



BUENAS PRÁCTICAS EN ACCIÓN

COMITÉ DE

GESTIÓN

SOSTENIBLE



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

OVIN
Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID

 **Rainforest
Alliance**
Alianza para Bosques



Rainforest
Alliance

Alianza para Bosques

CRÉDITOS

Elaborado por:

Programa de Turismo Sostenible
de Rainforest Alliance

Revisión Técnica:

Silvia Rioja
Verónica Muñoz
Damaris Chaves

Edición:

Xotchil Mendez
Cinthya Flores

Producción gráfica:

Blanco Group

Fotografía:

Alejandro Rodríguez, Napo Ecuador

Diseño Gráfico, diagramación e ilustración:

Irene Gavilanes Romero
Alejandro Rodríguez Andrade

Financiado por:

Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo
Internacional (USAID)
Fondo Multilateral de Inversiones FOMIN- Banco
Interamericano de Desarrollo BID

CONTACTENOS

Rainforest Alliance:

[http://rainforestalliance.org/
sustainabletourism@ra.org](http://rainforestalliance.org/sustainabletourism@ra.org)

En Estados Unidos

665 Broadway, Suite 500
Tel: (212) 677 - 1900 (888) MY - EARTH
New York, NY 10012 USA

En México

Margarita Maza de Juarez #422 Colonia Centro,
CP 68000
Tel: 52(951) 502 6473
Fax: 52(951) 502 6473
Oaxaca, Estado de Oaxaca, Mexico

En Guatemala

8a. Avenida 15-62, Zona 10
Tel: (502) 2383-5757
Fax: (502) 2383-5777
Guatemala, Guatemala

En Costa Rica

Lomas de Ayarco Sur, San José
Tel: (506) 2216 4800
Fax: (506) 2216 4801
Apartado postal 11029-1000 San José - Costa Rica

En Ecuador

Hidalgo de Pinto N 805 y Mariano Echeverría
Tel: (593 2) 2432 087/ 3317 318
Fax: (593) 23317 204
Quito Ecuador

BUENAS PRÁCTICAS EN ACCIÓN
COMITÉ DE
GESTIÓN
SOSTENIBLE



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



Agradecemos el apoyo de:



Este documento es una producción del proyecto regional Iniciativa para la Conservación en la Amazonía Andina (ICAA), financiado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), y ejecutado por Rainforest Alliance y los socios de Conservación y Desarrollo Ecuador y Fundación Natura Colombia.



Introducción.....	9
¿Cómo utilizar este cuaderno?.....	9
I. Definición de un comité.....	10
I.1 Desarrollo del comité de gestión sostenible.....	10
II. Perfil de los miembros del comité.....	10
III. Estructura de puestos y funciones.....	11
III.1 Coordinador general.....	11
III.1.1 Coordinadores de campañas de agua, energía y desechos.....	11
III.1.2 Coordinador de capacitación y sensibilización.....	11
III.1.3 Coordinador de evaluación y monitoreo.....	11
IV. Creación y utilización de herramientas.....	11
IV.1 Diagnóstico.....	11
IV.2 Campañas de ahorro.....	12
Ejemplo de una campaña de agua.....	12
Ejemplo de una campaña de energía.....	13
Ejemplo de una campaña de desechos.....	14
IV.3 Planes de acción.....	16
IV.4 Elaboración e implementación de manuales.....	16
Ejemplo de un manual sobre cómo atender a personas con necesidades especiales.....	17
IV.5 Capacitaciones.....	22
IV.5.1 Diagnóstico de necesidades de capacitación Ejemplo de un diagnóstico de capacitación.....	22
IV.5.2 Programa de capacitación.....	24
IV.5.3 Ejecución.....	24
IV.5.4 Evaluación.....	24
Ejemplo de una evaluación de capacitación.....	25

índice

Introducción

El cuaderno de Buenas Prácticas en Acción-Comité de Gestión Sostenible forma parte del grupo de documentos técnicos desarrollados por el Programa de Turismo Sostenible de Rainforest Alliance.

Estos folletos permiten a los empresarios contar con información para elaborar e implementar planes de buenas prácticas y mejorar sus operaciones en los aspectos empresariales, socioculturales y ambientales. Es decir, los conduce hacia la gestión sostenible de su empresa.

Los materiales técnicos se organizan en tres grupos:

1. Guías generales. Muestran información técnica y recomendaciones sobre cómo orientar el plan de trabajo de la operación para aumentar su sostenibilidad. Estas son:

- Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible.
- Guía para una Gestión Empresarial Sostenible.
- Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible en Comunidades de Latinoamérica.

2. Guías por sectores. Profundizan en recomendaciones sobre las buenas prácticas para sectores específicos. Estas son:

- Guía de Buenas Prácticas en Empresas de Alimentos y Bebidas.
- Guía de Buenas Prácticas en Empresas de Transporte.

3. Cuadernos denominados “Buenas Prácticas en Acción”. Su fin es servir de complemento a las guías, pues tratan con mayor profundidad consejos claves para cada sector. Se recomienda la lectura de estos cuadernos acompañados de las guías generales y la guía por sectores que corresponda. Los seis temas que abordan los cuadernos son:

- • Empresas de alojamiento.
- • Empresas operadoras turísticas.
- • Comité de gestión sostenible.
- • Empresas de alimentos y bebidas.
- • Guías de turismo.
- • Empresas de transporte turístico.

Para consultar estos y otros materiales del Programa de Turismo Sostenible de Rainforest Alliance, usted puede visitar el sitio web: www.rainforest-alliance.org o escribir a sustainable-tourism@ra.org para solicitar copias electrónicas.

¿Cómo utilizar este cuaderno?

La información que se incluye en este documento está estrechamente relacionada y responde a las necesidades de implementación de las guías generales sobre:

- Gestión Empresarial Sostenible.
- Buenas Prácticas para Turismo Sostenible.

El cuaderno proporciona formatos que se pueden adaptar a las condiciones y características de cada empresa y permite contar con herramientas para desarrollar planes de implementación de buenas prácticas.

I. Definición de un comité

Un comité está conformado por el grupo de personas responsable de velar por el cumplimiento de las políticas de sostenibilidad, planes, campañas y otras acciones a través del trabajo conjunto con el personal. Su presencia y compromiso con el tema es fundamental para que la gestión sostenible de la empresa sea implementada.

El comité debe ser creado con una Visión, Misión, objetivos, planes y campañas, que responden a las necesidades de la empresa y que se definen de manera participativa entre todo el personal. Además, los miembros del comité cuentan con un perfil adecuado para las funciones que cumplen.

Un comité bien organizado facilita que la empresa implemente con éxito los cambios hacia el desarrollo sostenible.

I.1 DESARROLLO DEL COMITÉ DE GESTIÓN SOSTENIBLE

Para conformar este comité se necesita establecer los lineamientos que guían su trabajo. Con el propósito de orientar a las empresas en su creación, a continuación se ofrece un ejemplo de lo que podría ser la Visión, Misión y objetivos.

Visión

Ser un referente en análisis, información, innovación y desarrollo de sistemas de gestión enfocados en el desarrollo sostenible y orientado a velar por los principios de calidad y rentabilidad en la empresa, a través de la comunicación, coordinación y transferencia de conocimientos a todo el personal.

Misión

Somos un grupo de referencia en materia de sostenibilidad que facilita el intercambio de conocimiento relacionado con buenas prácticas en la empresa, donde a través de talleres y reuniones enseñamos a los clientes y al personal sobre sistemas de gestión sostenible que incorporan los conceptos de calidad y sobre cómo poner en práctica los valores del desarrollo sostenible

Estructura

Las personas que forman parte de la estructura del comité de gestión sostenible deben estar totalmente identificadas con el tema, tener una actividad asignada y velar porque se cumpla. Por ejemplo, habrá quién se encargue de la campaña de agua y otro de la campaña de energía o la de desechos.

En su estructura, el comité de gestión sostenible debe:

- Integrar al menos un miembro de cada departamento, ya que con esto se asegura que la información se distribuya a todo el personal.
- Contar con un coordinador general y con coordinadores verdes. Todos sin excepción deben tener a su cargo una responsabilidad.

II. PERFIL DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ

Los integrantes del comité deben poseer conocimientos sobre desarrollo sostenible y poder participar en las actividades que la empresa desarrolla al respecto. Además deben estar identificados con la Visión y Misión de la empresa.



La comitiva tendrá disponibilidad para trabajar activamente en la ejecución de políticas, planes, manuales y campañas en pro de la sostenibilidad ambiental, social y económica de la organización, así como de comunicar, ejecutar, evaluar y monitorear cada proceso.

III. Estructura de puestos y funciones

Cada empresa puede definir tantos coordinadores como considere necesario para llevar a cabo el plan de trabajo.

A continuación se describen las funciones principales para algunas coordinaciones:

III.1 COORDINADOR GENERAL

Su función es supervisar y dar seguimiento a las actividades y proyectos del comité y servir de facilitador para que el resto de miembros pueda realizar las actividades asignadas. Le corresponde ser el enlace directo con la dirección general de la empresa y brindar apoyo en todas las tareas a realizarse para hacer cumplir la gestión sostenible.

III.2 COORDINADORES DE CAMPAÑAS DE AGUA, ENERGÍA Y DESECHOS

Cada uno será el responsable de la coordinación directa entre el personal, los clientes y el comité. Procurará que se lleven a cabo las acciones, políticas y campañas relacionadas con el tema que le corresponde, y velará por el cumplimiento de los planes de ahorro, manuales, sensibilización, etc. Debe informar al comité de los avances en sus funciones.

III.3 COORDINADOR DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Debe coordinar los procesos internos o externos, tales como: capacitaciones, actividades sociales, siembras de árboles y pizarras informativas, con la finalidad de sensibilizar al personal y a los clientes.

III.4 COORDINADOR DE EVALUACIÓN Y MONITOREO

Su función es coordinar la aplicación de evaluaciones en cada uno de los procesos. Además, es responsable de generar reportes comparativos y monitoreos del estado de las acciones realizadas por cada coordinación en la implementación de las actividades correspondientes.

IV. CREACIÓN Y UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS

Las herramientas del comité son todos los procesos o documentos que utilizarán los coordinadores como referencia y apoyo para cumplir con sus responsabilidades. Las más importantes se detallan a continuación:

IV.1 Diagnóstico

Antes de iniciar cualquier proceso se debe realizar un diagnóstico o evaluación, el cual permitirá determinar el estado actual de la organización, en especial cuando se inicia una gestión sostenible.

Los principales beneficios que ofrece el diagnóstico son:

- Sirve de base para planificar y elaborar los planes de acción.
- Ofrece una lectura sobre el estado actual de la empresa y permite cuantificar los avances, a fin de reformular los objetivos y las políticas, si es necesario.
- Genera eficiencia en los procesos.
- Fortalece la organización a través de la socialización de los problemas y posibles soluciones



Como parte de su Programa de Turismo Sostenible, Rainforest Alliance cuenta con una herramienta de verificación que evalúa el desempeño de las empresas. Es aplicable a todos los tipos de empresas e indica el estado en que se encuentra la operación. Los indicadores establecen si cumple, cumple parcial o no cumple con los criterios de sostenibilidad. Con base en los resultados, se elaboran recomendaciones que sirven para diseñar los planes de trabajo y de mejora.

IV.2 Campañas de ahorro

Una campaña de ahorro debe considerar los siguientes aspectos:

- Asignar un responsable.
- Crear un logo que la diferencie de las demás campañas y le permita posicionamiento.
- Elaborar un plan de trabajo con las acciones a implementar para lograr el objetivo.

Ejemplo de una campaña de agua

Una empresa puede desarrollar una campaña enfocada al ahorro de agua, cuyo plan de acciones incluirá:

- Mantener el nivel del agua del tanque de los inodoros al mínimo.
- Conservar todas las tuberías en excelente estado para evitar fugas.
- Revisar que las llaves estén siempre bien cerradas.
- Realizar una revisión constante a los medidores de agua y verificar los recibos, para poder llevar un registro que permita mantener el control del consumo.
- Llevar a cabo el programa de revisión mensual de las tuberías con su respectivo registro para su reparación.
- Coordinar campañas de concientización con el personal.,
- Registrar el consumo, de preferencia en metros cúbicos para facilitar los cálculos..
- Instalar dispositivos en las llaves para controlar la salida del agua.
- Elaborar un plan de acción para aplicar las medidas correctivas. Nombrar un responsable.

Registro y monitoreo del consumo de agua

		M ³
2009	Enero	47
	Febrero	122
	Marzo	65
	Abril	60
	Mayo	33
	Junio	55
	Julio	15
	Agosto	31
	Septiembre	42
	Octubre	30
	Noviembre	55
	Diciembre	30

Consumo M3 - 2009



Registro y monitoreo del consumo de energía

Ejemplo de una campaña de energía

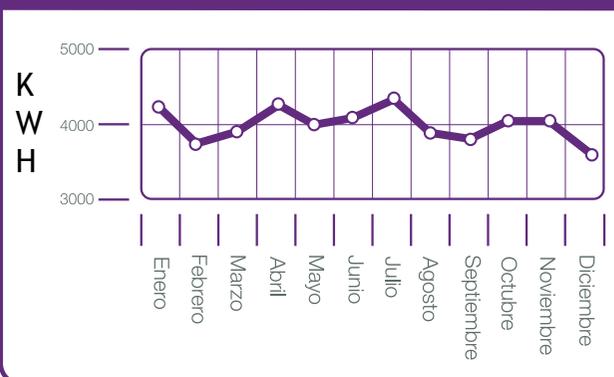
Una empresa puede desarrollar una campaña con el objetivo de ahorrar energía, que contemplará las siguientes acciones:

- Mantener en condiciones óptimas de limpieza los vidrios, traga luces y toda fuente de iluminación natural. Brindar mantenimiento preventivo a todo el equipo eléctrico para asegurar un excelente funcionamiento.
- Promover entre los empleados el apagado de las luces cuando no se estén utilizando.
- Apagar las computadoras que no se necesiten.
- Utilizar fluorescentes y bombillos de ahorro.
- Optimizar el uso eficiente de la energía para evitar desperdicios.
- Pedir asesoramiento a la hora de comprar artículos eléctricos, para que nos garanticen un menor consumo energético.
- Priorizar el uso de ventiladores en lugar de aire acondicionado, en especial en las oficinas administrativas.
- Nombrar un responsable.

Registro y monitoreo del consumo de energía

		KWH
2009	Enero	4300
	Febrero	3722
	Marzo	3818
	Abril	4228
	Mayo	3979
	Junio	4038
	Julio	4441
	Agosto	3907
	Septiembre	3772
	Octubre	4022
	Noviembre	4038
	Diciembre	3628

Consumo de energía (KWH)





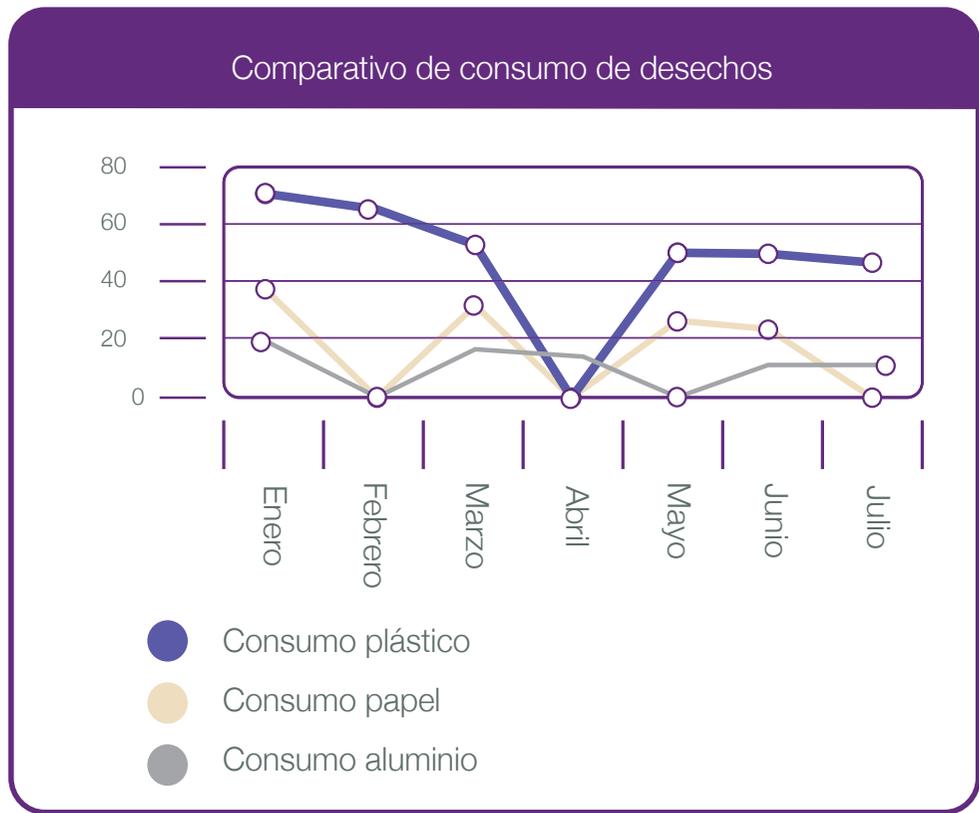
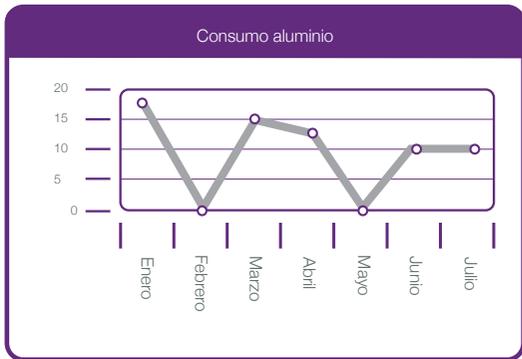
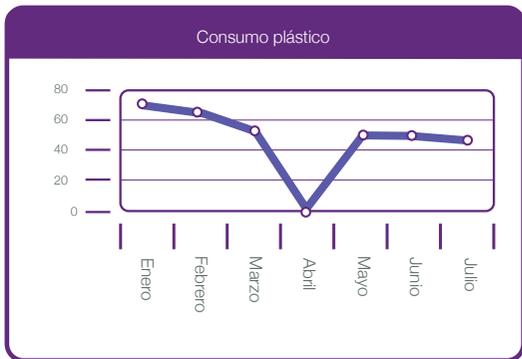
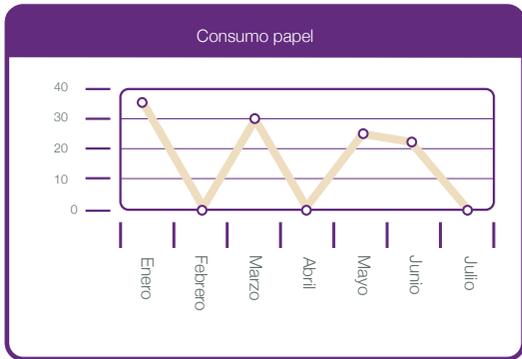
Ejemplo de una campaña de desechos

Una empresa interesada en mejorar el manejo de desechos, puede liderar una campaña cuyo plan de acción incluya:

- Llevar por escrito un control del volumen de desechos orgánicos e inorgánicos entregados o utilizados, de forma trimestral.
- Crear actividades para la reducción del consumo de productos no reciclables y llevar el registro correspondiente.
- Divulgar el plan de desechos, darlo a conocer a clientes, asociados y empleados mediante charlas, boletines o correo electrónico.
- Elaborar un manual para el manejo de desechos sólidos.
- Instalar basureros en todas las áreas operativas, los cuales deben estar rotulados para facilitar la separación de la basura.
- Crear un centro de acopio, donde se separara la basura para su reciclaje.
- Concientizar sobre el arte de reciclar.
- Involucrar a la comunidad vecina en los esfuerzos por manejar los desechos de forma sostenible.
- Nombrar un responsable.

Registro y monitoreo del consumo de desechos por kilos

Material	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Papel	35	31,5	29	28,5	26	26	23,5
Plástico	67	58	54	52,5	51	51	49
Aluminio	18	17,5	14	12	12	11,5	10





IV.3 Planes de acción

Con el objetivo de implementar las acciones correctivas de cada campaña y de monitorear el cumplimiento de cada proceso, se recomienda llevar un cuadro de control.

A continuación se presenta un ejemplo de plan de acción para campañas. La iniciales corresponden a (F) Financiero, (P) Político, (A) Ambiental y (H) Humano.

Medida correctiva	Acciones	Periodo ejecución	Responsable	Comentarios	Fecha inicio	Fecha finalización	Recursos			
							F	P	A	H

IV.4 Elaboración e implementación de manuales

Los manuales son una de las herramientas más importantes para realizar una adecuada gestión sostenible en la empresa, ya que brindan información específica que facilita la implementación de tareas, actividades y objetivos.

Para lograr una gestión sostenible eficiente es recomendable que el comité trabaje en la elaboración e implementación de los manuales. Se sugiere desarrollar manuales sobre:

- Puestos.
- Procedimientos.
- Deberes y derechos del trabajador.
- Políticas para la sostenibilidad.
- El uso de agua.
- El uso energético.
- El manejo de desechos sólidos.
- Atención a personas con necesidades especiales.

Un manual contribuye a crear una operación guiada bajo los mismos estándares. Debe ser claro y directo, no contener mucha información y debe elaborarse con un vocabulario sencillo y práctico.

Un manual debe incluir:

- Objetivo general.
- Objetivos específicos.
- Desarrollo del tema.
- Referencias.
- Fecha de elaboración.
- Fecha de actualización.

Ejemplo de un manual sobre cómo atender a personas con necesidades especiales.

Objetivo general

Nuestro principal objetivo es brindar información y consejos prácticos sobre cómo atender personas con necesidades especiales o con cualquier tipo de discapacidad física o mental, a fin de hacer más placentera su estadía en la empresa

Nos basamos en la premisa de proteger a las personas con necesidades especiales, sin discriminar por concepto de raza, sexo, clase social, religión, o nacionalidad. Garantizamos la igualdad de oportunidades.

Objetivos específicos

- ✓ Capacitar al personal de una agencia de transporte turístico, guías y choferes sobre la correcta atención y movilización de personas con necesidades especiales.
- ✓ Lograr una atención que no discrimine y que resulte de apoyo para las personas con necesidades especiales.
- ✓ Promover el trato amable de personas con necesidades especiales de diferentes nacionalidades..
- ✓ Concientizar sobre las dificultades a que están expuestas estas personas para fomentar el trato respetuoso y la calidad en el servicio que se brinde.

¿Qué significa personas con necesidades especiales?

Son personas que tienen una restricción o falta de capacidad para realizar una actividad, ya sea por causas físicas o mentales.

Las necesidades especiales se definen en función de cómo afectan a la vida de una persona. Algunos ejemplos pueden resultar en discapacidades como las dificultades para ver, hablar u oír normalmente, para moverse o subir las escaleras, para agarrar o alcanzar un objeto, para bañarse, comer o ir al servicio.



En el mundo hay más de 500 millones de personas con necesidades especiales, lo que equivale a un 10 por ciento de la población mundial. Aproximadamente dos tercios viven en los países en desarrollo, donde casi un 20% de la población total tiene algún tipo de discapacidad. Si se tienen en cuenta las repercusiones que este hecho supone para las familias, un 50 % de la población se ve afectado.

Las personas con necesidades especiales a menudo se encuentran con barreras físicas y sociales que empeoran su calidad de vida e impiden su plena participación, ya que se enfrentan a una vida de discriminación y degradación.

Las Organización de las Naciones Unidas (ONU) ha consagrado esfuerzos en defender los derechos humanos básicos de todas las personas, incluidas las que tienen alguna restricción o discapacidad. Mediante su trabajo de desarrollo, la ONU ha logrado que la atención se centre en las capacidades de estas personas y no en sus discapacidades, lo que a menudo ha inspirado legislaciones y políticas nacionales.

Necesidades especiales

Se pueden agrupar 4 tipos de necesidades especiales:

- **Sensoriales.** Se refieren a las necesidades relacionadas con los sentidos: vista, oído, tacto, olfato y gusto.
- **Cognitivas.** Se refieren a las dificultades relacionadas con el conocimiento, el pensamiento, la inteligencia y demás habilidades mentales.
- **Motoras.** Se relacionan con movimientos, coordinación y equilibrio.
- **Emocional.** Se incluyen todos los trastornos de conducta o comportamiento de las personas.

Glosario

Discapacidad: cualquier deficiencia física, mental o sensorial que limite, sustancialmente, una o más de las actividades principales de un individuo.

Igualdad de oportunidades: principio que reconoce la importancia de las diversas necesidades del individuo, las cuales deben constituir la base de la planificación de la sociedad con el fin de asegurar el empleo, oportunidades de acceso y de participación en condiciones de igualdad.

Equiparación de oportunidades: proceso de ajuste del entorno, los servicios, las actividades, la información, la documentación y las actitudes a las necesidades de las personas, en particular de las discapacitadas.

Organización de personas con necesidades especiales: son aquellas organizaciones dirigidas por personas con necesidades especiales o por sus familiares, cuyos fines y objetivos están encaminados a la promoción y defensa de la igualdad de oportunidades.

Ayuda técnica: elemento requerido por una persona con discapacidad para mejorar su funcionalidad y garantizar su autonomía.

Servicio de apoyo: ayudas técnicas, equipo, recursos auxiliares, asistencia personal y servicios de educación especial requeridos por las personas con necesidades especiales para aumentar su grado de autonomía y garantizar oportunidades equiparables de acceso al desarrollo.

Necesidad educativa especial: necesidad de una persona derivada de su capacidad o de sus dificultades de aprendizaje.



Estimulación del desarrollo: atención brindada al niño entre cero y siete años para potenciar y desarrollar al máximo sus posibilidades físicas, intelectuales, sensoriales y afectivas, mediante programas sistemáticos y secuenciados que abarcan todas las áreas del desarrollo humano, sin forzar el curso lógico de la maduración.

Problemas a los que se enfrentan las personas con necesidades especiales

Las dificultades más comunes a las que se enfrentan estas personas tienen que ver con barreras urbanísticas y arquitectónicas, la falta de plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida, un llavín elevado, un par de escalones, una puerta estrecha o una baranda inexistente.

Otro de los problemas es la ausencia o deficiencia de las alternativas, por ejemplo, rampas con una pendiente muy pronunciada, ascensores con poco fondo y plataformas sin barandas donde sujetarse.

En muchas instalaciones públicas casi la mitad de los baños son inaccesibles para una persona en silla de ruedas, ya sea porque las puertas son demasiado estrechas o se abren hacia dentro, o por la excesiva

altura de los lavabos o bien por la ausencia de barras para utilizar el inodoro.

Las personas sordas y ciegas, además, padecen una serie de problemas propios. En el caso de los discapacitados auditivos, casi no hay edificios que cuenten con medios de comunicación específicos para ellos, como una buena señalización hasta una persona instruida en el lenguaje de signos.

En el caso de las personas con graves deficiencias visuales, se enfrentan a la falta de indicadores acústicos, la ausencia de franjas que señalicen escaleras y ascensores, barandas demasiado cortas, semáforos peatonales silenciosos, sólo por nombrar algunas.

Consejos generales para atender personas con necesidades especiales

Es sencillo ponerse en el lugar de una persona con este tipo de necesidades. Por ejemplo una persona en silla de ruedas es básicamente una persona sentada y el trato que debe recibir es el mismo que daríamos a cualquier persona que estuviera sentada.

Las recomendaciones generales para una relación correcta con personas con necesidades especiales son:

La **NATURALIDAD** es la regla general para acertar siempre en el trato con estas personas. No mostrar excesiva preocupación, ni exceso de celo, no sobreatenderlas, ni tampoco descuidarlas. No subestimarlas ni considerarlas económicamente desfavorecidas, no tratarlas como menores de edad. Ser discretos si hay que proporcionar algún tipo de ayuda y siempre preguntar si necesita algo, nunca ayudar sin proponérselo antes.

Con frecuencia, además, se falta al **RESPECTO** a personas con necesidades especiales con un trato inapropiado. Por ejemplo, al hacer que entre por lugares inaceptables a los distintos establecimientos como cocinas o almacenes, cogiéndola en brazos como solución para salvar un tramo de escaleras, dándole palmadas en el hombro, o gritándole para que nos entienda mejor, cuando somos nosotros quienes no le comprendemos.

La aplicación del **SENTIDO COMÚN** solucionaría muchas situaciones. Por ejemplo, considerar que una persona en silla de ruedas es únicamente una persona sentada y ante una persona sentada hay que agacharse hasta su nivel, o sentarse frente a ella para conversar.



Consejos específicos para tratar con diferentes tipos de necesidades :

Personas que caminan despacio o que utilizan muletas

- -Se debe ajustar el paso al de la persona que camina despacio o utiliza muletas.
- Evitar posibles empujones.
- Ayudar si tiene que transportar objetos o paquetes.
- No separarla de sus muletas.

Personas que utilizan sillas de ruedas

- Hay que situarse de frente y a la misma altura que la persona en la silla de ruedas, de ser posible sentarse junto a ella. - Se debe preguntar al usuario cómo ayudarlo, en caso de que no saber cómo se maneja la silla de ruedas.
- Hay que dirigirse a la persona en silla de ruedas y no a su acompañante.
- La silla no se debe agarrar por los descansabrazos.

Personas con necesidades especiales para hablar

- Se debe esperar a que el acompañante intervenga por propia iniciativa, es decir, no invitarle a que “traduzca” lo que dice la persona sin antes prestarle atención a ésta.
- Evitar el nerviosismo frente a una persona con dificultad para hablar. Tratar de comprender con la claridad de que el ritmo y la pronunciación son distintos a los acostumbrados.
- Expresarle a la persona que no le comprendimos, para que repita o utilice otra manera de comunicar lo que desea.

Personas con necesidades especiales para ver

- Antes de hablarle hay que identificarse. Si se le ofrece o indica algo, aclararle de qué se trata y en qué lugar exacto se encuentra.
- Si precisa de ayuda para caminar, se le debe ofrecer el brazo, caminar por delante y advertirle de posibles obstáculos.
- Procurar que su bastón o perro guía siempre estén al alcance. No dejar a la persona sola, sin advertirle antes.

Personas con necesidades especiales para oír

- Dirigirse a la persona cuando esté mirando, y no si se encuentra de espaldas.
- Si no se conoce la lengua de signos, hablarle despacio y claramente, con el rostro bien iluminado.
- Verificar que ha comprendido lo que se le dice.
- En caso de mucha dificultad, se puede escribir aquello que es necesario decirle.

Personas con limitaciones de comprensión

- Hablarle de forma natural y sencilla. Responder a sus preguntas, asegurándose que ha comprendido.
- Salvo para cuestiones intelectuales, tratar a la persona de acuerdo con su edad.
- Limitar la ayuda a lo necesario, para permitir que la persona se desenvuelva sola en el resto de actividades.
- Facilitar su relación con otras personas.



Personas con alteraciones de comportamiento

- Ser discretos en el contacto.
- Evitar situaciones que puedan generar violencia, como discusiones o críticas.
- Tratar de comprender su situación y facilitar siempre su participación en todas las actividades.

Personas con otras necesidades

Existen otras necesidades, algunas más difíciles de observar como las relacionadas con la ingestión de determinados alimentos, o reacciones alérgicas ante la exposición al aire, al sol o al contacto con algún tipo de material, moquetas o pinturas, plantas, polvo, etc.

Es importante siempre preguntar cómo desean ser tratadas. Los siguientes son algunos principios básicos para el trato:

1. Ser respetuosos.
2. Dar un trato normal en caso de encontrarse dentro de un grupo.
3. Animar a otras personas para que hablen directamente con ellas, que no hagan las preguntas

que desean hacerles a ellos y no utilizar a otra persona de puente.

4. Dirigirse a las personas con necesidades especiales por el nombre, evitando diminutivos.
5. Hacer todo lo posible para incluirla en la conversación, aunque tenga alguna dificultad para expresarse.
6. Escuchar sus opiniones.
7. Respetar la intimidad y dignidad de estas personas. Por ejemplo, en la medida de lo posible evitar estar presentes en la ducha, cuando se visten o desvisten.

Hay que ser paciente, saber escuchar, estar abierto a formas de comunicación no verbal a través de las cuales se expresan en muchas ocasiones las personas con necesidades especiales. No se deben usar los términos de deficientes, minusválidos o retrasados, pues son personas con plenos derechos.

Sentido común

La mejor orientación para trabajar con estas personas es utilizar el sentido común. Una persona en silla de ruedas puede tener problemas trepando una montaña, pero no sería ésta necesaria-

mente la situación para otra con dificultades en el aprendizaje, por ejemplo. Es útil anticipar los problemas pero no considerarlos insuperables.

Atención de clientes con alguna necesidad especial

Para dar un servicio oportuno se debe monitorear la participación estas personas en los grupos o clientes, lo que permitirá estar preparado para atenderlo adecuadamente- Dos aspectos a tomar en cuenta son:

1. Averiguar si en el grupo a recibir hay una persona con necesidades especiales.

Revisar las notas previas al viaje para verificar si hay alguna indicación sobre clientes de este tipo, ya que en la mayoría de los casos se avisa en el momento de recibir a la persona lo cual entorpece la labor.

Fuentes

www.un.org Las Naciones Unidas y las personas con necesidades especiales.

www.cnree.org Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial.



IV.5 CAPACITACIONES

IV.5.1 Diagnóstico de necesidades de capacitación

El diagnóstico es el primer paso para comenzar a desarrollar el programa y constituye un aspecto indispensable para precisar necesidades y dar una correcta orientación a la capacitación.

Los resultados del diagnóstico son indispensables para determinar metas, cuantificar recursos y programar los eventos con los cuales se transformarán las necesidades detectadas.

El diagnóstico permite conocer los problemas generales o particulares que enfrenta un sistema y que impedirán alcanzar de manera óptima los objetivos.

- Hay dos tipos de información que arroja el diagnóstico: Reconocimiento de necesidades organizacionales. Permite encontrar diferencias sustanciales entre el trabajo propiamente dicho y las habilidades del trabajador.
- Reconocimiento de necesidades personales. Tienen por finalidad mostrar las áreas de oportunidad de cada trabajador.

Ejemplo de un diagnóstico de capacitación

Cuestionario diagnóstico:

Percepción individual de necesidades de capacitación

Este es un cuestionario de sondeo con la finalidad de recopilar información importante para determinar las áreas principales en las cuales usted considera que debería recibir alguna capacitación. Tenga la libertad de anotar cualquier comentario o información importante al respecto.



I. Información general

1. Nombre	
2. Cargo	
3. Nivel educativo	
4. Dirección	
5. Teléfono	
6. Fax	
7. Correo electrónico	

II. Caracterización de la persona

8. ¿Cuántas acciones de capacitación recibió usted en el último año?
¿En qué temas?
9. ¿Cuál organización(es) o institución le brindó la capacitación?
10. ¿Estuvo satisfecho con el grado de aprendizaje o conocimiento adquirido?
Sí ____ No ____ ¿Por qué?

11. ¿Cuáles de los siguientes cursos de capacitación serían de mayor beneficio para usted?
(Por favor, señale la casilla según orden de prioridad)

Temas	Altamente importante	Importante	Levemente importante	No es importante
Administración general				
Servicio al cliente				
Resolución de conflictos laborales				
Estrategias de mercadeo				
Relaciones humanas				
Herramientas de Windows				
Inglés				
Otros (especifique)				

12. Comentarios



IV.5.2 Programa de capacitación

El insumo para el desarrollo de esta etapa será el diagnóstico. En este segundo paso se determina la prioridad de temas, objetivos concretos, recursos, eventos de capacitación y, por supuesto, su calendarización dentro del proyecto. El producto final de esta etapa es el programa anual de capacitación.

IV.5.3 Ejecución

En esta etapa se ponen en marcha los eventos programados. Conlleva un esfuerzo ordenado que garantice la presencia de los elementos necesarios para una excelente consecución de los cursos de capacitación: instructores de alto nivel, sitio de enseñanza-aprendizaje en condiciones óptimas, material didáctico de calidad, equipo de complemento, servicios generales y supervisión administrativa y evaluación de capacitación.

La ejecución es una tarea permanente que amerita la evaluación en términos de sus resultados y de su realización. No se trata solo de realizar los eventos y que se cumplan los programas, sino también de incidir positivamente en el comportamiento y en las actitudes de la gente

IV.5.4 Evaluación

La evaluación es la etapa primordial para un correcto desempeño del programa de capacitación. Durante este proceso se obtiene información cuantitativa y cualitativa que permitirá aplicar medidas para corregir desviaciones, optimizar el desempeño y, en general, elevar la calidad del trabajo. La evaluación permite retroalimentar y dar continuidad al conjunto.

Medir el cumplimiento de programas corresponde a una evaluación de carácter cuantitativo, mientras que comprobar el impacto de la capacitación en la satisfacción de las necesidades detectadas corresponde a una evaluación de tipo cualitativo.

Ejemplo de una evaluación de capacitación

Evaluación de capacitación					
	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
					
Importancia de los temas					
Claridad de la exposición					
Metodología utilizada					
Aprendizaje y compromiso					
Cumplimiento de horario					
Observaciones					



Bibliografía recomendada

Rainforest Alliance cuenta con un conjunto de manuales y guías para atender las necesidades de diferentes audiencias y ayudarlas a establecer una gestión que responda a los principios de a sostenibilidad.

- Buenas Prácticas para turismo sostenible
- Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades
- Guía de buenas prácticas para turismo sostenible en bosques tropicales- Empresas tour operadoras
- Guía de buenas prácticas para turismo sostenible en ecosistemas marino costeros-Empresas tour operadoras
- Guía de buenas prácticas para turismo sostenible en bosques tropicales- Empresas alojamiento
- Guía de buenas prácticas para turismo sostenible en ecosistemas marino costeros-Empresas alojamiento

Para consultar estos y otros materiales del Programa de Turismo Sostenible de Rainforest Alliance, usted puede visitar la página web: www.rainforest-alliance.org y bajar los documentos o escribir al sustainabletourism@ra.org, para solicitar copias electrónicas de las mismas.