sólo con los valores que se protegen sino con los beneficios a corto y largo plazo que se obtienen de llevar a cabo dicha protección.

En general, podemos identificar cuatro segmentos estratégicos de público:

- Habitantes locales (que viven en o cerca del área protegida, tanto en contextos rurales como urbanos o urbano-rurales)
- Turistas nacionales
- Turistas extranjeros.

40. Tomado de Secretaría de Turismo de México, 1994, pp. 151-157.

Diseño del Programa de Ecoturismo

- Grupos, ciudadanos e instituciones influyentes (p.ej. formadores de opinión locales y nacionales, tomadores de decisiones políticas, empresarios, ONG importantes, representantes de fundaciones filantrópicas, directivos de universidades, intelectuales, etc.).

Los servicios de interpretación se pueden proporcionar a través de muy diferentes medios: la selección de éstos está en función de los recursos disponibles; los objetivos específicos deseados y el perfil del consumidor potencial y real.

Metodología



Por ser éste un tema sumamente extenso y sobre el cual existe una gran cantidad de documentación fácilmente asequible, solamente se presentarán aquí algunas referencias bibliográficas que podrían servir de guía para orientar la consulta. No obstante, cabe aclarar que se trata tan sólo de bibliografía recomendada por su alto nivel de practicidad, más no debe considerarse como una lista exhaustiva no excluyente de cualquier otro documento.

Referencias bibliográficas

- Ham, Sam, 1992. *Interpretación ambiental. Una guía para gente con grandes ideas y presupuestos pequeños*. North American Press. Golden, Colorado. Estados Unidos.
- FAO, PNUMA. 1992. *Manual para la interpretación ambiental en áreas silvestres protegidas*. Preparado por Jorge Morales Miranda. Proyecto FAO-PNUMA sobre Manejo de Áreas Silvestres, Áreas Protegidas, Flora y Fauna Silvestre. Documento técnico N° 8. Chile.

Criterios de comprobación



Antes de implementar un plan o programa de interpretación, el área debe responder a las siguientes preguntas:⁴¹

- ¿Cuál es la necesidad de realizar interpretación en un área y qué justifica esta acción? (el desarrollo de ecoturismo dentro de un área silvestre protegida *siempre* implica la necesidad de interpretar el recurso).
- ¿Existe de personal capacitado para el desarrollo y manejo de un programa de interpretación y para integrar un equipo multidisciplinario?
- ¿Quiénes asumirán la responsabilidad de ejecutar el trabajo?

41. FAO/PNUMA, 1992, p. 63.

Diseño del Programa de Ecoturismo

- ¿Existe una política administrativa que acompañe la intención de realizar interpretación en esa área?
- ¿Existe un capital presupuestario para cubrir costos de planificación, implementación y también la operación futura de los servicios?

Algunas características generales que la interpretación debe cumplir son las siguientes:⁴²

- Ser amena
- Ser pertinente (darse en el lugar y momento adecuados)
- Ser organizada y clara
- Tener un tema.

El área cuenta o planea implementar alguno de los siguientes medios para la interpretación:⁴³

Medios no personales

- Señales y marcas fijas de dirección, información o interpretación
- Publicaciones (información impresa) como libros, folletos, guías, mapas, carteles, etcétera.
- Publicaciones a través de medios de comunicación masiva como programas de radio, televisión, prensa (revistas y diarios)
- Senderos autoguiados con folletos señales, paneles o grabaciones magnetofónicas o de otra índole (computadorizados por ejemplo)
- Medios audiovisuales automáticos: películas, diaporamas (programas de diapositivas automáticas, postes de escucha, cintas grabadas transportables, medios interactivos y todas las presentaciones audiovisuales no atendidas por personal.
- Exhibiciones: objetos o colecciones de cosas puestos a la vista, generalmente ilustrando o explicando parcialmente un tema
- Exposiciones (del inglés “display”): presentación tridimensional que combina exhibiciones con medios gráficos y que como unidad puede contener un tema completo

Medios personales

- Paseos guiados: Conducidos por un guía o intérprete; siguen una ruta preestablecida.

42. Ham, 1992, pp. 7.

43. Tomado de FAO/PNUMA, 1992, pp. 103-119.

Diseño del Programa de Ecoturismo

- Tours en vehículos motorizados: recorridos en vehículo (terrestre, acuático, etc.), organizados según un itinerario y ruta a seguir
- Tours en vehículos no motorizados: grupos de ciclistas o jinetes, visitantes en canoas, botes a remo, etcétera.
- Audiovisuales atendidos por personal: presentaciones en las que el intérprete puede estar presente para explicar o atender preguntas, o en las que él utiliza un medio audiovisual para su propia presentación (charlas con películas cortas, con diapositivas o retroproyector, rotafolio y uso de amplificador de sonidos, etc.).
- Actividades apoyadas por personal especializado
 - Demostraciones desarrolladas por profesionales o personas generalmente ajenas al personal de planta, que están especializadas en temas o habilidades especiales (por ejemplo artesanos, artistas, etc.).
 - Desarrollo de actividades: implica ejercitación de la habilidad por parte del público, por ejemplo, cabalgar, escalar, fotografía, buceo, etc.
 - Conferencias: se utiliza a un experto ajeno al personal de planta, quien comenta o narra, en diversos estilos, sus experiencias, o traduce sus conocimientos a un lenguaje comprensible para el público.
 - Animación: puede ser pasiva (el intérprete “interpreta” en forma teatral una actividad cotidiana, generalmente costumbrista) o activa (se refiere a los programas interpretativos con participación del público en los que éste debe aplicar conocimientos previos o adquiridos durante su visita al área).
 - Servicios casuales: incluyen en general tres tipos de servicios: información, recepción y asistencia espontánea.

Centro de visitantes (C.V.)

Por ser ésta “la puerta de entrada” al área deberá tenerse especial cuidado con los detalles del Diseño Arquitectónico y los del Personal que lo atienda (ver las fichas respectivas en Planificación Física del Recurso y Manejo de los Visitantes). El C.V. debe cumplir con todas las recomendaciones descritas para el Diseño de Sitio, de hecho, deberá formar parte integral de éste, no debe verse como un ente aislado.

Planificación del C.V.

Para el establecimiento de un Centro de Visitantes deben considerarse varias etapas:

- Grado de compatibilidad con la categoría de manejo y los objetivos del área.

Diseño del Programa de Ecoturismo

- Niveles de visitación actual y esperada.
- Nivel de disponibilidad de información sobre el área.
- Disponibilidad de personal capacitado para la atención del C.V.
- Disponibilidad de espacio físico adecuado para el C.V. (debe analizarse su acceso, si estaría en una posición estratégica con relación al flujo normal de la visitación; el impacto ambiental y sociocultural, la disponibilidad de agua potable y otros recursos básicos, etcétera). En términos generales, el C.V. debe seguir las recomendaciones dadas en el apartado de Diseño de Sitio.
- Disponibilidad real o potencial de recursos financieros para su construcción y operación.

Definición de objetivos y funciones del C.V

- Dar la bienvenida a los visitantes.
- Orientar a los visitantes.
- Sensibilizar a los visitantes sobre los valores del área.
- Atender las necesidades informativas de los visitantes (por ejemplo, brindar información sobre las oportunidades interpretativas dentro y fuera del área; servicios de emergencias; atracciones cercanas; opciones de alimentación y alojamiento; servicios para vehículos; transportes; etc.).
- Concentrar funciones operativas en un solo espacio físico.
- Hacer de conocimiento público regulaciones y restricciones que aplican al área.

Identificación de los espacios físicos

Los espacios físicos están en función de los usuarios potenciales y los recursos disponibles, incluyen:

- Área de servicios múltiples (para reuniones; presentación de audiovisuales, exposiciones especiales; etc.).
- Área de servicios públicos (servicios sanitarios, servicios médicos y de emergencias, información básica, etc.).
- Área de servicios varios (tiendas, ventas de alimentos, librerías especializadas, oficinas para operadores de turismo locales; etc.).
- Área de museos, salas de interpretación, talleres, etcétera.
- Área de servicios de limpieza y mantenimiento; de descarga (por ejemplo si se ofrece servicio de restaurantes).
- Área administrativa.

Diseño del Programa de Ecoturismo

Otras alternativas

Un C.V. no siempre es necesario, conveniente o viable para un área, en su lugar pueden considerarse las siguientes opciones:⁴⁴

- Puestos de información.
- Campañas temporales de interpretación o educación ambiental al aire libre (actividades programadas).
- Puestos móviles de información y educación ambiental.

Diseño de senderos

Según Sontag (1971),⁴⁵ las fases para el desarrollo de senderos interpretativos son las siguientes:

- Elección de un área adecuada para emplazar el sendero (esto se puede hacer con base en la experiencia del personal del área y las respectivas comprobaciones de campo o mediante hojas cartográficas y fotografías aéreas, también con las respectivas comprobaciones de campo; lo ideal es combinar ambos recursos)
- Inventariar los recursos del área
- Selección de tópicos y temas posibles a desarrollar
- Selección de audiencias (personas aptas para recorrerlos)
- Definición de los medios a desarrollar (plegable, rótulos, etc.).
- Determinación del largo del recorrido y selección de rasgos
- Elección de rasgos interpretativos que cubran suficientemente el tema
- Diseño del sendero
- Trazo del sendero
- Construcción del sendero interpretativo

INVESTIGACIÓN

Conceptualización

Por su naturaleza y características el Programa de Ecoturismo puede funcionar como una fuente de apoyo al Programa de Investigación. Por su parte la investigación es una actividad prioritaria para la toma de decisión, desarrollo de nuevos productos y para el control y monitoreo del impacto que ejerce el turismo en el área y sus alrededores.

Además de las investigaciones alusivas al conocimiento y manejo de los recursos (naturales y culturales) propios del área, es importante identificar las

44. Estas también pueden ser opciones complementarias al C.V.

45. En FAO/PNUMA, 1992 pp. 123-136

Diseño del Programa de Ecoturismo

áreas temáticas que en el campo del turismo requieren de investigación para dar solides a la actividad (tendencias de mercados, satisfacción del cliente, calidad del producto, etc.).

Es responsabilidad del encargado del Programa de Ecoturismo generar y canalizar recursos para llevar a cabo estas tareas. La Administración del área debe ser lo suficientemente visionaria para crear mecanismos, que permitan repercusión a mediano y largo plazo.



Metodología

La investigación para turismo en áreas protegidas es un tema poco desarrollado, por lo tanto la metodología aplicable responde básicamente a la convencional: identificación de la problemática; definición de hipótesis, objetivos y metas; elección de la metodología; recolección de datos; análisis y conclusiones. Lo que es importante de resaltar es la necesidad de que cada área defina los mecanismos que le aseguren la generación de recursos necesarios, para que dicha investigación se lleve a cabo en forma organizada y continua a lo largo del tiempo.



Criterios de comprobación

- Existen mecanismos de coordinación entre el encargado de Investigación y del programa de ecoturismo, lo que permite canalizar las necesidades específicas de éste
- El Programa de Ecoturismo brinda apoyo técnico, logístico y económico al Programa de Investigación.
- La administración del área tiene una política clara acerca del tipo de investigación requerida y los términos para su desarrollo
- El área cuenta con un reglamento de investigación claramente establecido que determina responsabilidades y beneficios tanto para el investigador como para el área
- La aprobación de proyectos de investigación está sujeta a su compatibilidad y contribución con el cumplimiento de los objetivos del área y del programa en el caso específico del ecoturismo
- El investigador se compromete a entregar reportes periódicos al área, informe final de la investigación, así como copias de las publicaciones científicas o de otro tipo que resulten de sus investigaciones en el área
- Los proyectos de investigación que conlleven recolección y extracción de muestras u otro tipo de alteraciones deberán contar con la aproba-

Diseño del Programa de Ecoturismo

ción explícita y de ser necesario, presentar los estudios de impacto ambiental que sean pertinentes

- Las investigaciones que se lleven a cabo en el área cumplen con todos los requisitos y regulaciones nacionales e internacionales en materia de derechos de autor, conservación de la biodiversidad y otras leyes, convenios o reglamentos conexos
- El Programa de Ecoturismo cuenta con una lista actualizada indicando niveles de prioridad de los temas y asuntos que en su campo requieren ser investigados
- Así mismo, cuenta con un listado de instituciones y organizaciones que pueden canalizar dichas investigaciones ofreciéndolas para trabajos de posgrado, prácticas profesionales, etcétera.
- Cada proyecto de investigación que se realiza en el área está bajo la coordinación de una persona del área, ya sea del Programa de Ecoturismo o de Investigación.
- Las investigaciones que requieren hacerse en las áreas de influencia del área protegida cuentan con el apoyo explícito del área y aprovechan los canales y mecanismos de comunicación desarrollados por el área.
- El área cuenta con el espacio (tecnología) adecuada para poner a disposición de los interesados (internos y externos) la información generada en el programa de Investigación.

REGULACIONES

Conceptualización⁴⁶



Los mecanismos de control y regulaciones existentes y su correspondiente aplicación, variarán de país en país y en cada área. Algunas regulaciones están escritas en la legislación o reglamentación sobre áreas protegidas; otras pueden estar implícitas en las atribuciones generales contenidas en la legislación. Es importante conocer cómo serán aplicadas estas regulaciones y quienes serán los responsables de darle seguimiento.

Una supervisión y verificación eficaces serán necesarias para prevenir abusos de cualquier control de regulación. El área debe identificar claramente quién será el responsable de controlar muchas de las actividades en su área por métodos tales como:

- Expedición de boletos, permisos o pases para entrar

46. Tomado de MacKinnon, Child y Thorsell, 1990, p. 67.

Diseño del Programa de Ecoturismo

- Expedición de cartas especiales para investigación y utilización de los recursos
- Establecimiento y verificación de cuotas de acuerdo a los diferentes servicios
- Establecimiento de contratos, concesiones, etc
- Delimitación de zonas o áreas especiales
- Delegación de la autoridad del control de algunos sectores o servicios, por ejemplo, policía, gobierno local, ONG, etcétera.

En el caso particular del ecoturismo deberá contemplarse también la instauración de códigos de conducta (ética), reglamentos de uso público, etc., tanto para el personal del área como para los operadores turísticos, prestadores de servicios (restaurantes, tiendas, guías locales, hospedaje, transporte, etc.) y los visitantes. Dichas regulaciones deben presentarse en forma pertinente y no prohibitiva.



Metodología

Las regulaciones específicas para un área determinada deberán ser definidas por el administrador y su personal de campo, teniendo en mente las regulaciones y normativas de orden superior que los afecten. Se recomienda, no obstante, consultar las fuentes aquí recomendadas así como compilar muestras de otros reglamentos para uso público, códigos de ética, concesiones, etc. que existan en la región o en otras zonas, a fin de adaptarlos a las particularidades del área.

Se sugiere además la consulta previa a los sectores involucrados directa e indirectamente. Debe tenerse presente que la industria turística trabaja con uno o más años de anticipación, por lo que cambios repentinos en tarifas, números de visitantes o servicios puede repercutir en impactos de magnitudes no imaginables.

Bibliografía recomendada

UICN Protected Areas Programme, 1996. *Tourism, ecotourism and protected areas.*

South Australian Tourism Commission, 1994. *Ecotourism: A South Australian Design Guide for Sustainable Development.*

Mason and Mowforth, 1995. *Codes of conduct in tourism.* Research occasional papers in geography. Department of Geographical Sciences, University of Plymouth. No 1.1995

Diseño del Programa de Ecoturismo

Criterios de comprobación



- El área cuenta con una normativa (reglamento) para la regulación del ecoturismo clara y formalmente establecida.
- El reglamento de ecoturismo del área es producto de un trabajo participativo que tomó en cuenta no sólo al respectivo personal del área, sino también a representantes de grupos de interés involucrados en la actividad como pobladores locales, operadores de turismo, etcétera.
- En las áreas con visita internacional, el reglamento o aspectos relevantes del mismo, debe ser traducido al (a los) idioma(s) de interés.
- En la medida de lo posible se recurre a la utilización de símbolos gráficos (algunos son de uso internacional) para transmitir las indicaciones al visitante.
- El área cuenta con reglamentos o códigos de conducta específicos para segmentos de mercado o actividades especializadas (por ejemplo, para el manejo de grupos de estudiantes o investigadores; para el buceo con tanques y/o con mascarillas para observadores de aves; etc.).
- Las regulaciones e indicaciones que regulan al ecoturismo y a los ecoturistas consideran y plantean no sólo aspectos de manejo y conservación del recurso natural y cultural (extracción de especies, manejo de desechos, etc.), sino también factores socioculturales.
- El área realiza esfuerzos para crear mecanismos que permitan dar a conocer al visitante las normas y reglamentos previa a su visita.
- El área cuenta con mecanismos que le garantizan que los prestadores de servicios u otras actividades dentro del área, conocen de los reglamentos y normas que regulan las actividades.
- Los reglamentos evitan en la medida de lo posible utilizar un lenguaje prohibitivo cambiándolo por uno positivo y permisivo, por ejemplo en vez de “prohibido botar basura”, se puede utilizar “por favor deposite la basura en el basurero”, o algo que apele más a los sentimientos como “gracias por ayudarnos a mantener la belleza de este lugar”.

El reglamento de ecoturismo considera y regula los siguientes aspectos básicos (cuando apliquen):

- Disposición de desechos.
- Recolección de leña, utilización de combustibles y materiales inflamables. Uso de cocinas de gas, fogatas, asadores, etcétera.
- Áreas de campamento, almuerzos, etcétera.
- Acceso y disposición de agua potable.

Diseño del Programa de Ecoturismo

- Comportamiento en senderos, navegación, buceo, etcétera.
- Protección de especies en peligro y del patrimonio natural, cultural y arqueológico.
- Distancias y otras recomendaciones para la observación de fauna silvestres (no tocarlas o alimentarlas, etc.).
- Manejo de mascotas dentro del área.
- Vedas de caza y pesca y otras normativas correlacionadas.
- Niveles de ruido permisibles en alojamientos, campamentos, áreas recreativas, etcétera.
- Protección de fuentes de agua.
- Tamaños de grupos.
- Horarios de visita o de actividades.
- Distanciamiento entre grupos en senderos.
- Impacto visual de los visitantes (ropa tendida, obstaculización de la vista, etc.).
- Recolección y compra de “souvenirs” o recuerdos naturales.
- Costumbres y tradiciones locales.
- Creencias religiosas.
- Solicitud de permisos para fotografiar la vida y las costumbres locales. Invasión de la intimidad.
- Vestimenta.
- Bebidas alcohólicas y otras drogas.
- Propinas, donaciones, etcétera.
- Liberación de responsabilidades en caso de accidentes debidos al incumplimiento de normas indicadas.
- Otros.

MONITOREO



Conceptualización⁴⁷

El monitoreo y la evaluación de factores biológicos, arqueológicos y sociales son extremadamente importantes en cualquier área protegida que cuente con un programa de ecoturismo o que simplemente reciba visitantes. El desarrollo del ecoturismo independientemente de su escala, lleva implícito un impacto en el recurso y las comunidades vecinas. La intensidad del impacto es el factor a regular. El empleo de técnicas y metodologías adecuadas (estudios

47. Adaptado de Paseo Pantera, p. 151.

Diseño del Programa de Ecoturismo

de impacto ambiental, manejo del impacto visitante, estudios de mercados entre otros) previo, durante y después del desarrollo del proyecto u actividad contribuyen a un control significativo del nivel del impacto. La evaluación es importante también para determinar el éxito o el fracaso de las metas u objetivos de los planes de manejo en las áreas protegidas. Así como para hacer los ajustes necesarios y posibles con base en el grado de satisfacción expresado por el cliente, las oportunidades e inquietudes propuestas por las comunidades y el logro de los objetivos planteados por el área.

Metodología



Diversos esfuerzos metodológicos han sido desarrollados a lo largo del globo para monitorear el impacto de la actividad turística sobre los recursos de las áreas silvestres protegidas; todas ellas varían –en ocasiones abismalmente– en términos de complejidad, profundidad, costos, aplicabilidad, etc.⁴⁸ Sin embargo, existen algunos requisitos o principios que permanecen prácticamente invariables:

- Las labores de monitoreo requieren personal con cierto nivel de preparación (a veces bastante elevado), el cual idóneamente debería formar parte del personal permanente del área.
- Se deben identificar los criterios e indicadores de evaluación que permitirán monitorear los recursos (es decir, registros cuantitativos que permitan evaluar al comportamiento histórico de la variable en estudio)
- El monitoreo requiere como condición primaria, el diagnóstico de la situación actual, es decir un inventario de las cantidades y calidades de los recursos a monitorear (criterios e índices).
- Las labores de monitoreo deben realizarse periódicamente y los registros deberán realizarse, en la medida de lo posible, ante condiciones similares que garanticen la veracidad de la comparación. Por ejemplo, la medición de la cantidad de agua de una fuente estacional, deberá realizarse siempre durante la misma estación, o bien, comparar siempre registros de una misma época.
- Los procedimientos para la recopilación, registro y sistematización de los datos, deberán estar debidamente definidos y estandarizados.
- Los datos producto de las labores de monitoreo deberán analizarse periódicamente y generar informes que alimenten el proceso de toma de decisiones. En otras palabras: el monitoreo debe ser útil.

⁴⁸ Se recomienda la utilización de la Estrategia de Monitoreo en Áreas Protegidas de Centro América. PROARCA/CAPAS, 1997.

Diseño del Programa de Ecoturismo



Criterios de comprobación

- El área ha asignado personal y el equipo necesario para las labores de monitoreo o creado los mecanismos más adecuados para atender esta necesidad.
- El equipo encargado del monitoreo posee un plan de trabajo anual que detalla sus actividades, plazos y responsables
- Los datos recolectados por el equipo de monitoreo son analizados periódicamente a fin de tomar las medidas correctivas del caso
- El área cuenta con un plan de emergencia para la detección y atención inmediata de casos críticos

El programa de monitoreo del impacto del ecoturismo comprende los siguientes aspectos básicos (cuando apliquen):

- Impacto sobre los recursos geológicos como formaciones rocosas, fósiles, yacimientos minerales, etcétera.
- Impacto sobre los suelos: compactación, erosión, deslizamientos, exposición y pérdida de suelos (por pisoteo, por ejemplo) etcétera.
- Impacto sobre los recursos hídricos: calidad de las aguas (turbiedad, por ejemplo), cambios en los cursos de agua, problemas de represas, consumo excesivo y/o desperdicio de agua, deforestación de zonas altas de cuencas hidrográficas, contaminación, etcétera.
- Impactos sobre la vegetación: extracción ilegal, daños a la vegetación (rotura de ramas por ejemplo), introducción de especies exóticas y/o disminución de plagas, fragmentación de hábitats por senderos ilegales, etc.
- Impactos sobre la fauna silvestre y los ecosistemas: pérdida de especies, cambio de hábitos alimenticios u otros, perturbación de ciclos vitales (reproducción, anidación, cacería nocturna, desove, etc.), introducción de especies exóticas y/o plagas, fragmentación o alteración de hábitats, talas, incendios, desaparición de especies indicadoras, pérdida de diversidad, reducción de poblaciones, etcétera.
- Impactos en los sistemas sanitarios: aparición de fugas de agua o combustible, saturación de drenajes, mal funcionamiento de tanques de tratamiento, obstrucción de cañerías, problemas de tratamiento de desechos, averías, desperdicios de energía, agua o combustibles, aparición de botaderos de basura, uso de productos tóxicos o peligrosos, etcétera.
- Impactos sobre el paisaje y otros recursos estéticos: grabados y pinturas en árboles, piedras, cuevas, etc.; campamento o aparcamiento en zonas ilegales; vandalismo, etcétera.

Diseño del Programa de Ecoturismo

- Impactos sobre el ambiente cultural: pérdida de costumbres, cambios radicales en la vestimenta y/o comportamiento, pérdida o desprecio por los lenguajes nativos (por ejemplo la mala práctica de escribir todos los rótulos sólo en inglés en los países de habla hispana), invasiones a la privacidad, irrespeto por las costumbres y creencias populares, aumento del costo de la vida, etc.
- Impacto sobre el patrimonio arqueológico, arquitectónico e histórico.
- Impacto en las estructuras y bienes inmuebles por acceso indiscriminado a los sitios, extracción de materiales o piezas, deterioro por condiciones climáticas y ambientales en general, etcétera.
- Impactos sobre otros ecoturistas: encuentros con otros visitantes por día; percepción del visitante acerca del impacto ambiental; informes acerca de conductas inaceptables de otros turistas; percepción de los visitantes de la situación del área protegida; presentación de quejas por parte de los visitantes; percepción de la calidad del servicio, etcétera.
- Impactos sobre las comunidades locales: empresas locales beneficiadas por el ecoturismo; surgimiento de empresas nuevas, aparición de actividades ilegales (prostitución, tráfico de drogas o de especies, etc.), incorporación de personas locales al manejo y operación del ecoturismo en el área; desarrollo de proyectos turísticos en zonas aledañas; surgimiento de organizaciones no gubernamentales y otros grupos de apoyo a la actividad; participación de la comunidad en proyectos y actividades desarrollados por el área.

GESTIÓN SOCIOAMBIENTAL

Gestión Socioambiental

RECURSOS ENERGÉTICOS Y ENERGÍAS ALTERNATIVAS

Conceptualización⁴⁹



El ecoturismo y la energía renovable constituyen una pareja por naturaleza. Bajo una perspectiva ecológica, las energías renovables son una buena elección dado su bajo impacto ambiental. Adicionalmente, los recursos energéticos renovables (como el sol y el viento) son por lo general abundantes en la mayoría de destinos ecoturísticos.

En la actualidad una amplia variedad de tecnologías están disponibles para aprovechar el uso de energías renovables o alternativas y para optimizar el de las energías tradicionales tales como los combustibles fósiles. Éstas incluyen, entre otras, las siguientes:

- Tecnologías para la generación de energía y calefacción a partir de energía solar (generadores y calentadores solares).
- Técnicas de edificación para el aprovechamiento de la energía solar.
- Tecnologías para el aprovechamiento de la energía eólica.
- Plantas hidroeléctricas de pequeña escala.
- Tecnologías para el aprovechamiento de la energía geotérmica.
- Generadores de biogas.
- Uso de sensores y controles para minimizar el desperdicio de energía en calefacción e iluminación artificial.
- Uso de equipo e implementos certificados para la eficiencia energética (por ejemplo, bombillos fluorescentes, monitores de bajo consumo, etc.).

Metodología⁵⁰



El consumo eléctrico demandado por las instalaciones ecoturísticas depende de una serie de factores tales como el tamaño y tipo de operación; el equipo utilizado; la antigüedad de las instalaciones; etc. Por ello, la selección de los equipos y sistemas para suplir de energía a los servicios ecoturísticos debe contar con la asistencia técnica que permita seleccionar las mejores opciones para el área.

49. Basado en The Ecotourism Society, 1995, pp.43-47; y United States Department of the Interior, 1993, pp. 71-76.

50. Basado en The Ecotourism Society, 1995, pp.43-47; y United States Department of the Interior, 1993, pp. 71-76.

Gestión Socioambiental

Existe un número creciente de empresas y ONG que dan asistencia técnica y proveen servicios y productos. Se sugiere como estrategia que el área promueva el empleo de estas tecnologías a prestadores de servicios vecinos al área (hoteles, ecolodges, etc.), así como a las comunidades vecinas. Los esfuerzos conjuntos pueden reducir los costos de inversión que al inicio generalmente son altos.

Bibliografía recomendada

United States Department of the Interior. National Park Service. *Guiding Principles of Sustainable Design*. Denver Service Center.

The Ecotourism Society. *The Ecolodge Sourcebook for Planners & Developers*.

Edited by D. Donald E. Hawkings et al. North Bennington.



Criterios de comprobación

- Las técnicas y estrategias de uso y producción de energía en el área son reflejo de las políticas de uso eficiente de los recursos.
- El uso de fuentes activas o pasivas de energía solar (ya sea para calentar agua o, en sitios de difícil acceso, para generar electricidad) y energía eólica son promovidas en la medida de lo posible.
- Las técnicas de generación de energía hidroeléctrica, en caso de utilizarse, causan un mínimo impacto ambiental.
- El diseño de los espacios físicos utiliza técnicas naturales de ventilación cruzada para producir confort, evitando al máximo el uso de aire acondicionado.
- El uso de equipos de alto consumo energético solo se emplea en casos extremos y justificados.
- Cuando se utiliza leña para la calefacción o la preparación de alimentos, ésta proviene de áreas de manejo específicamente establecidas para tal fin, (bosques cinérgicos o de madera de ralea). Estos detalles deben ser dados a conocer a los visitantes como ejemplos de uso racional y sostenible de los recursos.
- Cuando las condiciones de manejo del área lo permitan se usan biodigestores para la producción de energía.
- Para la iluminación artificial se utiliza elementos de bajo consumo, como los bombillos o bulbos fluorescentes. De igual manera se busca asesoría profesional para determinar la disposición y orientación de la ilumi-

Gestión Socioambiental

nación artificial de manera que se optimice su uso por medio de la reflexión y otras técnicas.

- El diseño arquitectónico incorpora técnicas para maximizar el aprovechamiento de la luz natural, mediante la disposición de las ventanas, creando “tragaluces o patios interiores”, utilizando colores claros en la decoración interior, etcétera.
- El uso de secadoras de ropa debe evitarse a menos que su uso sea realmente necesario, en cambio debe preverse un área debidamente ventilada para tal efecto.
- Las prácticas de cocina deben contribuir también al uso eficiente de la energía aprovechando al máximo la utilización de alimentos frescos que puedan consumirse crudos o a temperatura ambiente. Cuando las condiciones de acceso lo permitan, puede utilizarse gas propano para la cocción en vez de estufas eléctricas.
- En aquellos sitios donde se recurra al uso de bombas generadoras de energía eléctrica (con motores diesel o gasolina), las horas de uso de este recurso deben ser estrictamente controladas y limitarse al mínimo posible. Su ubicación debe ser estratégica para evitar la contaminación sónica que ésta genera.
- Los sistemas de transportación también deben contribuir a la reducción del consumo de combustibles fósiles recurriendo por ejemplo a la utilización de bicicletas, caballos, botes de vela o remos, caminatas, etc. en vez de vehículos motorizados.
- Siempre que sea posible se utilizan sensores y controles para reducir el desperdicio de energía eléctrica, por ejemplo, fotoceldas para regular el uso de la iluminación general sólo en horas de la noche; sensores de movimiento para desactivar las luces cuando una habitación está desocupada; termostatos para mantener la temperatura en un mismo nivel en aquellas áreas en que sea estrictamente necesario el uso de aire acondicionado o calefacción
- En términos generales, siempre deberá preferirse el uso de fuentes renovables de energía antes que de combustibles fósiles u otras fuentes no renovables.
- Las actitudes del personal y los mecanismos de divulgación, información y educación al visitante deben reflejar y enfatizar la necesidad de un uso consciente y racional de la energía en todas sus formas.



Conceptualización⁵¹

La presentación de servicios en el campo del turismo requiere del consumo de un volumen significativo de agua para el desarrollo de las actividades propias del sector.

No obstante, el reto más importante se plantea en el tratar de ofrecer servicios con igual calidad, pero con un manejo más consciente y adecuado de los recursos hídricos en particular. Es mandatorio por ende involucrarse en esfuerzos para la conservación y manejo responsable de los recursos hídricos tanto de consumo como de desecho.

El volumen de agua puede disminuir aprovechando agua de baja calidad como las aguas reclamadas de los efluentes, aguas grises, etc., para usos como los servicios sanitarios, la irrigación, de zonas verdes etc. Estos usos no requieren el nivel de calidad que sí se requiere por ejemplo para la preparación de alimentos, el aseo personal, etcétera.

La educación al usuario y la previsión son también piezas clave de un programa de conservación y uso racional de los recursos hídricos.

Algunas tácticas para la conservación y manejo responsable del agua deben ser aplicadas en las siguientes áreas operativas, que son consideradas críticas pues consumen por lo general, grandes cantidades del recurso:

- Baños o duchas.
- Servicios sanitarios
- Orinales
- Fregaderos
- Sistemas de irrigación (jardines, zonas verdes, etc.).
- Instalaciones recreativas como piscinas, fuentes decorativas, instalaciones al aire libre, etcétera.

Las técnicas y tecnologías para el uso racional de los recursos hídricos son muchas, algunas de fácil y barata aplicación, otras de mayor envergadura y, por ende, mayor costo. Entre éstas últimas se incluyen, por ejemplo la instalación de plantas de tratamiento para aguas residuales o negras que permiten potabilizarlas y reutilizarlas para el consumo humano. La explicación detallada de estos aspectos, escapa a los objetivos de la presente obra, sin

51. Basado en The Ecotourism Society, 1995, pp. 97-98; y United States Department of the Interior, 1993, pp. 79-83.

Gestión Socioambiental

embargo, para una mayor aproximación al tema se recomiendan las obras que se indican en la metodología.

Metodología



Al igual que se menciona en la sección de recursos energéticos, es importante contar con la asesoría técnica adecuada para seleccionar las mejores alternativas de acuerdo a su realidad.

A continuación se menciona alguna literatura relevante, sin omitir que el campo es muy amplio y que en la mayoría de los casos, las universidades son una importante fuente de información fácil de acceder.

Bibliografía recomendada

United States Department of the Interior. National Park Service. *Guiding Principles of Sustainable Design*. Denver Service Center.
The Ecotourism Society. *The Ec lodge Sourcebook for Planners & Developers*. Edited by D. Donald E. Hawkings et al. North Bennington
Green Globe, 1994. *Water Mangement for hotels*. 4 Suffolk Place London SW1Y 4BS. UK.

Criterios de comprobación



- La tecnología empleada para el tratamiento y reutilización de las aguas grises y negras forman parte del diseño del sitio y podrían utilizarse como elementos a interpretar en los recorridos que realizan los visitantes.
- El uso del agua potable se restringe a las actividades en las que realmente es necesario.
- En caso de tener viveros o cultivos, el área emplea sistemas de riego por goteo para optimizar el uso.
- Los servicios sanitarios, duchas y tubos emplean tecnologías de bajo consumo de agua
- Las labores de limpieza y otras que requieran de grandes cantidades de agua se planifican para las horas de menos consumo.
- La disposición y diseño las instalaciones no atenta contra la cantidad o calidad de las reservas de agua disponibles.
- Las tuberías de agua deberán ubicarse de manera que se requiera el menor movimiento de tierra posible, adyacentes a caminos y senderos cuando ello sea posible.

Gestión Socioambiental

- En aquellas áreas que sufren severos déficits hídricos, como las islas sin fuentes de agua dulce, por ejemplo, existe un plan de racionalización del recurso que es conocido y respetado por el personal y los visitantes.
- Los sistemas empleados por el área para la potabilización del agua son preferentemente de bajo impacto.
- Se cuenta con sistemas adecuados, eficientes e independientes para el tratamiento de aguas negras y residuales.
- Cuando existan en el área grandes requerimientos de agua para labores como irrigación de jardines –o grandes extensiones verdes, piscinas, etc., éstas demandas deberán ser suplidas, en la medida de lo posible por agua reciclada.
- En caso de que el agua de tubería no sea potable, el área ha tomado las medidas del caso para advertir a los visitantes al respecto.
- En las zonas con altos regímenes pluviales, el agua de lluvia es almacenada y utilizada siempre que sea posible (para baño por ejemplo, o debidamente tratada, para consumo).
- Existe un plan de mantenimiento para prevenir fugas y otros problemas.
- El personal es consciente y consistente con la filosofía de conservación del agua que tiene el área
- Los visitantes reciben instrucciones e información sobre cómo optimizar el uso del agua y cómo contribuir a su conservación.

MANEJO DE DESECHOS



Conceptualización⁵²

Al igual que los anteriores este es un tema sumamente amplio cuyo tratamiento a fondo escapa a los objetivos del trabajo por lo que para ampliar el tema se recomiendan varias obras de las muchas que hay disponibles en la actualidad.

La experiencia ha demostrado que no existen métodos completamente seguros para eliminar la basura. Todas las formas empleadas hasta ahora, tienen impactos negativos sobre el ambiente, por lo que la única forma de eliminar tales impactos es previniendo la generación de los desechos. Prevenir contaminación por desechos quiere decir cambiar actitudes y eliminar la fuente del problema; esto no significa dejar de hacer, significa hacer en forma diferente.

⁵². Adaptado de Vargas, José Rogelio. Fundación Neotrópica. San José, Costa Rica. Documento inédito.

Gestión Socioambiental

Prevenir el problema de los desechos tiene que ver con todos los materiales que se utilizan, en términos de REDUCIR, REUSAR y RECICLAR. La mejor forma de prevenir la contaminación es no utilizar materiales que se convierten en problema de basura. Cuando estos materiales deben ser usados, debe hacerse lo posible por reusarlos y finalmente por reciclarlos.

Algunas de las tácticas más utilizadas para afrontar el problema del manejo de los desechos incluyen las siguientes:

- Usar productos que minimicen desechos y no sean tóxicos
- Establecer un programa de separación de desechos
- Preparar compost con los desechos biodegradables
- Reusar los materiales hasta donde sea posible o recolectarlos para que sean reciclados

Metodología



Si bien el manejo de desechos comprende una amplia gama de posibilidades y aspectos, dada su importancia por la magnitud de los problemas que normalmente genera, haremos un breve resumen, muy básico, sobre el manejo de los desechos sólidos. Para un tratamiento más profundo del tema, así como para abordar aspectos técnicos sobre otros tipos de desechos (como aguas servidas, desechos tóxicos, etc.), se recomienda la lectura de algunas obras como las que se citan al final de este apartado.

Tratamiento de desechos sólidos

El tratamiento es el proceso mediante el cual se manipulan, clasifican, neutralizan o desintoxican los materiales de desecho según sea su composición química y física. Los desechos sólidos ordinarios como el papel, aluminio, vidrio o plástico se clasifican y se limpian de materiales contaminantes antes de ser enviados a las plantas de reciclaje (en algunos casos existen empresas u organizaciones que se encargan de esta limpieza); el resto de los desechos sólidos ordinarios y biodegradables pueden recolectados por aparte ya sea desecharlos adecuadamente o, en el mejor de los casos, para ser tratados para la producción de abonos orgánicos o incluso de energía eléctrica.

Para la disposición final de los desechos, existen varias tecnologías que pueden o deben ser aplicadas dependiendo de una gran cantidad de factores tales como la naturaleza de los desechos, la cantidad, el presupuesto con que se cuente, etc. Entre las tecnologías más conocidas figuran: rellenos sanitarios manuales; rellenos sanitarios mecanizados o semimecanizados; tratamiento biológico (biodigestores) y tratamiento térmico (incineradores).

Gestión Socioambiental

Por su parte para el transporte de materiales desecho ordinarios, a distancias relativamente cortas, como podría ser el caso del manejo dentro de un área de uso público hasta un depósito temporal, se recomienda la utilización de algunos implementos alternativos como carretas de mano; carretas con barriles intercambiables, carretas haladas por tractor o camiones de carga trasera.

Bibliografía recomendada

- Green Globe. *Waste Minimization for Restaurants and Catering Facilities*. 4 Suffolk Place London SW1Y 4BS. UK.
- United States Department of the Interior. National Park Service. *Guiding Principles of Sustainable Design*. Denver Service Center.
- The Ecotourism Society, 1995. *The Ecodge Sourcebook for Planners & Developers*. Edited by D. Donald E. Hawkings et al. North Bennington
- Del Val, Alonso. 1993. *El libro del reciclaje. Manual para la recuperación y aprovechamiento de las basuras*. Segunda Edición. Ed. Integral. España.



Criterios de comprobación

- De preferencia, se induce a los visitantes a no tirar basura, sino sacarla del área natural, particularmente en los servicios de camping, pic nics, etcétera.
- El área suministra instalaciones sanitarias y de recolección de basura en sitios estratégicos para uso de los ecoturistas y promueve métodos ambientalmente adecuados para remover basura.
- Existen instalaciones para el acopio y/o reciclaje de desechos.
- El área utiliza tecnologías adecuadas para el tratamiento de desechos orgánicos tales como tanques sépticos, de compost y de biogás.
- Emplean métodos para reciclar el agua de desecho para usos no potables y tratar aguas contaminadas o sucias antes de retornarlas al medio.
- Las áreas de pastoreo y los corrales para caballos u otros animales en caso que existieran, son ubicadas de manera tal que no contaminan las fuentes de abastecimiento de agua o que transmitan malos olores a áreas de uso público intensivo.
- El área establece y divulga políticas claras para la reducción de desechos en áreas vecinas, estimulando proyectos conjuntos.
- El área diseña políticas y mecanismos para la participación activa de los ecoturistas en los procesos de manejo y tratamiento de desechos.

Gestión Socioambiental

- Existen dispositivos adecuados para la separación de desechos desde la fuente (oficinas, sitios de uso público, alojamientos, cocinas, etc.) y suministrar el mantenimiento adecuado.
- El uso de productos “desechables” tales como los llamados “tetrabrik” y/o tóxicos son evitados al máximo.
- Existen sitios bien identificados para la fabricación de compost o el tratamiento anaeróbico de los desechos orgánicos.
- Coordinar con las comunidades vecinas y gestionar la capacitación adecuada para su inserción en el manejo adecuado de los desechos.
- Fomentar la creación de empresas locales para el tratamiento de los desechos (acopio y venta de materiales reciclables, fabricación de abonos o biogás, etc.).

Para el adecuado manejo de los desechos el área ha adoptado las siguientes medidas:

- El área cuenta con una política de consumo de productos que generan la menor cantidad posible de desechos.
- Se identifican los sitios y actividades que generan desechos.
- Se analiza la composición de los desechos generados por cada sitio y/o actividad (vidrios, papel, plástico, cartón, material orgánico, etc.).
- El área desarrolla y escribe el plan de manejo de desechos.
- El área evalúa las opciones locales así como las regulaciones gubernamentales para el tratamiento y disposición de los desechos.
- Se evalúa la demanda local o regional para recolección y reciclaje de desechos.
- Se selecciona la o las organizaciones recolectoras y/o recicladoras y tratar de coordinar esfuerzos.
- Se determinan las necesidades de espacio, contenedores y equipo para el manejo de desechos dentro del área.
- Se coordinan acciones y asesorar otras iniciativas locales para disminuir costos en el manejo de desechos.
- Se dan a conocer las regulaciones del plan.
- Se establece un programa de monitoreo y control.



Conceptualización⁵³

Sin lugar a dudas el patrimonio cultural forma parte importante del patrimonio turístico de un país y en particular de un área protegida. En el campo del ecoturismo el patrimonio cultural juega un papel fundamental y necesariamente complementario al patrimonio natural.

La palabra *patrimonio* significa “lo que se recibe de los padres” y lo que es de uno por derecho propio”. Pero hay también un significado mucho más amplio, que se refiere a “lo que pertenece a una nación entera”. Esta última acepción abarca el territorio del país y la historia que se desarrolló en él, acumulada en forma de leyendas, tecnologías, conocimientos, creencias, arte y sistemas de producción y organización social.

El patrimonio de la Nación, se divide en dos grandes sectores muy relacionados entre sí, denominados Patrimonio Cultural y Patrimonio Natural.

El patrimonio cultural, consta de dos grandes grupos de bienes. Unos son **materiales**, entre ellos, las obras de arquitectura, escultura, cerámica, orfebrería, vestidos y ornamentos personales, documentos y objetos pertenecientes a destacadas personalidades del arte, la ciencia y la historia de nuestras luchas y desarrollo social; muebles e implementos de trabajo, instrumentos musicales y demás objetos que reflejan cómo el ser humano, desde el más remoto pasado, se adaptó al medio y organizó su vida social, económica y cultural.

El otro grupo de bienes, los **no materiales o intangibles**, igualmente importante, no se puede tocar, pero nos identifica tanto como los bienes materiales, ya que son las manifestaciones del intelecto y la sensibilidad humana. Entre ellos están las tradiciones orales, la creación literaria, la música, el baile y el teatro, la cocina tradicional, etcétera.

Cabe resaltar que el patrimonio cultural de la región centroamericana, históricamente comprende tres principales periodos: el paleontológico, el precolumbino y el hispánico o colonial.



Metodología

Las propuestas para el rescate y valoración cultural dentro y en los alrededores del área deberán ser desarrolladas por profesionales en el campo (arqueó-

53. ICCPC/YFV. 20-4-88. Conceptos extraídos de la obra de Marta Arjona: Patrimonio Cultural e identidad (1986).

Gestión Socioambiental

logos, antropólogos, arquitectos, etc.) Tales propuestas deben constituir parte integral del P.M. del área y de los POAs del Programa de Ecoturismo.

Al igual que en el caso de los recursos naturales, el primer paso para el manejo del Patrimonio Cultural es el levantamiento de un inventario exhaustivo que además de describir cada uno de los elementos y su estado, los categorice en función de su potencial para el desarrollo del turismo responsable dentro del área y en sus alrededores. El inventario puede ser respaldado por un trabajo cartográfico que localice en el campo los diferentes puntos de interés, así como por un registro fotográfico, grabaciones, etc. Con este conocimiento de base, y siempre con la asesoría de profesionales, es posible empezar a plantear propuestas para su conservación y rescate.

En aquellas áreas donde el P.C. constituya la base del patrimonio del área, el énfasis en las labores de manejo, deberá centrarse en el Patrimonio Cultural, teniendo en estos casos, al Patrimonio Natural como atractivo complementario o secundario.

Criterios de comprobación



- El área cuenta con inventarios y descripciones del patrimonio cultural dentro de sus límites y en los alrededores.
- Dentro de las instalaciones existentes o previstas, existen espacios dedicados al rescate y valoración cultural tales como centros de documentación, salas de exhibiciones, museos, talleres, etcétera.
- Como parte de las actividades de información, divulgación, promoción, atención al público y de educación ambiental, el área promueve y desarrolla labores de rescate y valoración del Patrimonio Cultural (charlas, material escrito, talleres, funciones de teatro, organización de eventos, etc.).
- Tanto el diseño arquitectónico como la ambientación de las instalaciones del área utilizan y rescatan patrones de decoración, materiales, técnicas constructivas, diseños, etc. propios de la zona y que reflejen su identidad actual o caracteres de su pasado histórico-cultural.
- En el caso de las áreas en las que se dispensen alimentos y bebidas, los platillos tradicionales forman parte integral del menú.
- Como parte del entrenamiento y la capacitación que reciben los funcionarios encargados de la atención al público, se contempla el estudio de la historia remota y reciente del lugar, así como de valoración de la idiosincrasia y las costumbres locales.
- A través de sus instalaciones, servicios y actividades, el área ofrece al visitante la oportunidad de entrar en contacto, conocer, valorar y res-

Gestión Socioambiental

petar las muestras del Patrimonio Cultural del sitio de las comunidades locales.

- En caso de poseer muestras o sitios históricos o arqueológicos importantes, el área cuenta con un programa (o plan) especial para la conservación de los mismos.
- Los visitantes del área tienen la posibilidad de participar en actividades culturales en las que puedan conocer y compartir valores y habilidades con los habitantes locales
- Como parte de sus reglamentos el área promueve el respeto y valoración de las comunidades locales, de los sitios históricos y arqueológicos.
- El área promueve el desarrollo de actividades participativas que le permitan al visitante contribuir activamente al rescate y valoración del Patrimonio Cultural.
- El área cuenta con programas y mecanismos para participar a las poblaciones locales sobre la importancia y las funciones principales del área y el rol de la comunidad.
- Se cuenta con mecanismos que faciliten la participación de los locales en los procesos de toma de decisión para aquellos aspectos que los afecten directa o indirectamente.
- Existe un programa responsable del manejo de las relaciones con la comunidad y de impulsar el desarrollo de proyectos conjuntos (programa de extensión por ejemplo).
- El área ha desarrollado una zonificación de uso o visita turística del sitio tomando en cuenta el centro cívico religioso, unidades habitacionales complejas; áreas de soporte; bancos de materiales usados en épocas prehispánicas; etcétera.
- Se han establecido límites de cambio del sitio arqueológico en cuanto a recubrimiento boscoso, ubicación de miradores, accesos, ascensos a estructuras o monumentos elevados; construcción de senderos; protección de puntos críticos del sitio como por ejemplo tumbas investigadas, sitios con pinturas murales; estructuras en peligro de colapso; etcétera.
- En la medida de lo posible el área ha desarrollado museos de sitio que contribuyen al conocimiento del área y a reducir la presión sobre sitios arqueológico frágiles.
- Como parte de las labores de interpretación, el personal del área ha desarrollado una guía básica con información del sitio, cédulas de identificación e interpretativas; maquetas; etcétera.
- Dentro de las técnicas de conservación del sitio, se emplean, siempre que sea posible, técnicas naturales como el uso de grama en estructu-

Gestión Socioambiental

ras sin restauración o aún cubiertas. También se emplean técnicas de restauración parcial, es decir, no desproteger la estructura por completo de su cubierta vegetal o de suelo natural; etcétera.

PARTICIPACIÓN COMUNAL

Conceptualización⁵⁴



El ecoturismo se caracteriza por ser un proceso multisectorial, uno de estos sectores lo constituyen las comunidades rurales que viven cerca o en el área protegida.

El ecoturismo ha sido reconocido como un útil instrumento de desarrollo y como una alternativa de crecimiento económico para las comunidades, principalmente para aquellas cuyas actividades tradicionales dejaron de ser rentables y efectivas. Sin embargo es importante resaltar las limitaciones con que se enfrentan estas comunidades al querer pasar de una cultura netamente agrícola, en el caso de Centro América, a una cultura de servicio, como lo es el turismo. Este proceso no solo requiere de un programa intenso y continuo para que a través de la capacitación brindar los conocimientos técnicos necesarios, sino de características muy peculiares que reflejan aptitudes y actitudes en el individuo, que efectivamente contribuyan al éxito de la actividad.

Es importante señalar que no deberá concebirse al ecoturismo ni como una panacea ni como actividad única de una comunidad rural. Deberá constituir una actividad complementaria de otras de índole tradicional que ya practicaban los habitantes locales.

En todo caso, los únicos quienes finalmente deberán decidir sobre el involucramiento de alguna población local determinada en el proceso ecoturístico, son los representantes de dichas comunidades y los propios individuos interesados.

Metodología⁵⁵



La estrategia para incorporar la participación comunal a la gestión del área depende en gran medida de las características y alcances particulares de cada caso; sin embargo, algunos pasos básicos pueden servir de guía para generar el proceso específico que se aplicará en cada área:

54. Tomado de Secretaría de Turismo de México, 1994.

55. Tomado de Secretaría de Turismo de México, 1994.

Gestión Socioambiental

- Definir el rol o papel de la participación comunal dentro de la gestión del área y viceversa.
- Procurar que el proceso de participación desarrolle y/o potencialice en las comunidades las capacidades de autogestión, desarrollo, integración de géneros, democratización de las decisiones, distribución de ingresos, etcétera.
- Identificar líderes y personalidades clave en función de los objetivos que se buscan con el proceso de participación e integración.
- Definir, junto con las comunidades las reglas del juego para la participación e integración, así como los campos o proyectos específicos de trabajo conjunto.
- Identificar otros actores locales que pudieran o debieran contribuir al proceso, como otras agencias gubernamentales, entidades financieras, organizaciones de apoyo al desarrollo comunal, etcétera.
- Establecer mecanismos y pautas para la evaluación y control del proceso de participación.



Criterios de comprobación

- El área cuenta con programas y mecanismos para participar a las poblaciones locales sobre la importancia y las funciones principales del área, así como sobre el rol de la comunidad.
- Se cuenta con mecanismos que faciliten la participación de los locales en los procesos de toma de decisión para aquellos aspectos que los afecten directa o indirectamente.
- Existe un programa responsable del manejo de las relaciones con la comunidad y de impulsar el desarrollo de proyectos conjuntos (programa de extensión, por ejemplo).
- Los procesos de información y formación llevados a cabo con los pobladores locales han sentado las bases para que sean ellos mismos quienes decidan si se involucran o no en la actividad ecoturística.
- El personal del área apoya y asesora las iniciativas locales de desarrollo ecoturístico brindando o coordinando capacitación, asistencia técnica, etc. y promoviendo el uso de sus servicios entre los visitantes del área.
- Los habitantes locales tienen acceso a la prestación y disfrute de los servicios y facilidades ecoturísticas del área.
- El programa de ecoturismo se encarga de dar a conocer a los visitantes normas de conducta esperadas para minimizar el impacto sociocultural negativo.

Gestión Socioambiental

- Las políticas de selección y contratación del personal del área procuran emplear el mayor número posible de pobladores locales.
- El área fomenta y orienta el desarrollo de actividades productivas y de servicio al ecoturismo en sus alrededores.
- En la medida de lo posible muchos de los suministros del área son comprados a los pobladores locales.
- El área promueve el establecimiento de comités de coordinación y participación comunal y facilita sus instalaciones para la realización de actividades de carácter organizacional y cultural por parte de los locales.
- El área promueve y apoya el desarrollo de actividades complementarias para que exista una economía diversificada en la comunidad.
- El área promueve el diálogo y la coordinación entre los diferentes sectores productivos y de desarrollo de la región.

EDUCACIÓN Y FOMENTO AMBIENTAL

Conceptualización



El ecoturismo lleva implícito el componente educativo como un sello que le diferencia del turismo convencional. Por lo tanto, la educación ambiental se convierte en una herramienta de trabajo de mucho peso en cualquiera de las actividades y servicios que se desee ofrecer.

Además de los esfuerzos constantes que se requieren para dar una educación formal y continua al personal (ver sección de Recurso humano en Diseño de Programa de Ecoturismo), se debe contemplar los recursos y mecanismos para participar activamente en programas de educación no formal.

La educación ambiental busca fortalecer el proceso de educación integral del ser humano y su misión es provocar un cambio de actitud hacia una forma más responsable y visionaria de utilizar los recursos disponibles y existentes.

La educación ambiental debe ser un esfuerzo de doble vía, esto es, deberán desarrollarse actividades y facilidades dirigidas al visitante así como también a las comunidades vecinas y al personal. El trabajo debe ser continuo en el tiempo y dinámico en los temas y formas de abordarlos.

Aunque para algunas regiones existen muchas instituciones u ONG que puedan atender el campo de la educación ambiental, el área protegida tiene un papel relevante en este quehacer y debe mostrar su liderazgo y capacidad de coordinación. Si se desea ampliar el tema con los aspectos referentes a la interpretación, favor revisar la sección de Interpretación desarrollada en el capítulo Diseño del Programa de Ecoturismo.

Gestión Socioambiental



Metodología

La educación ambiental es una actividad ampliamente desarrollada y bien documentada, por lo que en la mayoría de los países de la región existe recurso humano capacitado y material de orientación.

Existen algunas características comunes a los diferentes programas y actividades que se podrían resumir como: son participativas, multidisciplinarias, exigen creatividad, son flexibles, provocan la reflexión y el análisis, pueden ser muy económicas, entre otros.

Para el desarrollo de un programa de educación ambiental deben contemplarse los siguientes aspectos:

- Identificación de la problemática.
- Selección de los posibles temas a tratar.
- Identificación de la población meta.
- Planificación de los programas y actividades a desarrollar.
- Identificación de los recursos disponibles.
- Programación y ejecución del programa.
- Evaluación y seguimiento.



Criterios de comprobación

- El área cuenta con un programa de educación ambiental o en su efecto, el programa de ecoturismo contempla la educación ambiental como parte integral
- Existe en el área recurso humano capacitado para atender estas tareas
- El programa contempla actividades dirigidas a diferentes grupos de audiencia: escuelas, asociaciones de desarrollo, grupos de adultos, visitantes independientes, grupos organizados, etcétera.
- Existen recursos para financiar las diferentes actividades o se trabaja en la búsqueda de potenciales patrocinadores de eventos o programas
- La coordinación entre diferentes organizaciones (escuela, ONG's locales, oficinas de gobierno, sector privado, etc.) permite maximizar recursos y proyectarse en forma más visionaria
- Los programas cubren temas tanto de recursos naturales como aspectos culturales, tecnológicos, de desarrollo económico, de calidad de vida, etcétera.
- Los recursos y programas de interpretación apoyan y complementan los esfuerzos en la educación ambiental y viceversa

Gestión Socioambiental

PROYECTOS COMPLEMENTARIOS

Conceptualización



El desarrollo y la operación del Programa de Ecoturismo busca contribuir con el autofinanciamiento del área, para así apoyar otros programas y actividades de manejo principalmente en los campos de la integración comunitaria, la investigación y el apoyo al desarrollo sostenible.

En este sentido, el Programa de Ecoturismo puede ir mucho más allá y cumplir con labores tan importante como la divulgación y concientización de los problemas y soluciones a necesidades del área y de las comunidades locales así como, la consecución y/o canalización de fondos; el establecimiento de redes de apoyo y de contactos; la dinamización de las economías locales; el fomento y apoyo al desarrollo de microempresas locales; el impulso a actividades sostenibles y a desincentivación de prácticas socioeconómicas no deseadas; etcétera.

Aunque este resulta ser un campo novedoso, cada día cobra mayor importancia en la región ante las crisis financieras y las reducciones de donaciones y ayudas externas, que la mayoría de nuestras áreas protegidas enfrentan hoy. Por otra parte, el creciente interés de las agencias internacionales por el desarrollo de actividades que fomenten la integración y participación comunal en los procesos de conservación y desarrollo, así como el impulso a actividades no tradicionales de carácter sostenible tales como la comercialización de servicios ambientales, han dado pie a que la administración de las Áreas Protegidas y en particular, el Programa de Ecoturismo, tengan que considerar el desarrollo y/o apoyo a proyectos complementarios, como parte de su actividad normal.

Estos “Proyectos Complementarios” pueden incluir, entre otros muchos, venta de bonos para la fijación de carbono; agricultura orgánica; mejoramiento de hatos; conservación de suelos; rescate de cuencas; producción de artesanías locales; apoyo a microempresas locales en general; labores de investigación aplicada; etcétera.

Metodología



Siendo tan novedoso este campo, no existen aún propuestas metodológicas específicas para su tratamiento; sin embargo, cabe destacar que en muchos de nuestros países se están desarrollando proyectos del tipo antes descrito, algunos de ellos bastante exitosos, otros no tanto, pero de los cuales hay mucho que

Gestión Socioambiental

aprender. Por el momento, a través de pasantías y/o del establecimiento de redes de apoyo y asesoría se puede promover el acceso a la información y el intercambio de profesionales en un proceso de capacitación práctica.



Criterios de comprobación

- Como parte de las labores de información y divulgación, el Programa de Ecoturismo promueve específicamente aquellos proyectos dentro y fuera del área que contribuyen al rescate y valoración del Patrimonio y/o al desarrollo sostenible.
- En la medida de sus posibilidades el área promueve la visita a proyectos alternativos dentro y fuera del área, tales como cultivos sin agroquímicos (agricultura orgánica); rescate de cuencas, humedales, etc. ; zoológicos; fincas privadas de conservación y uso sostenible de recursos; uso de energías alternativas; talleres de artesanías; explotación de productos no tradicionales; etcétera.
- El área también participa en y/o apoya proyectos de interés social que se desarrollan en las comunidades locales, tales como proyectos de saneamiento ambiental; vacunación; tratamiento de desechos; educación sanitaria (charlas de control de la natalidad, control epidemiológico, prevención del alcoholismo y la drogadicción, etcétera).
- El área cuenta con mecanismos y procedimientos para la captación y/o canalización de fondos y otros tipos de apoyo tanto para proyectos propios como de los alrededores. Entre otros aspectos, se cuenta con un listado que identifica proyectos novedosos, de interés para el desarrollo responsable y equilibrado, así como una lista de contactos para cada uno de ellos.
- El área ha identificado una serie de criterios para evaluar si dará o no su apoyo a determinado proyecto o iniciativa de manera que se garantiza no canalizar ayudas para proyectos contaminantes, degradantes o que presente otros riesgos, vicios o deficiencias.
- El área cuenta con una política clara para buscar y canalizar el apoyo de la industria turística a los diferentes proyectos, evitando así conflictos por oportunismo o el no aprovechamiento de los mismos por falta de un sistema eficiente y expedito para recibirlas.

**MANEJO ADMINISTRATIVO
Y FINANCIERO**

Manejo Administrativo y Financiero

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Conceptualización



La adecuada conducción de este tipo de actividad requiere idealmente de un reajuste del aparato administrativo con que cuenta el área. Este ajuste deberá responder a un sistema más ágil y eficiente que permita responder a la dinámica y necesidades propias del ecoturismo por ejemplo: contratación de personal de apoyo para temporadas altas, mantenimiento de los servicios, manejo de caja chica y moneda extranjera, etc. Por lo tanto, los servicios administrativos, se entenderán, pues, como aquellas funciones y/o actividades administrativas que se llevan a cabo para apoyar la operación y administración de los servicios que se ofrecen, así como para la planificación y desarrollo de nuevas actividades.

Dentro de las funciones básicas de la administración y, por ende, de los servicios que la administración del área debe satisfacer, figuran:

- *Planeación*: Fijación de objetivos, estrategias, políticas, programas, procedimientos y toma de decisiones.
- *Organización*: estructura, agrupación de actividades, autoridad y responsabilidad, coordinación.
- *Integración de personal*: Requerimientos de mano de obra, selección, evaluación, remuneración y entrenamiento, etcétera.
- *Dirección*: motivación, liderazgo, comunicación.
- *Control*: estándares, mediciones, corrección.

Adicionalmente y dada la naturaleza intrínseca de las áreas silvestres protegidas, se espera que su administración se desarrolle bajo un enfoque integral y a largo plazo que tienda hacia la sustentabilidad del área en los campos económico, social, ambiental y tecnológico.

Metodología



En vista de la particularidad de este tema, al igual que en muchos otros dentro de la presente área temática, no existen ni metodologías ni bibliografía particular que puedan ser citadas. Por consiguiente, dependerá de cada área y de la estructura administrativa que rija a cada país, la definición de las pautas a seguir en este campo. Sin embargo, cabe resaltar que es importante considerar algunos aspectos clave que, siendo muy propios del manejo del turis-

Manejo Administrativo y Financiero

mo, no siempre resultan comunes a la práctica administrativa diaria de un área protegida; estos son:

- La necesidad dar respuesta con prontitud (casi siempre en un plazo de 48 horas) y certeza ante la solicitud de servicios, información, etcétera.
- La importancia de responder y confirmar por escrito cualquier solicitud. Esta medida es importante de aplicar en ambos sentidos, es decir, tanto cuando es el área quien da una respuesta como cuando ésta es solicitada a segundos o terceros. Siempre es importante contar con algo por escrito.
- La conveniencia y pertinencia de contar con formularios o machotes para el registro y tramitación de servicios o actividades.
- La necesidad de contar con una descripción detallada de los principales procedimientos rutinarios tales como formas de pago aceptadas; plazos; números de cuenta etc. Tales procedimientos deben ser dominados plenamente por todo el personal a fin de poder ser capaces de evacuar cualquier duda aún en ausencia del encargado.

Todas estas tareas, puramente administrativas, deberían ser planeadas y desarrolladas en conjunto entre el personal del programa de ecoturismo y el personal propiamente administrativo a fin de alcanzar un nivel óptimo de seguridad, eficacia y eficiencia.



Criterios de comprobación

- El área cuenta con una estructura administrativa ágil y eficaz para hacer frente a las demandas de servicios derivadas de la operación del ecoturismo.
- A fin de atender las demandas de servicios específicos generados por la operación del ecoturismo, el área ha establecido un proceso de adaptación y/o reestructuración administrativa.
- El área cuenta con los departamentos (o programas) y/o personal para atender los siguientes aspectos de la operación del ecoturismo:
 - Asesoría y control de aspectos legales: contrataciones; de personal; concesiones y otras formas de operación; seguros con coberturas especiales; establecimiento de relaciones comerciales como convenios de cooperación con operarios turísticos (nacionales e internacionales), organizaciones no gubernamentales, etc.; cambio y recepción de valores extranjeros (monedas, cheques, letras de cambio, etc.); etcétera.

Manejo Administrativo y Financiero

- Aspectos contables y financieros: administración de valores (cambio y recepción de valores extranjeros como monedas, cheques, letras de cambio, etc.; administración del efectivo como depósitos bancarios, manejo de caja chica, caja fuerte, etc.); administración de relaciones comerciales (pagos a proveedores, cobro de cánones por concesiones, administración de fideicomisos, fondos patrimoniales, etc.); otros servicios como pagos con tarjetas de crédito, controles cruzados de ingresos, recepción de donaciones, etcétera.
 - Mercadeo (promoción y comercialización): administración de las relaciones comerciales con los operadores turísticos; desarrollo de productos y servicios nuevos; monitoreo y control de la demanda ecoturística; administración de los sistemas de información de mercados; conducción de las labores promocionales para el área; administración de eventos especiales y relaciones públicas; etcétera.
 - Administración de los recursos humanos: selección y contratación de personal; administración de horarios, funciones, vacaciones, etc.; control del desempeño e incentivos; etcétera.
- El área está preparada para reestructurar su operación cuando la demanda por concepto de ecoturismo así lo requiera (si el volumen de ecoturismo captado por el área es muy grande, ésta tendrá capacidad de establecer los departamentos o dependencias que sean necesarios para atenderlo).
 - El área cuenta con la estructura y los mecanismos o figuras legales necesarias para garantizar la reinversión en el área de al menos una parte significativa de los ingresos generados por concepto de ecoturismo (podría requerir la conformación de una fundación, o una asociación de empleados, por ejemplo).

CONTROL Y GESTIÓN DE INGRESOS

Conceptualización⁵⁶



Un elemento clave para el éxito de los programas y proyectos de ecoturismo dentro de un área silvestre protegida, debe ser su capacidad de contribuir a la generación de ingresos y a la autosostenibilidad financiera del área.

56. Tomado de PNUMA-CAR/RCU, 1995, pp. 8-32.

Manejo Administrativo y Financiero

Algunas formas o actividades para generar ingresos se describen a continuación:

- *Anclaje*: es una forma de pago por ingreso que se aplica a embarcaciones en parques marinos. Al igual que en el punto anterior la cuota puede variar de acuerdo a la capacidad de la nave, el período de estadía y su origen. Dependiendo del tipo de recurso que se protege y sus condiciones, se establecen restricciones para autorizar el anclaje aplicando sistemas de zonificación.
- *Alojamiento*: con base en la legislación que rige a cada área se presentan diferentes modalidades de desarrollo de este tipo de servicio las cuales pueden ir desde hoteles de lujo a sistemas de campamento. Algunas áreas ofrecen servicios de alojamiento a los visitantes y éstos son operados por la misma administración del área. Con frecuencia en los casos en que se permite infraestructura y construcciones dentro del área, estos servicios se dan en concesión o alquiler a segundos o terceros. Otra posibilidad es la de ofrecer a los turistas los servicios de hospedaje para investigadores, cuando éstos no estén ocupados. También es común encontrar que algunas áreas únicamente ofrecen alojamiento para grupos organizados y afines a los propósitos del área. En algunos casos donde no se ofrece hospedaje, la administración del área promueve la participación de comunidades vecinas para que sean ellas quienes ofrezcan estos servicios. En este particular es importante dejar claro el tipo de relación y responsabilidades directas o indirectas en que podría incurrir el área.
- *Alimentación*: Al igual que en el punto anterior, este servicio puede tomar una gran gama de diferentes modalidades. Existen desde los restaurantes más exclusivos hasta los puestos temporales de comidas y bebidas rápidas, igualmente éstos pueden ser administrados directamente por el área o dados a segundos o terceros. Para la implementación de estos servicios es fundamental conocer el tipo de clientela para ofrecer el servicio que mejores rendimientos pueda generar. También debe contemplarse la posibilidad y condiciones disponibles para que los visitantes lleven sus propios alimentos, lo cual no necesariamente representa una generación de ingresos.
- *Transporte*: este servicio puede ser parte de algunos atractivos que se desarrollan para uso de los turistas tales como cabalgatas, paseos por ríos, lagunas o el mar, mountain bike, etc. El servicio puede organizarse para uso individual o en grupo, períodos definidos de tiempo, circuitos a visitar, etc. Es importante reconocer la capacidad del área para

Manejo Administrativo y Financiero

implementar y ofrecer estos servicios, ya que en la mayoría de las veces se requiere de una inversión inicial y de disponer de recursos y mecanismos para garantizar el mantenimiento del equipo. Es frecuente que estos servicios se den en concesión a miembros de la comunidad que puedan cumplir con los requisitos.

- *Alquiler de equipo*: Es común que algunas áreas ofrezcan servicios de alquiler de botas, capas o ponchos para lluvia, tiendas de campaña, equipo para buceo, etc. Estos servicios son muy remunerativos pero exigen tener el recurso humano necesario para dar mantenimiento y control pertinente. También es común que sea dado en consignación a miembros de la comunidad. Es importante recordar que al igual que en los casos anteriores, se requiere de cierto presupuesto inicial para inversión.
- *Museos, centros de visitantes y salas de exhibición*: en general se trata de servicios complementarios que ayudan a que el visitante conozca mejor sobre los recursos y los diferentes temas de interés que ofrece el área. Colaboran también en las funciones de orientar al visitante e instruirlo sobre la forma de comportamiento y responsabilidades que debe cumplir. En algunas áreas estos servicios están muy bien desarrollados, en otras siquiera existen. Dependiendo de cada situación se puede aplicar la modalidad de cobro adicional o éste está incluido en el cobro de ingreso. Cualquiera sea la situación, debe tenerse muy claro que los costos de mantenimiento y actualización necesarios generalmente son muy altos y requieren personal permanente adicional. En algunas oportunidades una forma adicional de generar ingresos de este servicio es a través del alquiler de estos espacios para celebrar actividades especiales (reuniones, inauguraciones, fiestas privadas, festivales, etc.).
- *Información*: Existen diferentes formas en que debe brindarse este servicio; por publicación escrita de información generada directamente en el área, a través de la implementación de bases de datos, terminales y participación en servicios con correo electrónico, internet, etc., o por la elaboración de material publicitario o informativo/educativo. Este tipo de servicio requiere de una etapa preparatoria importante para producir el material. A su vez, es necesario contar con recursos económicos o buscar empresas o grupos que quieran trabajar conjuntamente.
- *Tiendas*: En áreas donde la visitación turística es importante, la implementación de este servicio tiene mucho éxito y representa una importante vía de generación de ingresos. Es fundamental conocer el tipo de cliente para ofrecerle el producto que éste está realmente interesado en adquirir. Es importante entender y tener habilidad de comerciante, es necesario sa-

Manejo Administrativo y Financiero

ber que ofrecen los demás, existe una buena oportunidad para fomentar la artesanía local siempre y cuando cumpla con los niveles de calidad y sean factibles de transportar por el turista. Las tiendas se han vuelto muy populares dentro de las áreas protegidas, por lo tanto, debemos ser capaces de competir entre un mercado creciente.

- *Actividades deportivas y festivales:* Algunos sitios ofrecen condiciones naturales adecuadas para practicar cierto tipo de deportes (patinaje sobre hielo, alpinismo, etc.) por lo que se han implementado estos servicios como formas de generación de ingresos. También algunas áreas ofrecen infraestructuras que permiten realizar festivales de pintura, música, teatro, etc. Estas actividades se consideran buenos mecanismos para integración comunal y participación de grupos de interés muy particular.
- *Licencias:* Existen muchas modalidades de otorgar licencias: para caza de especies mayores, pesca, explotación de algún servicio turístico, etc. Los costos y formas de operación de las mismas son específicas y deben responder a criterios técnicamente elaborados por personal calificado. Generalmente son una buena fuente de ingresos, siempre y cuando se cuente con los mecanismos de control y monitoreo necesarios.
- *Publicidad comercial:* Algunas áreas más que otras han llamado la atención de medios publicitarios como productoras de documentales de historia natural y cultural, películas, noticieros, revistas especializadas, escenarios para publicidad de productos o eventos específicos, etc. Sin embargo, no es sino hasta hace poco tiempo que algunas áreas de la región han establecido sistemas de tarifas y criterios para autorizar este tipo de actividad. Aunque es factible que esta actividad sea altamente remunerativa, no debe olvidarse la posibilidad de que en algunos casos este servicio puede realizarse por canje o por interés muy especial cuyos beneficios son indirectos.
- *Instalación de equipo e infraestructura:* la posición estratégica de algunas áreas ofrece condiciones ideales para la instalación de equipo e infraestructura. Estos servicios generalmente pagan una tarifa por alquiler o autorización, definida técnicamente.

A continuación se describen algunos mecanismos que más comúnmente se emplean en la generación de ingresos:

Impuesto: si bien por lo general se trata de una carga o tributo que se paga para sostener los gastos del Estado, estos se aplican a actividades particulares y por lo general, los recursos así generados tienen un destino específico,

Manejo Administrativo y Financiero

pudiendo ser el manejo de las áreas silvestres protegidas uno de ellos. Comúnmente los impuestos se pueden asociar al desarrollo de actividades comerciales relacionadas a estas áreas, tales como el turismo, la pesca o el aprovechamiento forestal.

Cabe señalar que la exención de impuestos, es un mecanismo utilizable para estimular acciones de conservación en propiedad privada o de inversión para el desarrollo. Turístico.

Tasa: se refiere al pago que se efectúa a consecuencia de recibir un servicio público. Con relación a áreas protegidas, este es un mecanismo utilizable para el cobro de costos asociados a la protección y conservación de las fuentes de abastecimiento de agua potable, y de cuencas generadoras de energía hidroeléctrica.

Al igual que en el caso anterior su aplicación depende en gran medida del apoyo político, así como también del nivel de conciencia de la población, sobre los beneficios de las áreas silvestres protegidas.

Arrendamiento: se refiere a un contrato según el cual, el arrendante (en este caso el área protegida), sede a una persona física o jurídica (arrendatario) el uso y disfrute de cierta infraestructura o un territorio determinado. En este campo, la legislación varía mucho de país a país, sin embargo, es un mecanismo adecuado para la explotación de facilidades al visitante, como tiendas o restaurantes, en aquellos casos que el área halla construido los edificios y no esté en posibilidad de atenderlos, o se considere que es más conveniente utilizar esta forma de contrato.

Concesión administrativa: es un mecanismo mediante el cual se le da a un particular la oportunidad de ofrecer un servicio o explotar un territorio en sitios en que legalmente esta función corresponde al Estado. En la suscripción de este tipo de contrato, el concesionario (quien desarrolla la actividad), ejecuta las acciones con el mismo carácter de servicio público, como si fuera el Estado quien lo realizara, por cuyo derecho paga un monto determinado. El contrato señala las condiciones, montos y plazos convenidos.

Así dependiendo del marco legal, aquellas funciones que se determinan como propias del Estado, como podría ser el ofrecimiento de seguridad al visitante o la administración del área, son acciones que se concesionan, no se arriendan. En este punto se debe ser particularmente cuidadoso a fin de que haya correspondencia entre el monto que se recibe por la concesión y el monto que recibirá el concesionario por la explotación del bien o servicio.

Manejo Administrativo y Financiero

Permiso: si bien como permiso se interpreta únicamente la autorización para desarrollar una acción, en algunos países es una figura que puede ayudar a la administración y generar recursos para el manejo de las áreas.

Por ejemplo, la figura de permiso puede posibilitar la operación de una oferta de servicios por parte de una ONG, dentro de un área protegida estatal. Parte de los acuerdos que se señalan en el contrato por medio del cual se otorga el permiso, incluyen el que las utilidades obtenidas por los servicios que se ofrecen, serán aplicados a los programas de manejo y desarrollo del área protegida. Tal es el caso de la relación que existe entre la Fundación para el Desarrollo de la Cordillera Volcánica Central y el Área de Conservación Cordillera Volcánica Central en Costa Rica, para la operación de una tienda de la naturaleza y una soda en el Parque Nacional Volcán Poás. La figura de concesión no aplica, ya que estas actividades no se consideran como parte de las funciones indelegables del Estado dentro del sistema de parques nacionales.

Licencia: se trata de una autorización para desarrollar una actividad determinada, por lo cual se paga un monto previamente establecido. En áreas protegidas las licencias se asocian con su uso y según corresponda a cada categoría de manejo, las licencias pueden ser pagadas por individuos como las licencias de caza o pesca (Ej. Costa Rica y Kenia), o pueden ser pagadas por empresas como en el caso de licencias pagadas por operadores turísticos para poder hacer uso de las áreas protegidas o de alguno de sus servicios. El monto de la licencia es a su vez un mecanismo que permite estimular o desestimular el desarrollo de una actividad particular.

Tarifa: se refiere al precio que se paga por el disfrute de un bien o servicio. El ente administrador la establece a fin de recuperar los costos de desarrollar y mantener determinada oferta y en muchos casos, también busca generar una utilidad adicional para el manejo del área.

La tarifa es el mecanismo más comúnmente aplicado en las áreas silvestres protegidas y se asocia con los diferentes usos que se les dan. Así tenemos tarifas asociadas a turismo (admisión, alojamiento, anclaje, transporte, etc.) o asociadas a investigación (derechos de investigación, uso de instalaciones, etc.).

La experiencia señala que en el proceso de definición de tarifas, debe ser muy cuidadoso y altamente participativo; requiere una minuciosa identificación de las variables sociales y económicas que afectan la decisión de pago.



Al igual que en el apartado anterior, la modalidad de manejo de este aspecto particular deberá ser definido por área en función de sus necesidades y características específicas y tomando en consideración las políticas y procedimientos administrativos existentes que regulen tanto el ingreso como el egreso y la tramitación de los fondos, presupuestos, etcétera.

No obstante, al igual que en el apartado de Servicios Administrativos, se hacen una serie de recomendaciones generales sobre aspectos relevantes de este tópico:

- Idealmente, la formulación de todo material informativo o promocional del área deberá ser traducida al inglés, cuando no sea ésta la lengua oficial de la zona. Esta labor deberá ser realizada por una persona debidamente capacitada para ello, pues no se trata simplemente de una traducción literal del material, sino más bien de una traducción de carácter técnico que, mal realizada puede ser más bien contraproducente para la imagen del área.
- Aún cuando esto forma parte del programa de ecoturismo, cabe recalcar aquí la importancia de una adecuada rotulación que guíe al visitante hasta el área, las zonas administrativas, de pago de tarifas; etc. Pues es obvio que el principal mecanismo para generar ingresos es el de llevar al visitante hasta el sitio.
- Otro aspecto que merece mención especial es el de la participación del área en los llamados eventos especiales o de relaciones públicas, tales como ferias y bolsas de turismo; festivales locales; etc. pues este tipo de actividades contribuyen grandemente a la formación, divulgación y consolidación de la imagen turística del área. Sin embargo, hay que tener presente que esto requiere no sólo de tiempo sino también de inversión por parte del área.
- Sobre este mismo particular, es importante que tanto la papelería como los demás signos visuales que emita el área en el campo del ecoturismo (uso de logotipos, uniformes; colores de las instalaciones o de los vehículos; etc.) estén lo suficientemente estandarizados como para contribuir a la proyección de una imagen sólida y constante del área. En otras palabras, el área, al igual que una empresa comercial, deberá definir y cuidar su imagen corporativa.
- Finalmente, respecto de la fijación de tarifas se debe citar que cualquier tarifa que se fije debe entrar en efecto y mantenerse por un periodo razonable, pues la modificación constante de tarifas es contraproducente.

Manejo Administrativo y Financiero

Además, en el momento de modificarlas, se debe informar también con anticipación, idealmente seis meses antes del cambio, sino, por lo menos tres.



Criterios de comprobación

El área a adoptado las siguientes medidas para la gestión y control de los ingresos:

- Trabajar con representantes del gobierno, de Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) y de la industria turística para establecer una cuenta para la conservación del área silvestre protegida.
- Cuenta con los mecanismos para garantizar que los fondos sean accesibles a los administradores del área protegida y que esos fondos puedan ser usados para una variedad de necesidades incluyendo salarios si es posible.
- Ha establecido un comité para observar el uso y manejo de los fondos y asegurar que las ganancias del ecoturismo sean usadas para el manejo y la conservación del sitio.
- Ha establecido una cuenta de entradas para los fondos de las áreas protegidas, como por ejemplo los porcentajes de impuestos, las tarifas de los turistas y las tarifas de los operadores ecoturísticos y otros.⁵⁷
- Ha consolidado las figuras jurídicas y establecido los mecanismos necesarios para la generación y administración de fondos a través de algunas de las siguientes fuentes:⁵⁸
 - Recursos del gobierno.
 - Presupuesto ordinario.
 - Partidas específicas.
 - Transferencias de recursos (transferencias, servicios).
 - Canjes de deuda comercial y bilateral (transferencias, bonos).
 - Recursos internacionales.
 - Propuestas de financiamiento (donaciones, préstamos, garantías).
 - Proyectos de cooperación (donaciones, préstamos, garantías, servicios).
 - Convenios (servicios, préstamos).
 - Implementación conjunta (contratos).
 - Voluntarios (servicios, donaciones).

57. Los ítems anteriores, incluyendo éste, han sido adaptados de Paseo Pantera, p. 44.

58. Tomado de PNUMA-CAR/RCU, 1995, p. 9.

Manejo Administrativo y Financiero

- Recursos del sector privado nacional.
 - Propuestas de financiamiento (donaciones, servicios).
 - Co-financiamiento de proyectos (donaciones, servicios).
 - Convenios (servicios, préstamos).
 - Herencias (bienes).
 - Voluntarios (servicios, donaciones).
 - Pago de derechos publicitarios (tarifas).
 - Membresías (tarifas).
- Recursos generados por el área y su manejo.
 - Recreación y turismo.
 - Admisión (tarifas).
 - Anclaje (tarifas).
 - Alojamiento (tarifas, concesiones).
 - Alimentación (tarifas, concesiones).
 - Transporte: botes, caballos, etc. (Tarifas, arrendamientos, concesiones).
 - Alquiler de equipos (arrendamientos, concesiones).
 - Museos y salas de exhibición (tarifas).
 - Tiendas (ventas, concesiones, arrendamientos).
 - Información: folletos, mapas, videos, etc. (ventas).
 - Actividades deportivas y festivales (tarifas, arrendamientos, concesiones).
 - Licencias: caza, pesca, explotación turística (tarifas).
 - Publicidad comercial (contratos).
 - Actividades educativas.
 - Uso de instalaciones (tarifas).
 - Capacitación y asesoría (venta).
 - Material educativo y divulgativo (venta).
 - Investigación.
 - Derechos de investigación (tarifas).
 - Alojamiento (tarifas, concesiones).
 - Alimentación (tarifas, concesiones).
 - Transporte: botes, caballos, etc. (tarifas arrendamientos, concesiones).
 - Laboratorios y equipos (tarifas, arrendamientos concesiones).
 - Servicio de asistentes (tarifas).
 - Instalación de equipos e infraestructura (arrendamientos, tarifas, permisos).

Conceptualización

Bajo una perspectiva práctica, el mercadeo constituye un conjunto organizado y sistematizado de técnicas para planificar la adecuada comercialización de los bienes o servicios ofrecidos por una organización cualquiera, en un mercado cada vez más competitivo. La clave del enfoque sigue siendo el reconocimiento de la importancia del cliente o usuario y sus necesidades. Situación ésta que alcanza especial relevancia en el manejo de cualquier actividad turística o ecoturística, en donde lo que se comercializa es un “producto” altamente complejo, que procura satisfacer “expectativas de viaje” también tanto o más complejas aún.

Uno de los resultados más concretos y prácticos de *marketing*, lo constituye la *Estrategia de mercadeo* un documento técnico en el que se analizan a fondo las condiciones del mercado y los recursos y características de la organización para, con base en ese conocimiento, planear los principales aspectos de la operación ecoturística.

Tales aspectos o elementos son los siguientes:

- **Producto:** es decir los bienes o servicios a ofrecer en el mercado. En el caso del ecoturismo, el “producto” estará constituido por todos los atractivos, facilidades, infraestructura y servicios que se ofrezcan a los diferentes tipos de usuarios. No se debe olvidar que dentro del enfoque de mercadeo, es primordial que el producto responda a las necesidades del cliente o usuario, por lo tanto los recursos y esfuerzos de la organización deberán adecuarse para satisfacerlas y no a la inversa. Por lo tanto, es fundamental saber identificar el perfil del cliente que podemos satisfacer con las características de nuestro producto.
- **Precio:** es decir el monto total que el cliente o usuario deberá pagar por adquirir el producto y sus beneficios.
- **Mercado:** constituido por los grupos de consumidores o usuarios y todas sus características particulares, así como por aquellos agentes u organizaciones que hagan posible la comercialización del “producto”, es decir, los canales de distribución, que en el caso del turismo están constituidos entre, otros por las agencias de viajes.
- **Promoción:** la promoción, bien entendida, es a su vez un conjunto de elementos de comunicación que hacen posible el conocimiento del producto por parte del consumidor. Comprende, entre otros la publicidad en todas sus formas (incluyendo la publicidad indirecta o no pagada

Manejo Administrativo y Financiero

como los documentales científicos a la llamada promoción “de boca en boca”); la promoción de ventas como descuentos, ofertas, etc.; las relaciones públicas (eventos especiales, programas de familiarización para agentes y periodistas, obtención de publicidad gratuita, relaciones con las comunidades, etc.); etcétera.

Para cada uno de los elementos la Estrategia de Mercadeo establece objetivos y estrategias particulares así como los programas de acción necesarios para alcanzar los objetivos de manera tal, que se atienda de manera integral a las siguientes preguntas:

- ¿Qué ofrecer (vender)?
- ¿Cómo ofrecerlo (venderlo)?
- ¿A quién ofrecerlo? (segmentos de mercado)
- ¿Cuándo ofrecerlo?
- ¿A qué precios ofrecerlo?
- ¿A través de quién ofrecerlo?

Finalmente, el mercadeo no es una actividad exclusiva de las empresas privadas sino que debería ser una herramienta indispensable e ineludible para las organizaciones no lucrativas en las que resulta primordial garantizar el éxito financiero de una actividad como el ecoturismo cuando para ello se están invirtiendo buena parte de los siempre escasos recursos. La preparación de una Estrategia de Mercadeo puede ser contratada a una empresa especializada, sin embargo es necesario que el área cuente con personal capacitado responsable de llevarla a cabo y darle seguimiento adecuado.

Para mayores detalles puede consultarse cualquiera de las muchas obras que sobre el tema hay en el mercado, algunas de ellas son lo suficientemente prácticas como para servir de guía al personal para implementar su propia estrategia y sus propios estudios de investigación y seguimiento. (Ver bibliografía general)

Metodología



Aparte de ser este un tema que idóneamente debería ser tratado y desarrollado por un especialista contratado por el área para consultorías específicas; es también un tema sumamente extenso y sobre el cual se han escrito gran cantidad de obras de fácil adquisición y aplicación, por lo cual recomendamos algunas de ellas que se acercan un poco más al campo específico del ecoturismo.

Manejo Administrativo y Financiero

Referencias bibliográficas

- Acerenza, Miguel. 1983. *Promoción turística. Un enfoque metodológico*. Editorial Trillas, México
- Stanton *et al.* 1994. *Fundamentos de Marketing*. Novena edición. Mc Graw Hill. México.
- Cowell, Donald W. 1991. *Mercadeo de servicios. Un enfoque: del operativo al perceptivo*. Ed. Legis. Colombia
- Editorial Piedra Santa. 1990. *El Plan de Marketing*. Guatemala.



Criterios de comprobación

El programa cuenta con una estrategia de mercadeo para el corto, mediano y largo plazos, que comprende los siguientes aspectos:

- Diagnóstico de la oferta ecoturística del área y sus competidores
- Diagnóstico de la demanda ecoturística:
 - Perfiles de los consumidores.
 - Necesidades y deseos según segmentos.
 - Cuantificaciones de la demanda por segmentos.
- Estrategias de mercados: Segmentación de mercados y políticas de administración de los principales comercializadores u operadores.
- Definición de productos según segmentos de mercado (servicios, paquetes, etc.).
- Definición de las estrategias de fijación de precios
- Definición de las estrategias de promoción (publicidad, relaciones públicas, promociones, etcétera).
- Definición de estrategias alternativas.
- Control y monitoreo del comportamiento de la demanda

Además, el área cuenta con personal propio o subcontratado para cumplir con las siguientes funciones:

- Análisis de las tendencias en el mercado (cambios en el comportamiento de los consumidores; cambios en los gustos y preferencias; cambios en las formas de viaje o en las compras; etc.).
- Promoción y venta de los servicios y atractivos del área.
- Administración de las relaciones comerciales y eventos especiales.
- Atención al público.
- Otros.

Manejo Administrativo y Financiero

Otros aspectos generales:

- Todas las políticas, metas y estrategias de mercadeo que se ha planteado el área, son plenamente conocidas, entendidas y compartidas por el personal responsable de su cumplimiento.
- El área participa en ferias y bolsas de turismo así como en otros eventos socioculturales que le permiten proyectarse hacia la comunidad, los operadores turísticos y el público en general.
- Los materiales informativos y promocionales con que cuenta el área han sido traducidos al inglés cuando éste no sea el idioma oficial.
- Las estrategias y políticas de mercadeo del área contemplan la gestión de alianzas estratégicas y la administración de la imagen corporativa.

OPERACIÓN

Conceptualización



Al igual que en el caso de los servicios administrativos, el presente apartado se refiere a los aspectos operativos generales – del área – que guardan relación con la gestión propia del Programa de Ecoturismo. Partimos en primera instancia, de la determinación de áreas efectivas de trabajo al exterior e interior del programa.

Entre los participantes más importantes se puede mencionar:

- Operador de turismo receptivo.
- Agencias de viajes mayoristas y minoristas.
- Proveedores de productos y servicios.
- Transportistas.
- Administradores del recurso (ONG, concesionario, gobierno, comunidad local, propietario, etc.).
- Gobierno local y nacional (municipalidades, instituto de turismo, bancos, etc.).
- Organismos internacionales (agencias de apoyo financiero, países amigos, etc.).
- Ecoturista (consumidor).

Algunos de los factores básicos que influyen en la determinación de la efectividad operacional de un programa, departamento o similar, se refieren a la disponibilidad de contar con recurso humano capacitado y de un sistema administrativo-financiero ágil. Además es necesario que el resto de programas del área estén conscientes y tengan disposición de apoyar y facilitar el trabajo.

Manejo Administrativo y Financiero

Para operar servicios y actividades ecoturísticas debe tenerse claro la necesidad de integrarse activamente al sector turismo y de que ésta es una actividad altamente competitiva.



Metodología

En términos generales, la estructura operativa del área debe responder a los principios básicos de la administración de cualquier empresa, aún cuando sea una entidad estatal. Esto conlleva al análisis cuidadoso de la compatibilidad de la estructura administrativa actual con los requerimientos propios del manejo de la actividad ecoturística, misma que por naturaleza presenta muchas características propias de un negocio comercial.



Criterios de comprobación

- El Programa de Ecoturismo posee una clara definición de puestos, funciones y responsabilidades, los cuales idealmente deberán formar parte de un manual.
- Se ha implementado un programa de calidad del servicio que incluye capacitación, sistemas de evaluación, definición de estándares, incentivos por cumplimiento, etcétera.
- En caso de que el sistema de concesiones, alquiler u otro, haya sido seleccionado como forma de operación, el área cuenta con una clara definición de estándares que le permitan evaluar la operación y garantizar la calidad del servicio. Dichos estándares y controles de calidad forman parte integral de los contratos suscritos.
- En la medida de lo posible el área ha adoptado un sistema administrativo-operativo compatible con el sector, incluyendo entre otros: manejo de moneda extranjera (cheques viajeros, tarjetas de crédito, etc.), sistema de reservaciones, vouchers, etcétera.
- Cuando sus facultades lo permitan, el área ha establecido cuentas especiales para la recepción de donaciones en moneda nacional y extranjera.
- La operación incluye la estructuración de un sistema de tarifas que idealmente estarán diferenciadas por tipo de personas (nacionales y extranjeros; niños adultos y adultos mayores – ancianos -; grupos; tarifas para operadores, etc.), por actividad o servicios (senderos especializados, actividades como: caza, pesca, rafting, buceo, etc.).

Manejo Administrativo y Financiero

MONITOREO Y CONTROL

Conceptualización



El control de gestión está dirigido a evaluar las decisiones adoptadas por la administración así como el desempeño general de la organización y el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados.

El primer aspecto por considerar en lo que concierne al control de gestión es el referente a la situación que general que presenta el área en el momento actual. Para ello, es preciso establecer ciertos indicadores básicos mediante los cuales se puedan conocer los adelantos verificados en los aspectos más relevantes de la gestión del área y presentarlos de una manera tal que permitan una fácil interpretación por todos aquellos que participan en los procesos de toma de decisiones.

Metodología



Muchas agencias estatales u organismos de cooperación internacional poseen sus propias políticas y formatos para la evaluación y control de las actividades realizadas por el área. Un ejemplo de ello lo constituyen los Informes Anuales que deben rendir algunas áreas ante el organismo central (Ministerio, por ejemplo). Sin embargo, ello no limita al área a establecer sus propios controles internos ya sean complementarios o ante la ausencia de los anteriores.

Algunas técnicas comúnmente utilizadas para el control de gestión son las siguientes:

- Control por presupuestación (por presupuestos de ingresos y gastos; Presupuestos de tiempo, espacio, materiales y productos; Presupuesto de gastos de capital; Presupuestos de balances generales; Presupuestos variables; Presupuestos por programas; etc.).
- Control con base en datos estadísticos.
- Control por reportes y análisis especiales.
- Análisis del punto de equilibrio.
- Auditorías operacionales.
- Auditorías externas.
- Observación personal.
- Control estratégico.

Manejo Administrativo y Financiero



Criterios de comprobación

- El área cuenta con personal responsable y capacitado para el monitoreo y control de la operación ecoturística.
- Cuando el área cede algún servicio o actividad para ser desarrollada por segundos o terceros, exige procedimientos de monitoreo y control para asegurar calidad y cumplimiento de los servicios ofrecidos.
- El monitoreo y control comprende los siguientes aspectos:
 - Atención al público
 - Mantenimiento y limpieza de las instalaciones
 - Satisfacción del visitante
 - Efectividad de publicidad y los eventos especiales
 - Cumplimiento de los estándares de calidad
 - Cumplimiento de las políticas y estrategias de manejo de los recursos (desechos, energía, agua, etc.).
 - Verificación de los impactos ambientales y socioculturales del ecoturismo.
 - Cumplimiento de los reglamentos internos tanto para el personal como para los visitantes
 - Cumplimiento de los códigos de ética por parte del personal, los visitantes y los operadores turísticos, etcétera.
- El área cuenta con mecanismos para la implementación de los resultados señalados.

RELACIONES COMERCIALES



Conceptualización

El desarrollo de la actividad ecoturística dentro de un área protegida conlleva necesariamente el establecimiento de una serie de relaciones comerciales, algunas de las cuales no se darían sin no existiese esta actividad, tal es el caso de las relaciones con los operadores turísticos y otros miembros de la industria.

El área y el programa de ecoturismo en particular, deberán determinar políticas y estándares que normen el establecimiento y mantenimiento de sus relaciones comerciales tanto con la industria turística (local, regional, nacional e internacional) como con los proveedores de bienes y servicios de apoyo incluyendo compras de combustibles, de alimentos, de materiales y equipos para la operación; recolección de desechos; prestación de servicios de tours, alquileres de equipos, alimentación, alojamiento; etc. De igual manera, deberán contemplarse aquí todos los aspectos legales, operativos y normati-

Manejo Administrativo y Financiero

vos para el establecimiento de convenios de cooperación, otorgamiento de concesiones, alquileres, expedición de permisos y licencias, entre otros.

Metodología



Para mayores detalles sobre los aspectos a normar en materia de relaciones comerciales, consultar el apartado de Control y Gestión de Ingresos en el que se presenta un listado de los posibles mecanismos de recaudación de ingresos y por ende, de las áreas en las que estarían estableciendo relaciones comerciales. De igual manera, consultar el apartado de Operación dentro de la unidad sobre Diseño Programa de Ecoturismo en el que se puntualizan algunos de los requisitos básicos para la compra de suministros.

Criterios de comprobación



- El Programa de Ecoturismo ha establecido una serie de políticas e incentivos para fomentar sus relaciones con operadores turísticos especializados en los segmentos de mercado que el área desea atraer.
- De igual manera, las políticas e incentivos establecidos por el Programa fomentan el establecimiento de relaciones comerciales de carácter proactivo, es decir, con aquellas empresas que juegan un rol activo y decisivo en materia de conservación y desarrollo sostenible.
- Dentro de las políticas de manejo de las relaciones con operadores turísticos se contemplan los siguientes aspectos:
- Establecimiento de convenios de cooperación (como canalización de donaciones, compartir costos de promoción, etc.).
- Desarrollo de actividades conjuntas de capacitación; concientización; etcétera.
- Establecimiento de políticas tarifarias: tarifas especiales para grupos (por volumen o especialización, estudiantes, por ejemplo); compras por adelantado (reservaciones); pagos por adelantado; cancelación de reservaciones; precios especiales en temporada baja (temporadas verdes, por ejemplo); tarifas especiales para nacionales, residentes, estudiantes y otros; pasaportes verdes; etcétera.
- Penalizaciones por incumplimiento de convenios; violaciones a los reglamentos o normativas internas del área; etcétera.
- Reinversión efectiva de las donaciones y aportes de los operadores turísticos –proactivos y comprometidos– en el mejoramiento de las instalaciones y servicios ofertados por el área.

Manejo Administrativo y Financiero

- Reconocimiento y agradecimiento de los aportes de operadores turísticos ONGs y/o visitantes individuales.
- Por su parte, el Programa y el área en general cuentan también con políticas definidas para la selección de los proveedores de suministros de manera que se garantiza que éstos cumplen también con estándares y políticas de compromiso con el ambiente.

RELACIONES INTERINSTITUCIONALES



Conceptualización

Las relaciones interinstitucionales van más allá de las meramente comerciales. Requieren de establecer esfuerzos conjuntos para lograr metas comunes. En el sector estatal es cada día más común que las áreas protegidas trabajen conjuntamente con dependencias como seguridad (el ejército o la seguridad pública, por ejemplo), salud, comercio exterior, relaciones exteriores y otros; así como Organizaciones No Gubernamentales (nacionales e internacionales conservacionistas, ambientalistas, de grupos indígenas, campesinas, de desarrollo comunal, etc.). De igual manera, comprende, en los casos en los que aplique, la coordinación intrainstitucional (dentro de la misma institución) Dependiendo de la complejidad, puede requerirse incluso el concurso de un profesional en derecho internacional que asesore al área en materia de convenios internacionales y/o que dirima posibles conflictos entre las partes, o mejor aún, que los evite.

Al igual que en el apartado anterior, lo ideal para el área es prever y poseer una serie de normativas y lineamientos de acción que regulen el establecimiento de este tipo de actividades o relaciones las cuales pueden ser sumamente beneficiosas para las partes involucradas, siempre y cuando, los términos de la relación sean claramente establecidos y los campos de acción, debidamente respetados.



Metodología

Es este también un tema sobre el que no hay nada escrito aún y si lo hubiera, de igual manera habría que adecuarlo a las condiciones particulares de cada país, región o incluso de cada área protegida. Sin embargo, los criterios de comprobación que se presentan a continuación, pueden servir de orientación en cuanto al proceso a seguir, pues de ellos se infiere la estructura y operación que deberían adoptar las relaciones interinstitucionales que asuma el área.

Manejo Administrativo y Financiero

Criterios de comprobación



- El área cuenta con políticas y mecanismos claramente definidos no sólo para canalizar el apoyo de otras instituciones sino también para brindar su apoyo a las gestiones respectivas cuando esto sea pertinente.
- Dentro de sus políticas el área ha establecido los criterios para discernir cuándo y cómo dar o recibir apoyo de otras instituciones.
- Existen mecanismos de coordinación y cooperación para hacer efectivas y eficientes las relaciones interinstitucionales (comités, consejos, convenios, etc.).
- El área y las demás dependencias gubernamentales con injerencia directa y/o indirecta sobre ella, tienen claramente establecidos los límites de sus respectivas responsabilidades (vía ley, reglamento, decreto, convenio u otros similares).
- Tales políticas y sus respectivos mecanismos son conocidos por el personal de manera que éste sabe a quién acudir o cómo actuar ante una situación determinada (por ejemplo, en caso de una emergencia nacional, o en la tramitación de un permiso que involucre a varias instituciones).

ANEXO 1. BIBLIOGRAFÍA

- Acerenza, Miguel A. 1983. *Promoción Turística. Un enfoque metodológico*. Segunda edición. Ed. Trillas, México.
- Acerenza, Miguel A. 1985. *Administración del Turismo. Planificación y Dirección*. Editorial Trillas, México.
- Báez, Ana, Fernández, Ligia y Pratt, Terry. 1994. *Green Ranching in Costa Rica. (Desarrollo de un tour de un día)*. Escuela Centroamericana de Ganadería. Balsa de Atenas, Costa Rica.
- Báez, Ana y García, Randall. 1995. *Generación de ingresos para áreas protegidas*. Documento Técnico preparado para PNUMA-CAR/RCU. San José, Costa Rica. Julio, 1995.
- Báez, Ana. 1996. *Ecoturismo / Turismo Responsable: el caso de Costa Rica*. Documento preparado para programa LEAD. San José, Costa Rica.
- Báez, Sixto. 1982. *Hotelería*. Quinta Impresión. Editorial Continental S.A.. México.
- Brandon, Katrina. 1996. *Ecotourism and Conservation: A review of key issues*. Paper NO. 033. Environment department papers. Global Environment Division. The World Bank. April 1996.
- Cabrera González, Nicanor. 1996. *Evaluación del Impacto Ambiental y socioeconómico de los Hoteles Ecoturísticos en la Provincia de Limón, Costa Rica*. Tesis. Programa de Enseñanza para el Desarrollo y la Conservación. Escuela de Posgrado. CATIE. Turrialba, Costa Rica.
- Cádenas Tabares, Fabio. 1983. *Comercialización del Turismo. Determinación y análisis de mercados*. Segunda edición. Editorial Trillas. México.
- Campos, Jorge et al. 1993. *Propuesta metodológica para la evaluación del impacto por visitación turística en áreas silvestres protegidas*. Universidad de Costa Rica. FUNDEVI, ICT. San José, Costa Rica. Setiembre de 1993.
- CATIE 1993. *Impulsando la Agroforestería*. En Revista Forestal Centroamericana. Año2 Número 3 (2/93) Mayo- Junio 1993.

-
- Center for Environmental Interpretation. *Environmental Interpretation*. March 1987 and June 1985
- Cifuentes, Miguel, 1992. *Determinación de capacidad de carga turística en áreas protegidas*. CATIE, Turrialba, Costa Rica.
- Clark, J.R. 1990 *Carrying capacity: defining the limits to coastal tourism*. In Proceedings of 1990 Congress on Coastal and Marine Tourism. A Symposium and Workshop on Balancing Conservation and Economic Development Volume I. Honolulu, Hawaii, USA. 25-31 May.
- Del Val, Alfonso, 1993. *El libro del reciclaje. Manual para la recuperación y aprovechamiento de las basuras*. (Integral monográfico 25) Segunda Edición. Editorial Integral. Barcelona, España.
- Dixon, John A. & Sherman, Paul B. 1990. *Economics of Protected Areas. A new look at benefits and costs*. East-West- Center. Island Press. Won D.C. U.S.A.
- Dover, Michael and Talbot, Lee M. 1987. *To feed the Earth: Agro-Ecology for Sustainable Development*. World Resources Institute Washington, D.C. U.S.A.
- FAO, PNUMA. 1992. *Manual para la Interpretación Ambiental en Áreas Silvestres Protegidas*. Preparado por Jorge Morales Miranda. Proyecto FAO/PNUMA sobre Manejo de Áreas Silvestres, Áreas Protegidas, Flora y Fauna Silvestre. Documento técnico núm. 8. Chile.
- FAO, PNUMA. 1993. *El turismo en los Parques Nacionales y otras áreas protegidas de América Latina. Documento Técnico N° 11* Preparado por Juan Oltremari Arregui. Proyecto sobre Manejo de Áreas Silvestres, Áreas Protegidas y Vida silvestre en América Latina y el Caribe/ Red Latinoamericana de Cooperación Técnica en Parques Nacionales, otras Áreas Protegidas, Flora y Fauna Silvestres. Santiago, Chile.
- FAO, PNUMA. *Flora, Fauna y Áreas Silvestres*. Revista cuatrimestral. Año 8 N° 19 Abril 1994; Año 10 N°23, marzo 1996 y Año 9 N° 21, Abril 1995. Proyecto sobre Conservación de la Diversidad Biológica en Áreas Silvestres y Áreas Protegidas de América Latina y el Caribe.
- FAO/PNUMA. 1995. *Investigación en Áreas Protegidas de América Latina*. Documento Técnico núm. 19. Proyecto FAO/PNUMA sobre Manejo de Áreas Silvestres, Áreas Protegidas, Flora y Fauna Silvestre. Santiago, Chile.
- Fundación CEPRONA, 1994. *Seminario: Técnicas para el manejo ambientalmente adecuado de desechos en empresas e instituciones*. Instructores: Lic. César Castro Thames, Ing. Sergio Gonzáles Duarte e Ing. Steven R. Koon. Material de curso. San José, Costa Rica, Julio de 1994.
- Fundación Neotrópica. CEAP (Centro de Estudios Ambientales y Políticas). 1992. *Análisis de Capacidad de Carga en Áreas Silvestres de Costa Rica*. San José, Costa Rica. Febrero 1992.

-
- Green Globe, 1994. *Water Management for Hotels*. 4 Suffolk Place. London SW1Y 4BS. UK
- Green Globe, *Waste minimization for restaurants and catering facilities*. 4 Suffolk Place. London SW1Y 4BS. UK
- Gunn, Clare A., 1988. *Tourism Planning*. Segunda edición. Ed. Taylor & Francis. New York, US.
- Ham, Sam H. 1992. *Interpretación Ambiental. Una Guía práctica para gente con grandes ideas y presupuestos pequeños*. North American Press. Golden Colorado, Estados Unidos.
- Ham, Sam H. Y Enríquez, Jaime R. 1987. *Una metodología propuesta sobre planificación de interpretación medioambiental para los parques nacionales y áreas similares del Ecuador*. Publicación núm. 310. De la Idaho Forest, Wildlife and Range Experiment Station. Mayo 1987.
- Harrison, Lynn C., Husbands, Winston. 1996. *Practicing responsible tourism. International case studies in tourism planning, policy, and development*. John Wiley & Sons, Inc. Canada.
- Hernández Díaz, Edgar Alfonso. 1985. *Proyectos Turísticos. Formulación evaluación*. Editorial Trillas. México.
- ICT. 1996. *Certificación para la Sostenibilidad Turística. Hacia una nueva ventaja competitiva*. Departamento de Recursos Naturales. Instituto Costarricense de Turismo. San José, Costa Rica.
- ICT. 1997. *Certificación para la Sostenibilidad Turística. Manual de Categorización y Guía de Aplicación*. Departamento de Recursos Naturales. Instituto Costarricense de Turismo. San José, Costa Rica.
- INCAE. 1997. *Turismo El Reto de la Competitividad. Plan de mejora de la Competitividad del Turismo en Costa Rica. Un reporte de progreso*. Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible. Costa Rica, Octubre 1997.
- IUCN Forest Conservation Programme. 1995. *Conserving Biodiversity Outside Protected Areas. The role of traditional agro-ecosystems*. Edited by Patricia Halladay and D.A. Gilmour. Gland Switzerland.
- IUCN Protected Areas Programme, 1996. *Tourism, ecotourism, and protected areas. IV World Congress on National Parks and Protected Areas*. Ceballos-Lascuráin, Héctor. SADAG, Bellegarde-sur-Valserine, France.
- Koontz/O'Donnell. 1985. *Administración*. Octava edición. McGraw Hill. México.
- Kras, Eva. 1994. *El desarrollo sustentable y las empresas*. Grupo editorial Iberoamérica. México.

-
- Leal, María Micaela, 1993. *Turismo Natura-Turismo Cultura*, Colegio de Arquitectos de Costa Rica. Escuela Arquitectura-Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. 7 al 11 de Mayo de 1993.
- Leonard, H. Jeffrey. 1986. *Recursos Naturales y Desarrollo Económico en América Latina. Un perfil ambiental regional*. Resumen Ejecutivo. Instituto Internacional para el Ambiente y el Desarrollo / Earthscan. San José, Costa Rica, Setiembre 1986.
- Lindberg, Kreg. 1991. *Policies for Maximizing Nature Tourism's Ecological and Economics Benefits*. The World Resources Institute. February, 1991. USA.
- MacKinnon (John y Kathy), Child (Graham) y Thorsell (Jim) (compiladores), 1990. *Manejo de áreas protegidas en los trópicos*. Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza y los Recursos Naturales, Gland, Suiza.
- Mason, Peter & Mowforth, Martin. *Codes of Conduct in Tourism*. Occasional Papers in Geography, núm. 1.1995. Department of Geographical Sciences. University of Plymouth.
- McIntosh / Goeldner / Ritchie. 1995. *Tourism. Principles, practices, philosophies*. Seventh edition. John Wiley & Sons, Inc. Canada.
- Miller, Kenton. 1980. *Planificación de Parques Nacionales para el Ecodesarrollo en Latinoamérica*. FEPMA (fundación para la ecología y la protección del medio ambiente). España.
- Ministerio de Agricultura Pesca y Alimentación. 1992. *Ecoturismo: Criterios de desarrollo y casos de manejo*. Castroviejo, Miguel y Herrero, Julio editores. ICONA, Madrid, España.
- OET. 1992. *Participación Comunal para el Desarrollo Sustentable. Alternativas metodológicas*. UNA, Heredia, Costa Rica.
- Paseo Pantera, 1993. *Una introducción al turismo Sostenible (Ecoturismo) en América Central*. Preparado por Ashton, Ray E. Jr. Y Ashton, Patricia A. Programa de Ecoturismo de Paseo Pantera. Gainesville, Florida. E.U.
- Paseo Pantera, 1995. *El ecoturismo y la conservación de la naturaleza en Centroamérica*. Editado por: Haysmith, Leslie y Harvey, Jeannie. Paseo Pantera Project; Wildlife Conservation Society; Caribbean Conservation Corp.; AID; UNEP; University of Idaho.
- Peattie, Ken 1992. *Green Marketing*. The M & E Handbook Series. Longman Group. Great Britain.
- Pérez, Carlos Isaac y Umaña Quesada, Alvaro. 1996. *El financiamiento del desarrollo sostenible*. Centro Latinoamericano de Competitividad y Desarrollo Sostenible. INCAE, Alajuela Costa Rica.
- PROARCA/CAPAS, 1997. *Monitoring Strategy on Protected Areas of Central America*. By José Courrau. CCAD-USAID. October. Guatemala.

-
- Ritchie, Brent J.R., Goeldner, Charles R. 1994. *Travel Tourism, and Hospitality Research. A handbook for managers and researchers*. Second Edition. John Wiley & Sons, Inc. Canada.
- Secretaría de Turismo, 1994. *Estrategia Nacional de Ecoturismo para México*. Trabajo desarrollado por el Arq. Héctor Ceballos-Lascuráin. México D.F., Noviembre 1994.
- Secretaría de Turismo. 1988. *Operación de Turismo Receptivo y Nacional*. Editorial Limusa. México.
- Senlle, Andrés y Bravo, Orlando. 1996. *La Calidad en el Sector Turístico. Serie ISO 900 en la práctica*. Ediciones Gestión 2000. Barcelona, España.
- South Australian Tourism Commission, 1994. *Ecotourism: A South Australian Design Guide for Sustainable Development*. Adelaide, November 1994.
- Stanton, William et al. 1992. *Fundamentos de Marketing*. Novena Edición. McGraw Hill. México.
- The Adventure Travel Society. 1992. *Passport to Marketing Adventure Travel and Developing Ecotourism as a Sustainable, Economical Cultural and Environmental Resource*. World Congress on Adventure Travel and Ecotourism. British Columbia, Canada.
- The Ecotourism Society, 1995. *The Ec lodge Source Book for Planners & Developers*. Editado por Dr. Donald E. Hawkins, Megan Epler Wood y Sam Bittman. North Bennington, Vermont.
- The Ecotourism Society. 1995. *Directrices para el Ecoturismo. Una guía para los operadores de turismo naturalista*. North Bennington, Vermont, Estados Unidos.
- The Ecotourism Society. *Ecotourism: A Guide for Planners & Managers*. Edited by Kreg Lindberg & Donald E. Hawkins. North Bennington, Vermont, USA.
- Instituto de Turismo y Tecnología. 1986. *Tourism USA. Guidelines for Tourism Development*. The University of Missouri. U.S.A
- The Nature Conservancy. 1995. *Manual: desarrollo Económico Compatible: Ecoturismo*. Edición preliminar USA.
- Tom, My et al. 1996. *Greening your property*. Green Seal. Washington, D.C.
- Tourism Division and Texas Department of Commerce. 1992. *Developing Tourism in Your Community*. Texas, USA.
- UICN-PNUMA-WWF. *Cuidar la Tierra. Estrategia para el futuro de la vida*. Parte II Otras acciones para vivir de manera sostenible.
- UICN, BID. 1993. *Parques y progreso. IV Congreso Mundial de Parques y Áreas protegidas*. Caracas, Venezuela.
- United States Department of the Interior. National Park Service 1993. *Guiding Principles of Sustainable Design*. Denver Service Center. September 1993.

-
- Universidad para la Paz. 1997. *VII Taller móvil internacional sobre el manejo de zonas de amortiguamiento de áreas protegidas. Informe del curso*. 7-25 de julio de 1997. Ciudad Colón, Costa Rica. Setiembre.
- Valarezo Loayza, Marcia. *Una Propuesta Ecoturística*.
- Vargas, José Rogelio. *Tratamiento de desechos sólidos y aguas residuales*. Charla. Fundación Neotrópica. San José, Costa Rica.
- Wells, Michel and Brandon, Katrina. 1992. *People and Parks. Linking Protected Area Management with Local Communities*. The World Bank, WWF, USAID. Washington, D.C.

ANEXO 2.

GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS

Agencia de viajes (A.V.). Empresa que se dedica a la realización de arreglos para viajes y venta de servicios sueltos, o en forma de paquetes, en carácter de intermediaria entre el prestador de los servicios y el usuario.

A.V. emisiva. Empresa que se dedica a la venta de servicios turísticos desde un país o punto de origen hacia un país o punto de destino; es la que envía turistas de un punto a otro.

A.V. mayorista (operadora). Integra y opera sus servicios turísticos para venderlos a través de otras agencias, además de hacerlo directamente al público.

A.V. minorista. Vende directamente al público servicios turísticos que operan o generan otros prestadores de servicios ajenos a ella.

A.V. receptiva. Empresa que se dedica a la venta de servicios turísticos dentro de un país o punto de destino; es la que recibe a los turistas en un punto de destino o en un punto intermedio.

Áreas Protegidas. Cualquier categoría de terreno que está oficialmente protegida por un gobierno nacional o internacional, estado, organización o agencia. Por definición, un área protegida debería estar segura del uso irrestricto de sus recursos.

Áreas Silvestres. Áreas poco urbanizadas que no han sido intensamente manejadas o manipuladas. Ellas incluyen bosques, desiertos, montañas, pastizales y otras extensiones de tierras. A través de un largo uso, se aplica a aquellas tierras establecidas que presentan una apariencia natural. “Áreas Silvestres” pueden ser sinónimos o asociadas con: Áreas Protegidas; Parques Nacionales; Reserva Natural; Bosques o Refugios Silvestres; Bosques Nacionales; Cuencas; Pastizales; Reservas de la Biosfera; Áreas de Uso Múltiple (o reservas, zonas); Reservas indígenas; Reservas Extractivas. En el ámbito internacional, las áreas silvestres pueden comprender todas o cualquiera de las clasificaciones arriba mencionadas.

Atractivo turístico. Cualquier punto o elemento del patrimonio natural y cultural de un sitio que sea capaz de motivar la visita por parte de los turistas. Punto o elemento atractivo para el turista.

Biodiversidad. O Diversidad Biológica. La biodiversidad es la variabilidad de las existencias de material genético encontradas en la flora y fauna en una localidad.

Comunidades locales. Las comunidades que están cerca o adyacentes a las áreas silvestres.

Contaminación. La adición de cualquier materia natural o artificial, en el aire, agua o tierra en cantidades tales que tornan el recurso impropio para un uso específico.

Diversidad Biológica. Ver Biodiversidad.

Educación Formal. Programas educativos desarrollados en los sistemas escolares formales.

Educación no formal. Programas educativos desarrollados fuera del sistema educativo formal.

Excursión. Serie de servicios integrados bajo un itinerario fijo en el cual se incluyen varios puntos a visitar (ciudades, localidades).

Excursión autoguiada. O Sendero autoguiado. Una excursión interpretativa en la cual la gente se dirige a sí misma a través de una serie de paradas preplanificadas (usualmente identificadas en un folleto, rótulo o mensaje audible).

Guía turístico. Es el servicio en el cual una o más personas con conocimientos profesionales del área turística y de dos o más idiomas, realizan funciones de asesoría y apoyo al turista durante su viaje. Estos servicios generalmente son contratados para excursiones, circuitos, visitas, etc., ya sean grupales o individuales.

Industria turística. O industria de viajes. Conjunto de empresas dedicadas a la prestación de servicios relacionados con los viajes. Comprende a los transportistas, los hoteleros, y las agencias de viajes en todas sus formas (mayoristas, minoristas, tour operadores, operadores locales).

Infraestructura. Formas de construcción sobre o bajo la tierra que proveen el básico enmarcado para un efectivo funcionamiento de desarrollo de sistemas como áreas urbanas, industria y turismo.

Investigación de mercados. Ver Estudio de mercado.

Interpretación. Un proceso de comunicación en el cual una persona traduce el lenguaje técnico a términos e ideas que otras personas puedan comprender. Es un método educativo que tiene como propósito revelar los significados y las

-
- relaciones mediante el uso de objetos originales, experiencia de primera mano, y medios que ilustren, en lugar de sólo comunicar información de hechos.
- Estudio de mercado.** O Investigación de mercado. Se entiende la obtención, el registro y el análisis de todos los hechos referentes a problemas relacionados con la comercialización de un bien o servicio.
- Manejo de Áreas Silvestres.** Manejo de ecosistemas naturales que son “silvestres” y/o bajo diferentes grados de utilización humana.
- Manejo de desechos.** Es el conjunto de operaciones que permiten dar a los residuos, el destino final adecuado. Comprende: la minimización, la separación en la fuente, recuperación, almacenamiento, recolección, transporte, reciclaje, tratamiento, disposición final, etc.
- Mercadeo.** Sistema total de actividades de una organización diseñado para planear, fijar precios, promover y diseñar productos o servicios que satisfacen necesidades en el mercado objetivo, con el fin de alcanzar las metas de la organización.
- Operador Turístico.** Llamado también Tour Operador. Empresa que crea y/o comercializa viajes todo incluido y/o presta servicios turísticos. Integra y opera sus propios servicios turísticos para venderlos a través de otras agencias, además de hacerlo directamente al público.
- Paquete turístico.** Conjunto de dos o más servicios turísticos, que puede ser adquirido por un cliente individual o grupal (sin importar el número de personas). Normalmente incluye el alojamiento y una combinación de otros elementos, tales como traslados, comidas, excursiones locales, etc.
- Patrimonio Cultural.** Aquellos bienes que son la expresión o el testimonio de la creación humana y que tiene especial relevancia en relación con la arqueología, la historia, la literatura, la educación, el arte, la ciencia y la cultura en general.
- Patrimonio Natural.** Conjunto de elementos y características biofísicas de un sitio, región o país.
- Producto turístico.** Conjunto de prestaciones materiales e inmateriales, que se ofrecen al mercado, con el propósito de satisfacer los deseos, o las expectativas de los turistas.
- Reciclar.** Es el uso o reuso de un desecho como materia prima o ingrediente en un proceso industrial o agrícola.
- Rechazar.** No adquirir productos que por su origen o forma de producción sean dañinos para el ambiente.
- Reducir.** Comprar lo estrictamente necesario.

Relaciones Públicas. Actividades desarrolladas para producir una buena imagen de la empresa u organización, en los distintos públicos del medio ambiente en el cual ésta desarrolla sus actividades.

Reutilizar. Volver a usar un producto o material varias veces sin tratamiento.

Segmento de mercado. Conjunto de consumidores o grupo de personas que poseen características comunes que los diferencian de otros grupos.

Sendero autoguiado. Ver Excursión autoguiada.

Sendero circular. Un sendero de una sola vía que comienza y termina en el mismo punto (o aproximadamente en el mismo), por lo tanto tiene la forma de un círculo. Es llamado también Circuito.

Sendero en forma de ocho. Un sendero que se cruza en su ruta formando un ocho.

Sendero lineal. Sendero de “doble vía”, ruta “sin salida” donde la gente que va en una dirección se encuentra con gente que viene en la otra dirección.

Tour Operador. Ver Operador Turístico.

Tratamiento de desechos. Es el conjunto de operaciones físicas, químicas, biológicas o térmicas, que tienen la finalidad de reutilizar los residuos, disminuir o eliminar su potencial peligro o de adaptar sus propiedades físicas, químicas o biológicas, a los requerimientos de su disposición final.

VIP. Siglas de *Very Important Person*, denominación que se da en turismo a invitados especiales que requieren de un trato particular (preferencial).

Voucher. Nombre con que se designa a un boleto especial que se utiliza para la prestación de servicios turísticos. Quien porta la boleta recibe ante su presentación los servicios en ella estipulados.

Zonas de amortiguamiento. Zonas adyacentes a las áreas protegidas en las cuales una parte de ellas es parcialmente restringida para proporcionar un área extra de protección al área protegida, la cual también suministra valiosos beneficios a las comunidades rurales.

LISTA DE ABREVIATURAS

AP	Área Protegida
CAPAS	Sistema Centroamericano de Áreas Protegidas (por sus siglas en inglés)
CATIE	Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza
CEAP	Centro de Estudios Ambientales y Políticas
CV	Centro de Visitantes
DA	Diseño Arquitectónico
DS	Diseño de Sito
EF	Estudio de Factibilidad
EIA	Estudio de Impacto Ambiental
EM	Estudio de Mercado
FAO	Organización de las Naciones Unidas para Agricultura y la Alimentación
IUCN	International Union for Conservation of Nature and Natural Resources
LAC	Límite Aceptable de Cambio
ONG	Organización No Gubernamental
P	Página
PM	Plan de Manejo o Plan Maestro
PNUMA	Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente
POA o PAO	Plan operativo anual o plan anual operativo
Pp	Páginas
PROARCA	Programa Ambiental Regional para Centro América
UICN	Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza y los Recursos Naturales
UK	United Kingdom
VIM	Visitor Impact Management
VERP	Visitor Experience and Resource Protection

Guía para las mejores prácticas de ecoturismo en áreas naturales, se terminó de imprimir en diciembre de 2003 en los talleres de Disigraf, S.A. de C.V., Calle 4 núm. 5, Fraccionamiento Industrial Alce Blanco, Naucalpan de Juárez, Estado de México. La edición estuvo a cargo de Gabriel Soto bajo la supervisión de la Coordinación Editorial de la CDI: *Coordinador* / Raúl Berea Núñez; *Cuidado de la edición* / Ángela Cruz Martínez. En su composición se utilizaron tipos de la familia Helvética. La impresión se hizo sobre papel bond de 90 g para interiores y cartulina sulfatada de 14 pts para forros. El tiraje fue de 2 000 ejemplares.