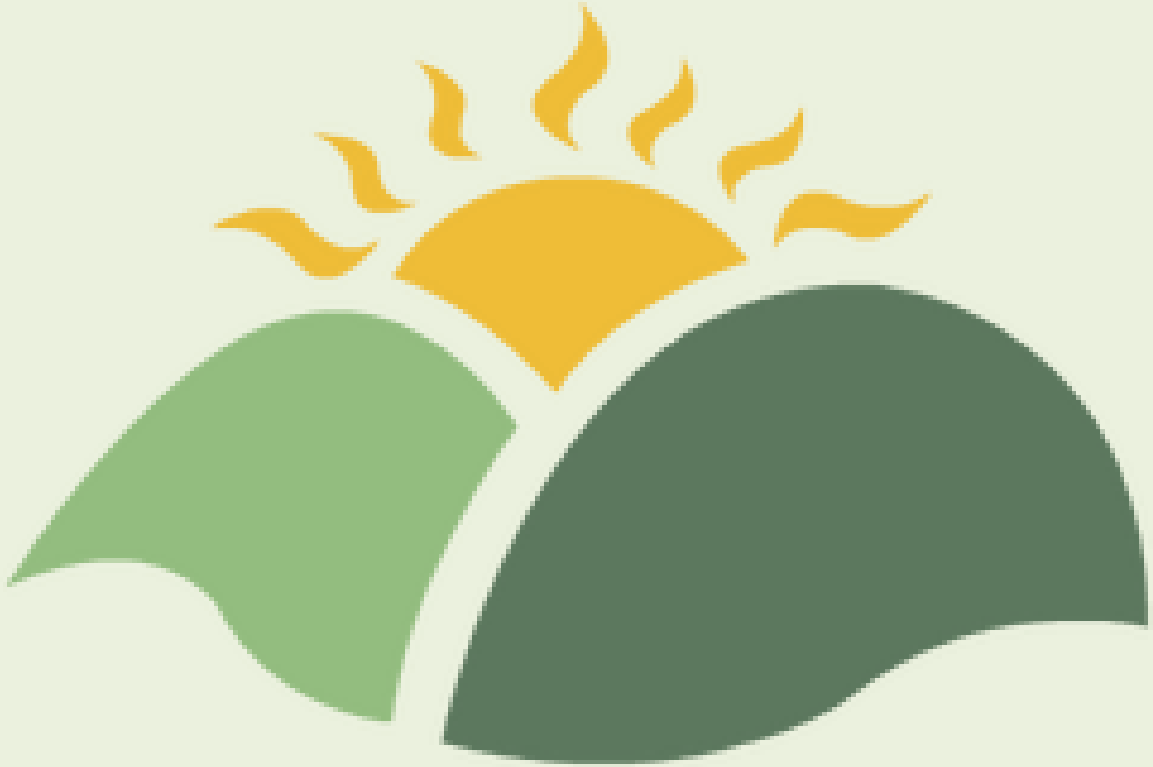
MANUAL DE FORMACIÓN EN ECOTURISMO PARA COMUNITARIOS



ecoparadigma
Centro Ambiental para la Sustentabilidad

Índice

Objetivo_____ 3

Por qué trabajar con los comunitarios en comités ecoturísticos _____ 4–6

Actitud y servicio_____ 7

Para brindar un mejor servicio debemos_____ 8–10

Condiciones adecuadas para dar un mejor servicio al cliente_____ 11

Primeros pasos para atender al cliente_____ 12

Los diez mandamientos del buen servicio_____ 13–15

Diez razones para que la comunidad pueda mejorar constantemente sus servicios ecoturísticos_____ 16

Índice

Sistema de mejora para el guía ecoturístico_____ 17
Lo que debemos promover en el turista que llegue a la comunidad_____ 18
Derechos del turista que visite la comunidad _____ 19
Lo que debemos prohibir al turista que visita la comunidad_____ 20
Sanciones que pueen aplicarsse a los turistas que visitan la comunidad_____ 21
Lo que el turista debe conocer y aceptar_____ 22
Reglamento de las actividades en los espacios permitidos para uso del turista_____ 23-24
Reglamento del visitante dentro de las comunidades con atractivos turísticos_____ 25-26
El guía ecoturistico en la comunidad
Características_____ 27
Qué debe hacer durante el viaje_____ 28

OBJETIVO DEL MANUAL

Ofrecer información específica sobre ecoturismo a los comunitarios en forma de capacitación participativa, a través de material informativo y didáctico, con el propósito de contribuir a la mejora de los servicios que ofrece la gente y mantener una sustentabilidad en su territorio.

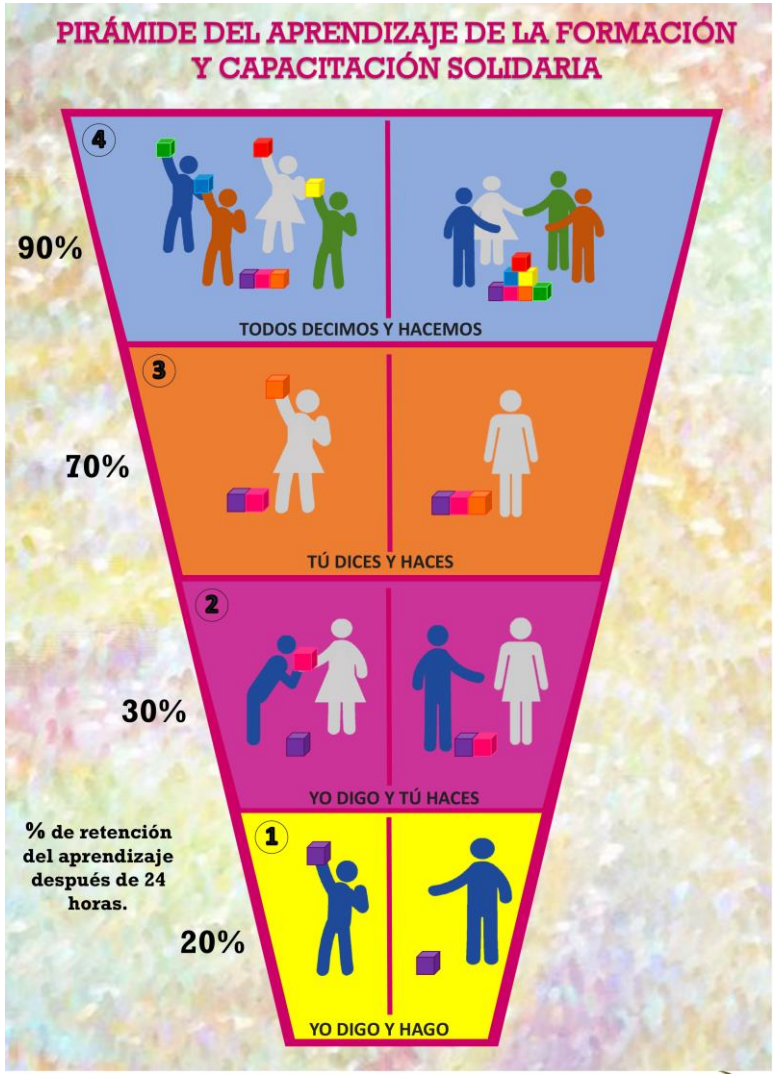
"Aquella modalidad turística ambientalmente responsable que desea viajar o visitar áreas naturales con el fin de disfrutar y apreciar la naturaleza, (así como cualquier manifestación cultural del presente y del pasado), que promueve la conservación, tiene bajo impacto de visitas y propicia un involucramiento activo y socioeconómicamente benéfico para las poblaciones locales." (UICN, Montreal, 1996)

El Ecoturismo que se desarrolle debe lograr tener bajo impacto ambiental negativo, proponer actividades educativas con visión integral, así como contribuir a la conservación de sus ambientes naturales, al mismo tiempo que haya un bienestar social y económico, e igualmente sirva de ejemplo para otras comunidades.

POR QUÉ TRABAJAR CON LOS COMUNITARIOS EN COMITÉS ECOTURÍSTICOS:

Porque…

- Tienen un amplio conocimiento y experiencia de los recursos naturales y paisajísticos de la zona.
- Llevan viviendo en el sitio mucho tiempo y conocen bien el comportamiento de la naturaleza.
- Tienen interés en conservar a través de servicios turísticos como guardianes y guías del sitio.
- Posen habilidades y conocimientos de construcción y edificación de infraestructuras con bajo impacto económico y ambiental.

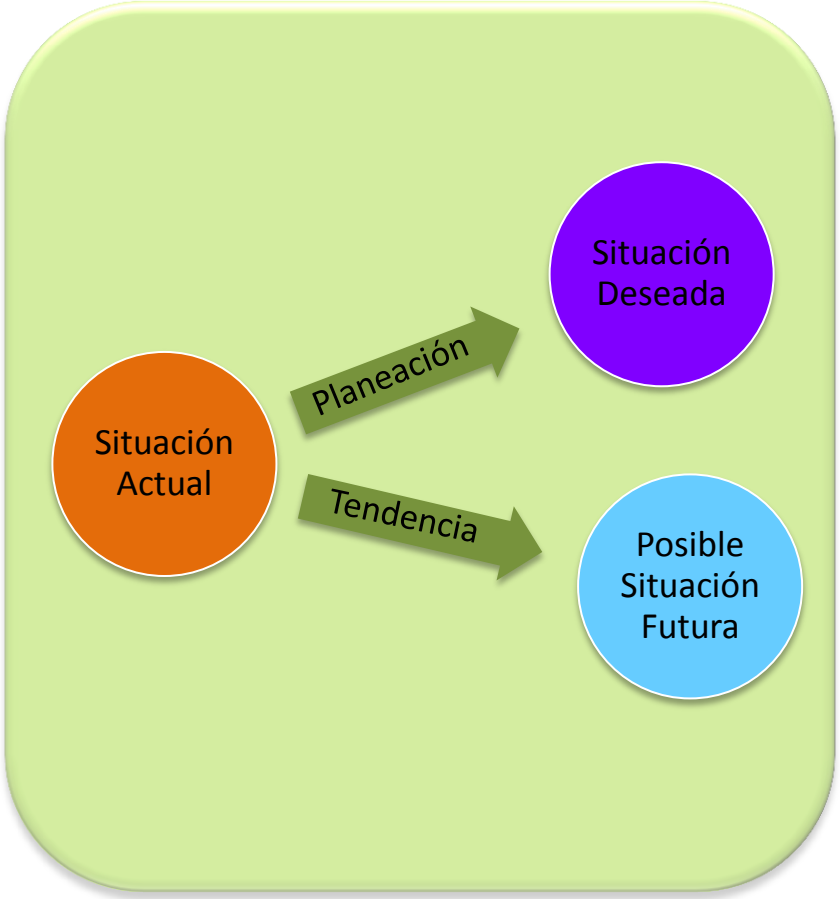


POR QUÉ TRABAJAR CON LOS COMUNITARIOS EN COMITÉS ECOTURÍSTICOS:

Porque…

- Posen habilidades y conocimientos de construcción y edificación de infraestructuras con bajo impacto económico y ambiental.
- Pueden ser los proveedores de alimentos y otros servicios de los turistas.
- Como prestadores de servicios tienen mucha disposición por aprender y mejorar su calidad de vida.
- Tienen responsabilidad del cuidado y conservación de su patrimonio natural y cultural.

Se debe contar con la participación activa de los pobladores de la comunidad, para organizar, planear y tomar decisiones de las actividades que se harán, especialmente los integrantes del comité de ecoturismo.



ACTITUD Y SERVICIO

Calidad del Servicio = Calidad Recibida – Calidad Esperada

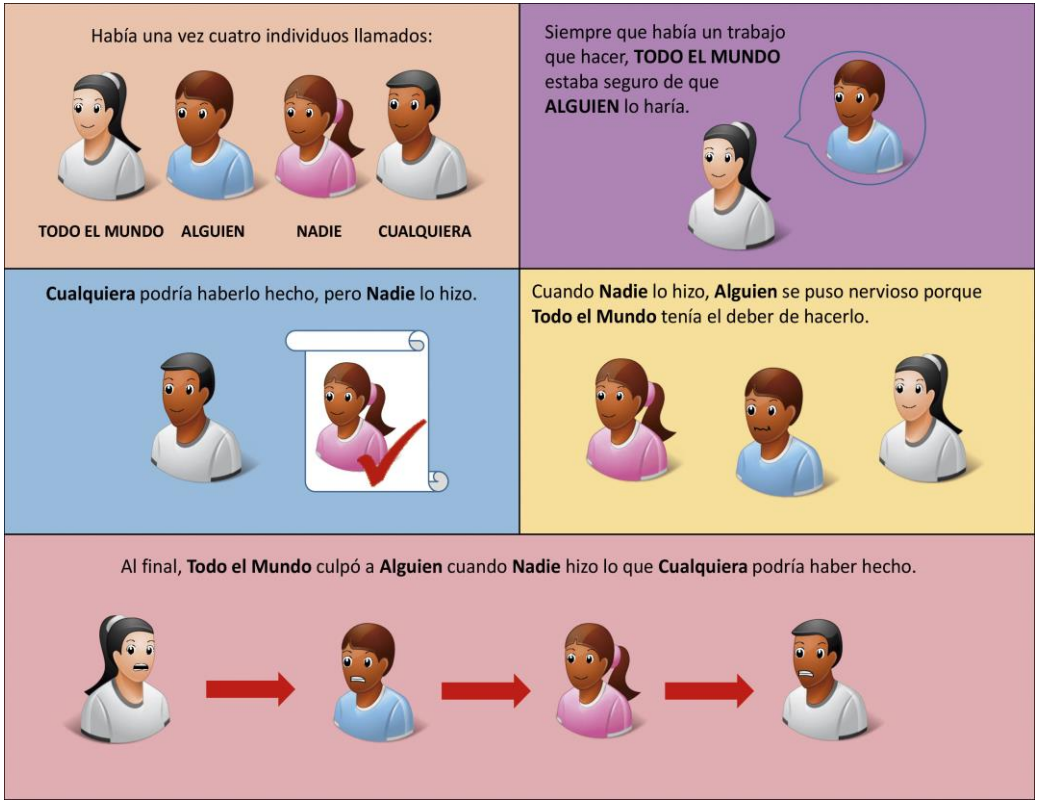
Principios del Servicio al Cliente

1. Sentirse bien consigo mismo.- Orgulloso y positivo de lo que hace, convivir con buen tono de voz y buena apariencia.
2. Practicar hábitos de cortesía, por ejemplo el saludo a los visitantes, las manera en que ofrecerá ayuda, los movimientos del cuerpo para expresarse con la gente.
3. Comunicación asertiva.- Qué dices y cómo lo dices para ser efectiva la comunicación.
4. Escuchar y preguntar.- Conocer las necesidades y expectativas del cliente.
5. Actuar profesionalmente.- Hacerlo bien y a la primera.
6. Cumplir lo que se promete.- Darle valor a la palabra y al trabajo que se realice.

El cliente es el verdadero juez de nuestro servicio

Para brindar un mejor servicio debemos…

- Dar la bienvenida, saludar amablemente y proporcionar nuestro nombre a los turistas.
- Tener una sonrisa amistosa, con expresión natural, no fingida.
- Nuestra conducta ante el cliente (turista) cuando llega debe ser: Sonreír, mirar a los ojos, asentir o negar con la cabeza, dar la mano con seguridad o hacer una pequeña inclinación o gesto que demuestre que es bienvenido.



Para brindar un mejor servicio debemos…

- Expresión corporal correcta: Evitar los brazos cruzados, postura derecha que demuestre altanería, evitar mover las manos bruscamente, siempre mirar de manera natural a los ojos al turista cuando se estén comunicando.
- El lenguaje verbal hacerlo con respeto, evitando subir o bajar el volumen de voz repentinamente.
- Poner atención cuando se esté conversando con el turista.
- Tener una presentación apropiada, por ejemplo vestimenta limpia y peinado).

- Tener a la mano información turística de la comunidad.
- Utilizar preguntas abiertas para conocer las necesidades del turista.
- Usar el plural y no el singular, por ejemplo decir, «nuestra comunidad tiene bellos lugares».
- Siempre ofrecer el servicio ecoturístico con calidad.
- Planear acciones y actividades de manera consensada con el turista, basarse en la confianza de quienes participarán.
- Los miembros del comité de Ecoturismo deben trabajar unidos, escuchándose y ayudándose en las tareas planeadas y en búsqueda de objetivos comunes.
- Hacer el trabajo, siempre bien y a la primera, a su debido tiempo y mejorándolo constantemente.

Condiciones adecuadas para dar un mejor servicio al cliente:

- ✓ Actitud positiva que demuestre que el servicio brindado ha cubierto las necesidades y expectativas.
- ✓ Establecer una comunicación clara, concreta y específica.
- ✓ Informar sobre los productos que ofrecen, los servicios y con quién se puede quejar si sucediera algo.
- ✓ Ofrecer ayuda al cliente hasta donde él o ella lo permitan. Respeto de su espacio vital, respeto de sus decisiones.
- ✓ Asegurar que lo que se ofrezca o prometa deba cumplirse.
- ✓ No improvisar actividades que ponga en riesgo la seguridad o salud de nadie, ni del cliente, guías o comunidad.
- ✓ Tener absoluto control de la calidad de atención de los proveedores de alimentos u otros servicios que estarán apoyando el trabajo del comité de ecoturismo.
- ✓ Dar a conocer y dejar claras las reglas de convivencia comunitaria, por ejemplo fiestas patronales. Así como las reglas para realizar el ecoturismo en la comunidad.

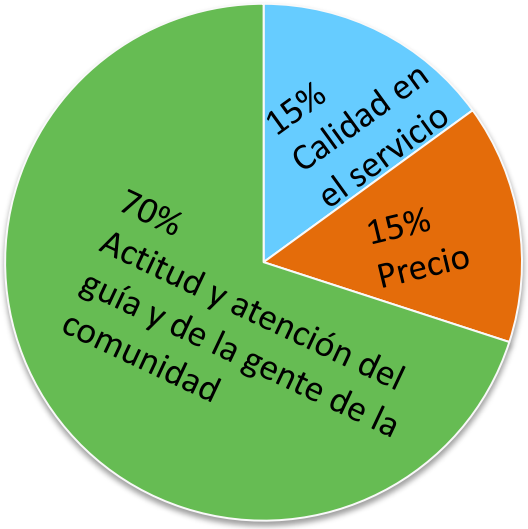
Primeros pasos para atender al cliente…

1. **Acogida:** Bienvenida amable, sincera y sencilla.
2. **Escucha:** Preguntar en qué se les puede ayudar y escuchar atentamente su petición.
3. **Información:** Dar información muy concreta con apoyo de un cartel o material escrito o videograbado.
4. **Asesoramiento:** Dejar que el cliente piense, comente, pregunte y después apoyarlo en su decisión.

Pasos para un mejor Servicio al Cliente

1. Reconocer al cliente
2. Identificar sus necesidades
3. Asegurar su satisfacción
4. Dar un paso más

Como se pierde a un cliente



Los diez mandamientos del buen servicio

Dentro del turismo, poseemos un decálogo que debemos leer, entender y aplicar siempre:

1.- El turista por encima de todo.

Es el turista a quien debemos tener presente antes que nada.

Ejemplo: Si llega un turista a la comunidad hay que atenderlo de inmediato, dejando en segundo término las actividades que se estén realizando, a menos que sea urgente lo que ya se estaba haciendo.

2.- No hay nada imposible cuando se quiere.

Algunas veces los turistas requieren de cosas muy difíciles de conseguir, pero con esfuerzo, imaginación y creatividad, se puede lograr lo que ellos desean. Siempre y cuando respete las normas legales y morales, así como la cultura de la comunidad.

Ejemplo: Si el turista necesita pasear y no tiene zapatos adecuados, se le debe indicar qué tipo de camino es, el tiempo de recorrido (ida y vuelta). Si el turista quiere llevarse una planta o animal silvestre, se le tendrá que informar que no está permitido, aunque sea sólo un ejemplar.

3. - Cumple todo lo que prometas

Los acuerdos hechos por escrito o hablados deben cumplirse, por lo que deben estar bien establecidos por ambas partes desde el principio. Sin engaños o mentiras.

Ejemplo: Si la comunidad está dando a conocer un servicio que le gustó al turista y está animado a realizarlo, debemos ofrecérselo tal y como se le explicó desde un principio, por supuesto, si podemos mejorarlo, sería un logro mayor y una mejor satisfacción del turista.

4. - Sólo hay una forma de satisfacer al turista: darle más de lo que espera.

Para esto debemos conocer muy bien a nuestros turistas ubicándonos en sus necesidades y deseos.

Ejemplo: Al ofrecerle el servicio se le puede dar mayor satisfacción al cliente haciéndolo sentir que es parte de la comunidad y que cuando regrese en otra ocasión a la comunidad se sienta como que regresa a su casa.

5.- Para el turista tú eres quien marca la diferencia.

Los habitantes (comité ecoturístico) que tienen contacto directo con los turistas, tienen un gran compromiso, pueden hacer que un turista se arrepienta o quede satisfecho con el servicio brindado.

Ejemplo: Si tratas bien al turista en el recorrido guiado y éste queda satisfecho por el buen trato y porque el servicio dado fue mayor a lo que se le ofreció o a lo que esperaba recibir.

6.- Fallar en un punto, significa fallar en todo.

Puede que todo funcione y sea controlado a la perfección, pero que pasa si fallamos en un detalle, todo habrá sido en vano, pues el turista habrá tenido un mal momento.

Ejemplo: Al realizar un recorrido el guía decide dar por terminado el paseo, el turista puede molestarse haciendo que todo su viaje sea insatisfactorio y malo, provocando que ya no regrese ni que recomiende a la comunidad como un lugar ecoturístico.

7.- Un habitante insatisfecho genera turistas insatisfechos.

Los habitantes deben sentirse satisfechos. ¿Cómo pretendemos satisfacer a los turistas, si nosotros no estamos a gusto con el trabajo que estamos haciendo?

Ejemplo: Si el guía está enojado dará un mal recorrido al turista, provocando que este se sienta incomodo y molesto por el mal trato recibido.

8.- El juicio sobre la calidad del servicio lo hace el turista.

La única verdad es que los turistas son quienes califican el servicio, ya que en su estancia en la comunidad se hicieron una idea en su mente y formaron un sentir de lo que recibieron.

Ejemplo: Si un turista sale satisfecho con el servicio que recibió, seguramente regresará y además hará comentarios buenos del lugar, de lo contrario, se espera una respuesta negativa.

9.- Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar.

Si se logró alcanzar las metas propuestas de servicio y satisfacción del turista, es necesario plantear nuevos objetivos. Es bueno innovar para que no exista un estancamiento o se vuelva mediocre el servicio.

Ejemplo: Si las actividades ecoturísticas ya determinadas están funcionando y se están aprovechando al máximo, hay que implementar nuevas actividades.

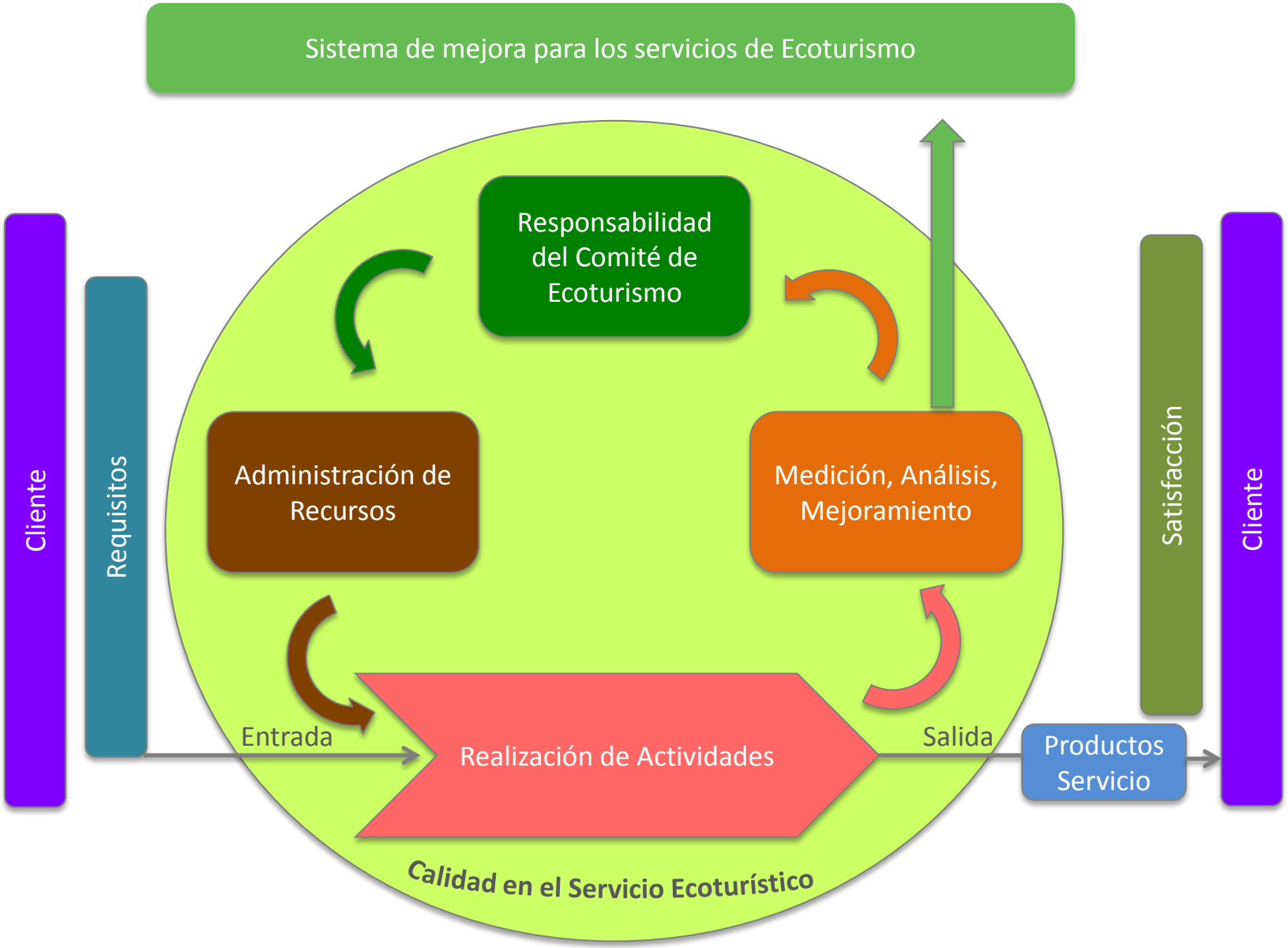
10.- Cuando se trata de satisfacer al turista, todos somos un equipo

Todas las personas que integran la comunidad, deben estar dispuestas a trabajar en beneficio de la satisfacción de los turistas, ya sea atendiendo una queja, una petición o cualquier otro asunto.

Ejemplo: Si un comunitario no puede auxiliar al turista, otra persona debe estar dispuesta en ayudar, ya que se debe notar unión y solidaridad en la comunidad.

Diez razones de por qué la Comunidad pueda mejorar constantemente sus servicios ecoturísticos.

1. Porque entiende y atiende a sus clientes.
2. Porque tiene un sistema de evaluación de sus servicios.
3. Porque el personal se capacita constantemente.
4. Porque la calidad de su servicio le ayuda a promover.
5. Porque le da seguimiento a los proyectos.
6. Porque establece orden y limpieza.
7. Porque se escucha y atiende al cliente.
8. Porque impulsa la creatividad para mejorar lo que se hace.
9. Porque se retroalimenta el desempeño organizacional del comité de Ecoturismo y de la comunidad.
10. Porque tiene hábitos positivos de cuidado y protección de su comunidad.


Sistema de mejora para los servicios de Ecoturismo
Cliente
Requisitos
Responsabilidad del Comité de Ecoturismo
Administración de Recursos
Medición, Análisis, Mejoramiento
Entrada
Realización de Actividades
Salida
Productos Servicio
Satisfacción
Cliente
Calidad en el Servicio Ecoturístico

LO QUE DEBEMOS PROMOVER EN EL TURISTA QUE LLEGUE A LA COMUNIDAD

- Crear consciencia en los turistas, de que no es sólo un punto turístico, sino que es el hogar de varias familias y que viven ahí.
- Existe una red de la vida formada por humanos, plantas, animales, suelos, cuerpos de agua, etc. Por lo tanto debemos procurar que nuestras acciones no destruyan el lugar.
- Tener cuidado al realizar las actividades, y seguir exactamente las instrucciones que los guías y expertos indiquen, con el objetivo de no poner en riesgo su vida, así como el de sus acompañantes y/o guía.
- El ecoturismo es una forma de convivir con la naturaleza a bajo costo y beneficios (sociales y ecológicos) altos.
- Cuidar la naturaleza con acciones sencillas y efectivas, es fácil si tenemos buena información y actitud de hacerlo.
- Promover la convivencia familiar y grupal de manera sana.
- Crear conciencia de que nuestra acciones no dejen huella profunda en la naturaleza, por ejemplo, tirar basura, comprar más de lo necesario, destruir o cortar plantas, quemar, etc.
- Promover que muchos seres vivos pueden ser aprovechados como recursos naturales para la elaboración de artículos, medicinas y supervivencia, por lo tanto debemos respetar y no destruir la naturaleza.

DERECHOS DEL TURISTA QUE VISITE LA COMUNIDAD

- Tendrá derecho a que se le muestren las áreas donde se prestarán los servicios, antes de que se le proporcione el servicio, así como los precios y tarifas establecidas.
- Recibir de los prestadores de servicios turísticos, la oportuna y eficaz atención, en servicios de seguridad, salud y demás servicios que requieran los turistas, siempre y cuando existan dentro de la comunidad.
- Recibir los bienes y servicios turísticos ofrecidos en los paquetes establecidos.
- Tendrá derecho a que se le reembolse, bonifique o compense la suma correspondiente a la actividad, en caso de no poder efectuarse los servicios, por causas de fuerza mayor relacionados con el clima o relacionadas a la infraestructura del lugar.
- Que se brinde el servicio turístico y equipo en buenas condiciones, cumpliendo con los requisitos de seguridad, buena imagen y calidad; de no ser así, podrá renunciar a los servicios adquiridos ameritando su total reembolso.

LO QUE DEBEMOS PROHIBIR AL TURISTA QUE VISITA LA COMUNIDAD

- Alterar o dañar el ambiente, cortando plantas o introduciendo flora ajena al lugar, así como cazando o lastimando animales.
- Hacer ver al turista que no pueden llegar a la comunidad y utilizar del lugar libremente; para poder realizar cualquier actividad, se debe solicitar permiso a los habitantes de la comunidad. Puede pedir ayuda a los responsables del grupo ecoturístico.
- Evitar el uso de motocicletas, cuatrimotos y cualquiera artefacto que se le asemeje, debido a que perjudica el ecosistema.
- Prohibir ingerir bebidas alcohólicas durante la realización de actividades, de lo contrario, se amerita que el turista abandone la comunidad.
- Esta prohibido el consumo de droga y alcohol en cualquier sitio, lo cuál amerita el abandono de la comunidad

SANSIONES QUE PUEDEN APLICARSE A LOS TURISTAS QUE VISITAN LA COMUNIDAD

- Realizar fogatas en sitios no autorizados, procede el abandono de la comunidad, y quedará a disposición de las autoridades correspondientes.
- Extraer o destruir plantas o animales, amerita quedar a disposición de las autoridades correspondientes.
- Tirar basura en sitios no autorizados, procede quedar a disposición de las autoridades correspondientes o responsables como grupo ecoturístico; permitiendo la estadía del turista siempre y cuando no reincida en el hecho.
- De hacer uso de armas de fuego, juegos pirotécnicos, música estruendosa, uso de motocicletas, cuatrimotos u otros, se procederá al abandono de la comunidad, quedando a disposición de las autoridades correspondientes.
- Entrar sin permiso a las casas o predios cercados de los comunitarios.
- Tomar sin permiso objetos y aparatos pertenecientes a los comunitarios.
- Realizar escándalos y/o actos violentos, amerita el abandono de la comunidad.

LO QUE EL TURISTA DEBE CONOCER Y ACEPTAR

Objetivo: Indicar al turista los lineamientos que debe seguir y cumplir durante su estadía en la comunidad, logrando una armonía en la convivencia con los habitantes y en general con la naturaleza del sitio.

BIENVENIDO A NOMBRE DE LA COMUNIDAD.

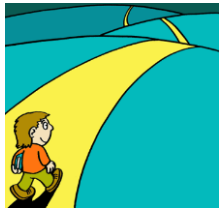
El lugar donde podrás realizar actividades como caminatas (senderismo), descanso en áreas naturales del bosque, acompañado de nuestros guías nativos del lugar.

No olvidar nuestro REGLAMENTO:

- Pagar la cuota de acceso, es para mantenimiento del lugar.
- Depositar la basura en los recolectores que se encuentran establecidos la comunidad
- Respetar las propiedades y la tranquilidad de los habitantes, sólo puede permanecer en los lugares permitidos.
- Prohibido cazar o tomar plantas del bosque.
- Ser respetuoso con los prestadores de servicio ecoturístico comunitario, están para orientarlo y ayudarlo
- Usar radios, grabadoras y aparatos de sonido, siempre y cuando no alteren el orden o afecten a terceros con ruidos estruendosos.
- Se permite traer alimentos, pero no está permitido alimentar a los animales.
- Mostrar respeto al resto de los turistas y a los habitantes de la comunidad.
- Respetar las costumbres y tradiciones del lugar.

REGLAMENTO DE LAS ACTIVIDADES EN LOS ESPACIOS PERMITIDOS PARA USO DEL TURISTA

1. Utilizar solamente las veredas marcadas y respeta su uso designado.



2. No invadir zonas de cultivo o habitacionales de la comunidad.

3. Obedecer las instrucciones que los guías le indiquen.

4. Abstenerse de tener juegos peligrosos que vayan a provocar accidentes

5. Durante su estancia en la comunidad se prohíbe consumir drogas y consumo de bebidas alcohólicas.

6. Durante el recorrido no invite al guía a consumir bebidas alcohólicas, de lo contrario se dará por terminado el paseo y sin reembolso.

7. Utilizar el equipo necesario para cada una de las actividades.

8. Evite alejarse del grupo con que se está realizando la actividad.

9. En caso de emergencia avisar inmediatamente al guía.

10. Está prohibido extraer plantas y/o animales del lugar.

REGLAMENTO DEL VISITANTE DENTRO DE LAS COMUNIDADES CON ATRACTIVOS TURÍSITICOS

1. Avisar a las autoridades locales que se visitarán sitios naturales pertenecientes al ejido o comunidad.
2. El fumar es permitido teniendo medias de precaución. En las áreas naturales evitar hacerlo, en caso de fumar tener cuidado, se recomienda a los visitantes llevarse sus colillas consigo, está prohibido tirar cualquier fósforo o cigarrillo encendido.
3. Caminar por los senderos o caminos designados para uso de los visitantes únicamente y observe las señales, úselas para su orientación y manténgase fuera de las áreas restringidas por su propia seguridad.
4. Se puede escalar la montaña o riscos, sin embargo deberá demostrar a la autoridad local que lleva el equipo necesario.
5. Está prohibido cazar, extraer, cortar o tomar plantas y animales (completos o sus partes. Es importante conservar los sitos naturales.
6. Se requerirá de un permiso para realizar pesca y nadar en cuerpos de agua del ejido o comunidad.
7. Poner atención por dónde camina, especialmente cuando las piedras y troncos estén mojados. Evite accidentes.
8. Evitar darles de comer a los animales (ganado y silvestres).
9. Evitar tirar basura o quemar basura. La basura producida por los visitantes deberá ser depositada en los botes señalados para este fin.
10. Evitar cincelar o esculpir, tampoco pintar grafiti en las paredes de las rocas.

11. Evitar usar aparatos de sonidos que perturben o molesten a otros seres vivos.
12. Se prohíbe acampar y/o hacer fogatas, sólo se permite en las zonas autorizadas.
13. Para colectar plantas o animales con cualquier propósito científico, es necesario obtener un permiso a la SEMARNAT (dirección del área natural protegida) para la recolección de muestras, y para hacer fotografías e investigaciones.
14. Use los servicios sanitarios que están en el área urbana del ejido. En caso de estar en zonas lejanas, enterrar las heces.
15. Los hoteles serán responsables de los huéspedes dentro de sus instalaciones, en caso de realizar alguna excursión se tendrá que avisar a las autoridades locales.
16. Evitar portar armas de fuego, cuchillos y/ o cualquier otra arma catalogada así por la ley.
17. Queda prohibido colocar rótulos, propagandas o hacer eventos políticos o religiosos sin permiso del ejido o comunidad.
18. Queda prohibido el consumo de bebidas alcohólicas y cualquier otra droga dentro de las áreas naturales del ejido.
19. Sin autorización de las autoridades del ejido o comunicad queda prohibida la circulación de vehículos (motocicletas, bicicletas) en áreas comunitarias que son de protección o conservación.
20. Evitar usar jabón y dejar basura en zonas naturales con cuerpos de agua (ríos, ojos de agua, riachuelos, estanques)

EL GUÍA ECOTURÍSTICO EN LA COMUNIDAD

Características de éxito:

- ✓ Conocedor del lugar.
- ✓ Deja claro al turista el reglamento y los costos por la visita.
- ✓ Detallistas al conocer lugares, plantas, animales, paisajes, cuevas, etc.
- ✓ Observador de cómo viene el turista.- vestimenta, condición física, salud, actitud.
- ✓ Planea la ruta y actividades, además la comparte con el turista.
- ✓ Marca un ritmo de caminata, es paciente y toma decisiones asertivas.
- ✓ Enseña al turista el valor del lugar a través de la plática, cuentos o historias del lugar.
- ✓ Protege y conserva el lugar evitando destruir, contaminar o saquear.
- ✓ Respeta las reglas y señales establecidas para el ecoturismo.
- ✓ Reporta cualquier anomalía (destrucción, violencia, saqueo, contaminación) a las autoridades responsables.

Qué debe hacer durante el viaje el Guía de Ecoturismo:

1. Dejar claro el tiempo de recorrido y el camino que se seguirá en la ruta.
2. Revisará que los turistas lleven ropa y zapatos adecuados, así como alimento y agua para el viaje.
3. Él marcará el camino, indicará que sólo se viajará en un sendero para transitar, explicar que es como una medida de seguridad.
4. Comentará la importancia de la conservación del lugar, tanto para la comunidad, como para todo el mundo por su valor como un espacio productor de agua, oxígeno, recursos naturales.
5. Revisará que los turistas vayan bien, si hay algún problema de cansancio, tomar tiempo y técnicas de relajamiento de músculos.
6. Mostrará sobre el camino algunos animales, plantas, con sus nombres comunes y si conoce el nombre científico y usos en la comunidad, mencionarlos.
7. Hará pequeños descansos para mostrar a detalle alguna planta, animal o paisaje o sencillamente beber o comer, cuidando que en el lugar donde descansen no quede basura.
8. Al terminar su servicio agradecerá la visita e invitará a que haya un nuevo regreso y que inviten a otros amigos. Entregar información por escrito para que el turista sea el promotor de los servicios de ecoturismo
9. Solicitará a los turistas que anoten en un libreta, del comité de ecoturismo, algunos comentarios sobre sus experiencias.
10. Reportará a sus compañeros o al coordinador de guías de ecoturismo sobre cómo estuvo el viaje.

Elaborado por:
J. Adrián Figueroa Hernández..
Editado por:
Carla Janet Montejano Towns.
Noviembre del 2016
Este material puede ser reproducido siempre y cuando se cite la fuente y se de aviso a Ecoparadigma.
ecoparadigma@yahoo.com.mx
www.ecoparadigma.org
Copyright: Ecoparadigma A.C 2016
San Luis Potosí, SLP, México

ecoparadigma
Centro Ambiental para la Sustentabilidad