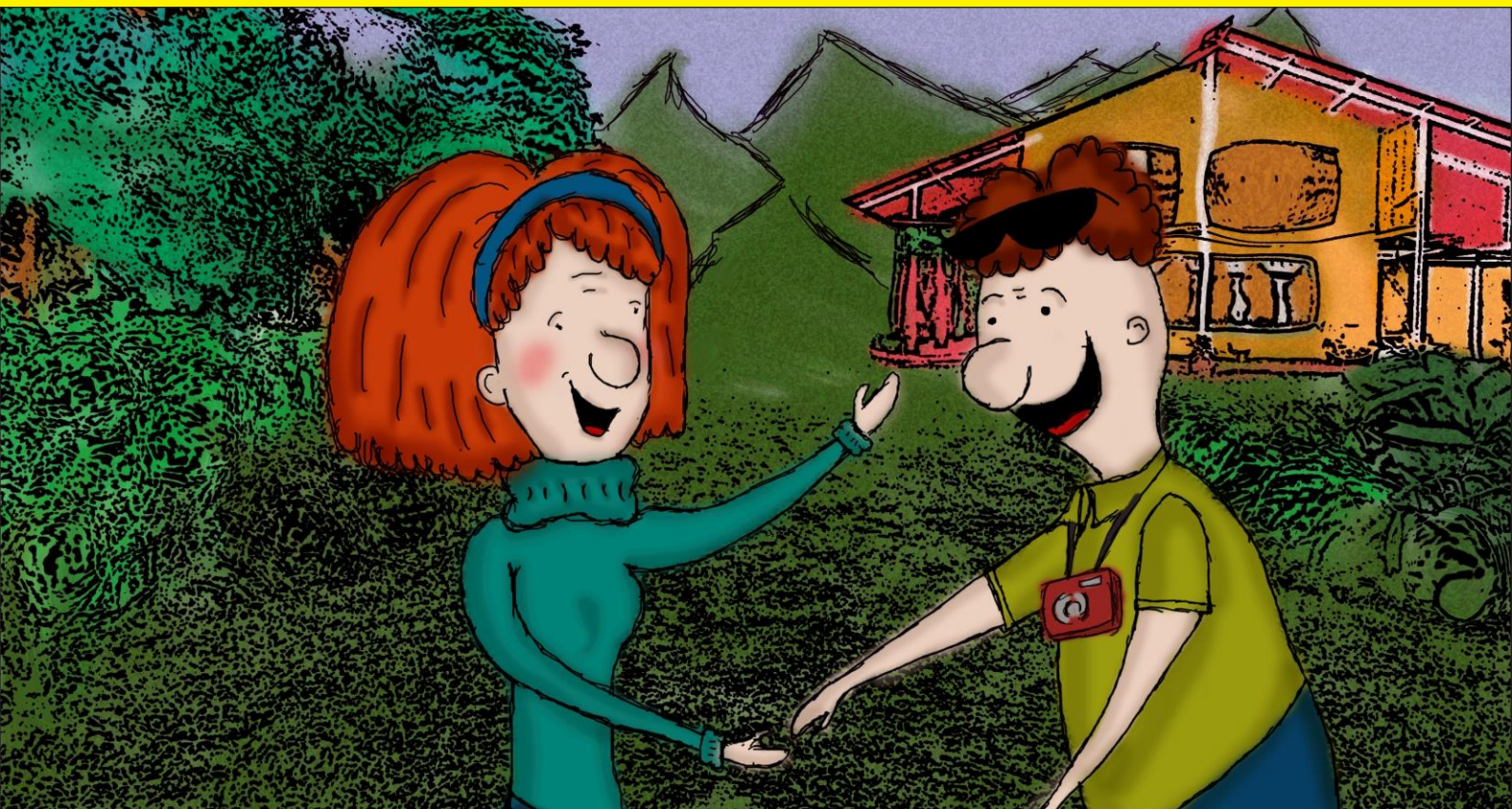


Manual de Buenas Prácticas para la Prestación de Servicios Turísticos Fundación Red de Experiencias Ambientales "FREA"



Universidad del Cauca
Popayán - Cauca
2016



Manual de Buenas Prácticas para la Prestación de Servicios Turísticos - FREA

Elaboración de Contenidos

Angela María Chávez López
Lina María Solarte González
Pasantes
Universidad del Cauca
Programa de Turismo

Diseño y Diagramación

Angélica María Chagüendo
(Tecnóloga en Animación Digital)
angelicachaguendo@gmail.com

Dirección, Revisión y Aportes

Luz Stella Pemberthy
Docente
Universidad del Cauca
Programa de Turismo

Popayán –Cauca
2016

*“Hacer turismo parece escapar de la propia Ciudad...
Pero a veces está bueno pasear por la misma y descubrirla”*

Grisel Isaac

Contenido

1. Introducción

2. Objetivos

3. Definiciones

4. Aspectos Generales

4.1 Capacidad de Carga

4.2 Código de Conducta

5. Sitios de Interés

5.1 Agroparque Las Villas

5.2 Canopy Las Ardillas

5.3 Ecoparque Los Guadales

5.4 Ecoparque Rayos del Sol

5.5 Finca La Claudia

5.6 Finca Posada El Agrado

5.7 Granja Integral Mamá

Lombriz

5.8 Granja Montepino

6. Gestión Administrativa

7. Aspectos Ambientales

7.1 Educación Ambiental

7.2 Conservación de Flora y Fauna

7.3 Uso eficiente del Agua

7.4 Uso Eficiente de la Energía

7.5 Manejo de Residuos

8. Aspectos Socio-Culturales

8.1 Participación Comunitaria

8.2 No a la Explotación Sexual.

8.3 Patrimonio Cultural

9. Servicio al Cliente

9.1 Protocolos de Atención al Cliente

9.2 Ética Profesional

9.3 Calidad de Servicios

10. Marketing

11. Conclusiones

12. Referentes Bibliográficos

1 Introducción

El turismo se ha convertido en uno de los principales sectores de la economía mundial, por no decir que es uno de los más importantes actualmente; esta situación ha permitido que se constituyan grandes empresas prestadoras de servicios turísticos con oportunidades de empleo y desarrollo para las regiones; pero en el afán por cambiar la rutina del descaso y las vacaciones, que mayormente y por muchos años se desarrollan en el contexto de sol y playa; se han adoptado nuevas formas de hacer turismo, por lo cual, hoy día existen varias tipologías de esta actividad y entre ellas encontramos el turismo ecológico, turismo de aventura, turismo de naturaleza, turismo cultural y turismo sostenible, entre otros.

Gracias a los diversos tipos de turismo que se han desarrollado en los últimos tiempos, se puede decir que Colombia cuenta con los recursos y atractivos suficientes para potenciar el turismo de naturaleza, el cual es un factor importante del desarrollo sostenible en la medida en que se establezca una integración armónica entre medio ambiente, cultura y comunidad.

Por tal razón, el manual que se presenta a continuación, se convierte en una importante herramienta para ayudar a los empresarios del sector turístico, puedan adoptar prácticas de gestión sostenible, sencilla y efectiva en la prestación de sus servicios y con mayor nivel de productividad y competitividad en el mercado regional, nacional e internacional.

2 Objetivos

Objetivo General.

El propósito del siguiente manual es brindar a los empresarios de los ecodestinos vinculados a la fundación red de experiencias ambientales "FREA" una herramienta de trabajo y orientación que les permita mejorar de manera continúa los procesos de atención al cliente con parámetros sostenibles.

Objetivos Específicos.

- Brindar información acerca de buenas prácticas ambientales para mejorar la prestación de servicios turísticos ofertados en los ecodestinos.
- Mejorar la productividad en los ecodestinos con procesos que faciliten el desarrollo del turismo sostenible en la región.
- Minimizar impactos negativos de carácter social, económico y ambiental a través de iniciativas de turismo sostenible.

3 Definiciones

Turismo: Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

(“OMT”, Organización Mundial del Turismo, 2015)

Buenas Prácticas: se refiere a toda experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados o pautas aconsejables que se adecuan a una determinada perspectiva normativa o a un parámetro consensuado, así como también toda experiencia que ha arrojado resultados positivos, demostrando su eficacia y utilidad en un contexto concreto.

(Banco de experiencias, 2008).

Buenas Prácticas Ambientales: son buenas prácticas en las que se maximizan los beneficios para el medio ambiente y se minimizan los impactos negativos, para lo cual el empresario promueve y ayuda en la protección de los recursos naturales con prácticas como la adquisición de productos respetuosos con el medio ambiente y la colaboración en la reducción de la contaminación generada por los gases de efecto invernadero, las basuras, las aguas residuales, las sustancias nocivas, el ruido, la erosión y los contaminantes del aire y del suelo contribuyendo a la conservación de la biodiversidad, los ecosistemas y los paisajes, al mismo tiempo que protege las especies silvestres y no las saca de su entorno natural con fines de consumo, exposición o comercialización, ni las mantiene en cautiverio, además preserva los espacios naturales protegidos y ayuda a que los ecosistemas se alteren lo mínimo posible o se rehabiliten en caso de ser necesario.

(Guía de Buenas Prácticas para prestadores de servicios turísticos de naturaleza, 2014)

Turismo Sostenible: Comprendido como el turismo que tiene en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas.

(“OMT”, Organización Mundial del Turismo, S/F)

Ecoturismo: se emplea para designar las formas de turismo que cuentan con las siguientes características:

- Toda forma de turismo basado en la naturaleza en la que la motivación principal de los turistas sea la observación y apreciación de esa naturaleza o de las culturas tradicionales dominantes en las zonas naturales.
- Procura reducir todo lo posible los impactos negativos sobre el entorno natural y sociocultural.
- Contribuye a la protección de las zonas naturales utilizadas como centros de atracción de ecoturismo.

(El mercado inglés del ecoturismo, OMT, 2002)

Turismo de Naturaleza: definido como “todo tipo de turismo basado en la naturaleza, en la que la principal motivación es la observación y apreciación de la naturaleza, así como las culturas tradicionales”

(“OMT”, Organización Mundial del Turismo, 2002)

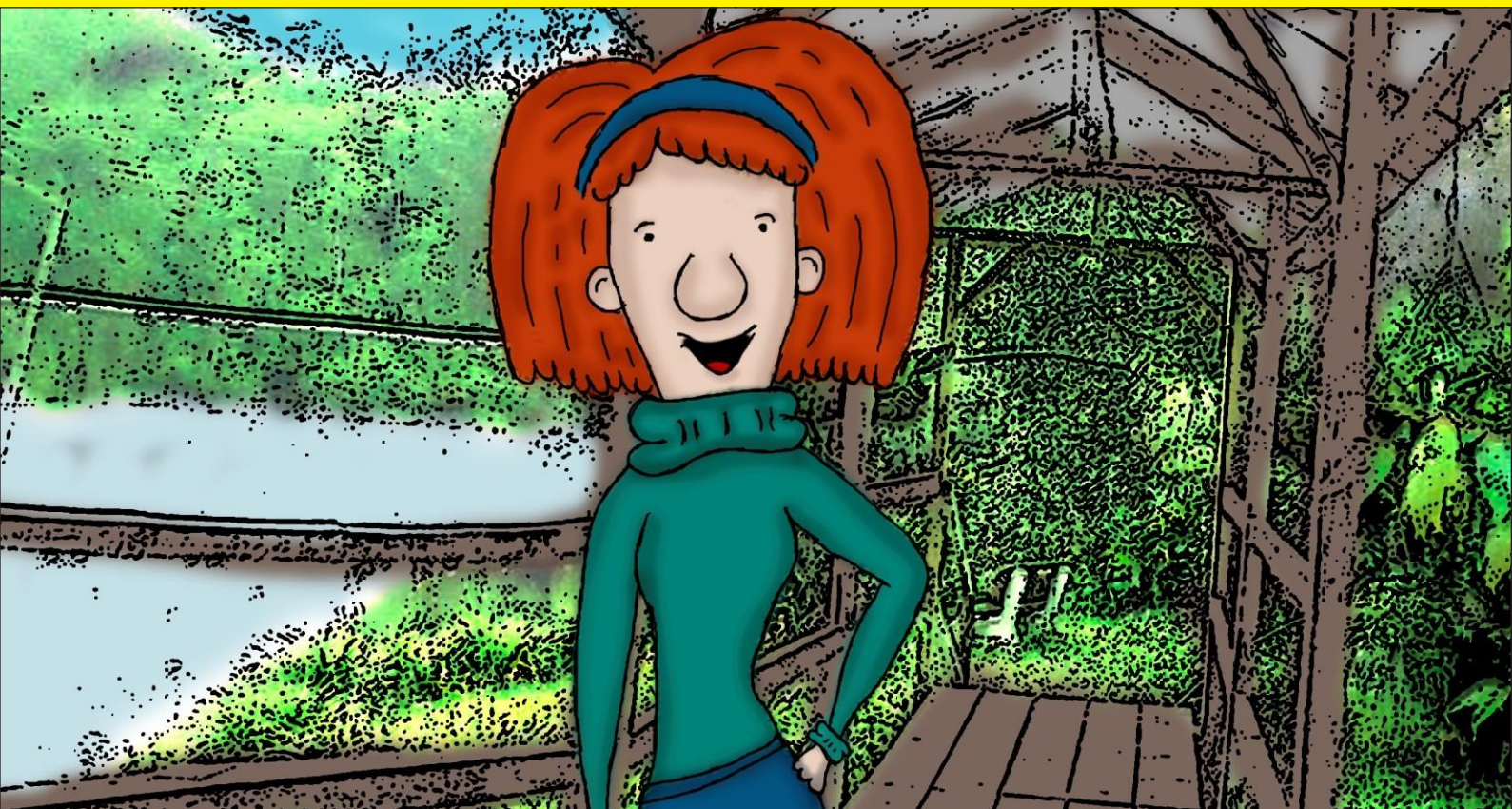
Ecodestino: es un destino ecológico que facilita la recreación y la educación ambiental, ofertando servicios ecoturísticos dispuesto para desarrollar actividades turísticas, educativas o recreativas, que sean amigables con el entorno ambiental o cultural.

(Definición propia, 2016)

Capacidad de Carga: Se refiere a la cantidad de personas que puede soportar un área donde se desarrollen actividades turísticas, de acuerdo a la tolerancia del ecosistema, de manera que se pueda recuperar en poco tiempo.

(Manual de Buenas Prácticas en Turismo Comunitario, 2014)

4 Aspectos Generales



Manual de Buenas Prácticas para la Prestación de Servicios Turísticos-FREA

4

Aspectos Generales

La prestación de servicios es uno de los factores esenciales en el desarrollo de actividades turísticas y más si se trata de prestar servicios de calidad que propenden por el cuidado de los recursos naturales y la proyección del medio ambiente. Esto conlleva de forma indispensable y necesaria a que se cuente con herramientas que permitan ejecutar acciones apropiadas y sencillas para llevar a cabo dichas actividades.

La capacidad de carga y el código de conducta, son herramientas que ayudan a tener un cierto equilibrio en lugares que presten servicios turísticos; por lo tanto, se hace necesario que se establezca una serie de criterios que ayuden a cuidar el establecimiento y el entorno donde se llevan a cabo las actividades mencionadas.

Para lo cual, en este manual se evidencia una propuesta para calcular la capacidad de carga la cual puede ser aplicada a los senderos ecológicos que tienen los ecodestinos; además, de recomendaciones que constituyen un código de conducta que ayudará a mantener en buen estado el lugar y a cuidar el establecimiento de deterioro por las visitas que se realicen.

4.1 Capacidad de Carga

En el desarrollo de la actividad turística se deben tener en cuenta ciertas limitaciones, con el propósito de asegurar que los sitios visitados y en especial los naturales, no sufran desgaste y puedan ser utilizados en el futuro.

“La capacidad de carga determina el número de personas que puede soportar un lugar donde se practique y desarrolle la actividad turística, teniendo en cuenta la tolerancia del ecosistema para su pronta recuperación”.

(Manual de Buenas Prácticas en Turismo Comunitario, 2014)

Para conocer la cantidad de personas que pueden estar en tu ecodestino, en especial en senderos, ten en cuenta lo siguiente:

- ÿ **S** = Superficie Disponible
- ÿ **AG** = Área ocupada por grupo
- ÿ **NV/día** = Número de veces que el sitio puede ser visitado por el mismo grupo en un día
- ÿ Horario de Visita / Tiempo de requerido para la visita
- ÿ Grado de inclinación
- ÿ Brillo solar.

Puedes calcular la capacidad de carga de tu ecodestino con esta sencilla fórmula matemática. Cuando tengas el resultado final, aplícalo con responsabilidad y hazlo cumplir en su totalidad; con esto evitarás impactos ambientales negativos.

(Determinación Capacidad de Carga en P.N.N Galápagos, 1996)

Capacidad de Carga (CC)

$$CC = \frac{S}{AG} * \frac{Nv}{\text{Día}}$$

¡Inténtalo! ¡Verás lo fácil que es!



4.2 Código de Conducta.

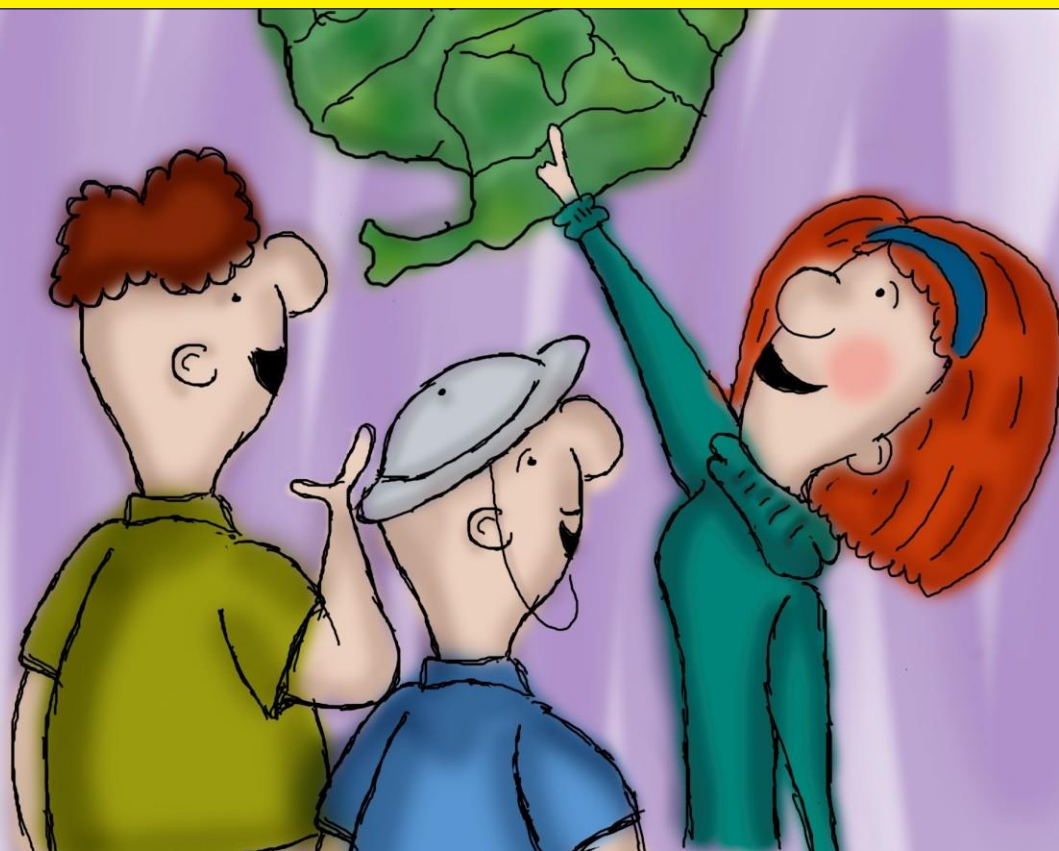
Tus clientes responderán de forma positiva si fijas las normas de conducta que estos deben cumplir dentro de tu establecimiento, por lo que debes elaborar tu propio código de conducta.

Donde estén consignadas recomendaciones como:

- ÿ Respetar la zona que estás visitando.
- ÿ Cuidar las áreas naturales y no dejar rastro de lo que llevas al lugar.
- ÿ Respetar la vida silvestre, no arrancar las hojas de plantas o arbustos.
- ÿ Tener en cuenta las recomendaciones que hacen tus anfitriones.
- ÿ Apreciar las tradiciones y costumbres de la localidad que estás visitando.
- ÿ Informarse sobre los bienes, animales y plantas que tienen prohibida su comercialización.
- ÿ Respetar y seguir la señalización del lugar que visitas; cuidar de los senderos y evitar extraviarte si estás en lugares extensos.



5 Sitios de Interés



5

Sitios de Interés

Un sitio de interés, es un lugar que posee una atractividad significativa y que el turista visita ya sea por su valor cultural, natural e histórico o por el grado de diversión o aventura que este le ofrezca.

La Fundación Red de Experiencias Ambientales “FREA” está conformada por 9 ecodestinos, que ofrecen variedad de servicios turísticos y actividades que se pueden disfrutar en familia y donde el propósito principal es el de dar a conocer la biodiversidad y belleza paisajística de la región y enseñar sobre el cuidado del medio ambiente a través de la educación ambiental y la interacción directa con el campo y la naturaleza.

Estos 9 ecodestinos ofrecen servicios turísticos tales como: senderos ecológicos, eventos, hospedaje rural, venta de productos, asesoría y capacitación, agroturismo, camping, restaurantes, deporte y aventura, granjas integrales, vida nocturna, bienestar y salud, educación ambiental, viajes y salidas pedagógicas, fincas cafeteras, arte y cultura que hacen posible vivir una verdadera experiencia ambiental.

(Fundación Red de Experiencias Ambientales, 2016)

5.1. Agroparque Las Villas

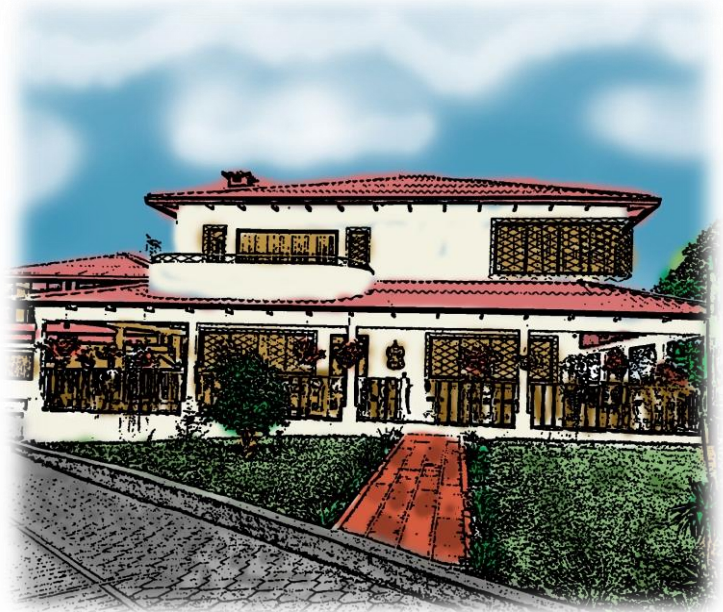
Brinda espacios de sano esparcimiento y conocimiento frente a temas agropecuarios, al igual que espacios para el desarrollo de eventos, logrando que sus visitantes puedan gozar de una experiencia lúdica y a la vez formativa, gracias a la estructuración de un importante proyecto ecológico centrado en la protección del medio ambiente y la sostenibilidad.

Servicios

- ÿ Granja, Hormiguero y Huerta
- ÿ Recorrido Ambiental (Sendero Ecológico)
- ÿ Ruta Cafetera
- ÿ Ruta Ganadera
- ÿ Salón de Eventos
- ÿ Servicio de Hospedaje
- ÿ Servicio de Piscina y cancha



(Fundación Red de Experiencias Ambientales "FREA", S/F)



(Fotografía Propia, 2015)

Ubicación y Contacto

Ubicado en la vereda Punta Larga en el municipio de Popayán
 Oficina: Cra. 10N # 8-90 Santa Clara Celular:
 3105968642 y 3103914457
 Correo electrónico:
 agroparquelasvillas@gmail.com Página web:
 www.agroparquelasvillas.com

Para permitir la interacción de los visitantes con la naturaleza y favorecer procesos de aproximación social se destacan la Ruta del Café y los Recorridos Ambientales.

Ruta del Café: Agroparque Las Villas cuenta con dos tipos específicos de café denominados Caturra y Castillo, el beneficio se realiza a través de un desmucilagador y el secado al sol en parabólicas, aunque se cuenta con silo de sisco de café. Todo el proceso del café, desde la siembra hasta la venta, se realiza con el acompañamiento de la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia, a través del Comité Departamental de Cafeteros del Cauca, así, gracias al excelente trabajo realizado frente al cultivo el Agroparque cuenta con las certificaciones RAIN FOREST ALLIANCE y NESPRESSO AAA.



(Fotografía Propia, 2015)



(Fotografía Propia, 2015)

Recorrido Ambiental: Agroparque Las Villas permite a sus visitantes realizar recorridos ecológicos a través de sus senderos, donde puede disfrutarse de la naturaleza, además de conocer los procesos implementados en pro de la conservación del medio ambiente, logrando observar gran diversidad de flora y fauna, además es posible realizar visitas académicas con visión técnica y tecnológica que permiten visualizar un importante proyecto ambiental sostenible.

(Fundación Red de Experiencias Ambientales "FREA", S/F)

5.2. Canopy Las Ardillas

Es un parque temático donde se practican deportes extremos como Muro de escalar, Neumataje, Canopy y puentes colgantes, donde además se puede disfrutar de un hermoso paisaje, y actividades lúdicas para compartir en familia.

Servicios

- ÿ Deportes de Aventura
- ÿ Sendero Ecológico
- ÿ Piscina
- ÿ Camping - Hospedaje



(Fundación Red de Experiencias Ambientales "FREA", S/F)



(Fotografía Propia, 2015)

Ubicación y Contacto

Canopy las Ardillas se encuentra ubicado en la vereda La Martica, Finca La Carolina, entrada Km. 3 vía Timbío.

Celular: 3108297188 y 3158506674

Correo electrónico: contacto@canopylasardillas.com

Página web: www.canopylasardillas.com

Canopy las ardillas se ha preparado para proporcionarte, alegría y emoción. Mientras paseas con seguridad por las alturas, disfrutas, conoces y vives la naturaleza, realizando las siguientes prácticas.

Canopy, Tirolesa o Tirolina: quienes quieran practicar este deporte lo podrán hacer a través de cables de acero con sus respectivos arneses, mosquetones, cascacos, guantes, cuerdas, cintas y a velocidades entre 10 y 60 km/ hora, conectados a 11 sólidas plataformas de madera suspendidas en los árboles y volando por encima de los 5 y 60 metros de altura, en un camino de 1.200 metros en el aire que te permitirá trasladarte de un lado a otro por encima de los árboles y disfrutar de la naturaleza desde una perspectiva totalmente diferente, cuentan con la instrucción de 11 guías expertos y un equipo completo que se te proporciona al iniciar el recorrido, los cuales te acompañarán en los 6 vuelos, durante 45 minutos de adrenalina, hasta llegar al último cable que te llevará nuevamente a tierra.

(Canopy Las Ardillas, S/F)

Deportes de Aventura: en Canopy Las Ardillas podrás disfrutar de la Zona de Vértigo o Puentes Colgantes, Neumataje, Muro de Escalada, Canopy o como también es llamada Tirolesa o Tirolina.



(Fotografía Propia, 2015)

Zona de Vértigo o Puentes Colgantes: son juegos de equilibrio sobre cinco desafiantes puentes colgantes para un recorrido de 157 metros, que te exigirán fuerza, destreza y resistencia para superarlos.

5.3. Ecoparque Los Guadales

"Un rincón de la naturaleza con mucho sabor"

En Ecoparque los Guadales se puede deleitar la mejor comida criolla, ya que se cuenta con la sazón de las abuelas y se aprovechan los productos de su propia huerta orgánica, donde se disfruta además del contacto con la naturaleza.

Servicios

- ÿ Hospedaje campestre
- ÿ Salón de Eventos
- ÿ Restaurante
- ÿ Sendero
- ÿ Talleres



(Fotografía tomada de Ecoparque Los Guadales, S/F)

*(Fundación Red de Experiencias Ambientales
"FREA", S/F)*

Ubicación y Contacto

Está ubicado en la vereda La Cabuyera, en el municipio de Popayán, en el Km. 5 vía Popayán - Cali
Celular: 3155128703 y 3148808552
Correo Electrónico: losguadalesecoparque@gmail.com



(Fotografía tomada de Ecoparque Los Guadales, S/F)

Ecoparque los Guadales, remanso de frescura y de riqueza natural, en el que puedes aprender y disfrutar de.

Sendero: podrás recorrer los nacimientos de agua y los bosques naturales y artificiales, acompañados por hermosas y exóticas aves como Barranqueros, Quinquinas, Somas, Azulejos, Mirlas, Toches, Paletones y Faisanes entre otros, los cuales alegran el recorrido.

Además en la granja encontrará conejos, curies, gansos, patos, peces, cabras, ovejos, cerdos, gallinas, pavos y faisanes, con los cuales pueden interactuar niños y adultos.



(Fotografía tomada de FREA, S/F)

Talleres: espacios de participativa colectiva en los que puedes aprender la fabricación y elaboración de talleres de abonos orgánicos utilizando las harinas de roca, bacterias y humus producido por la lombriz roja californiana.

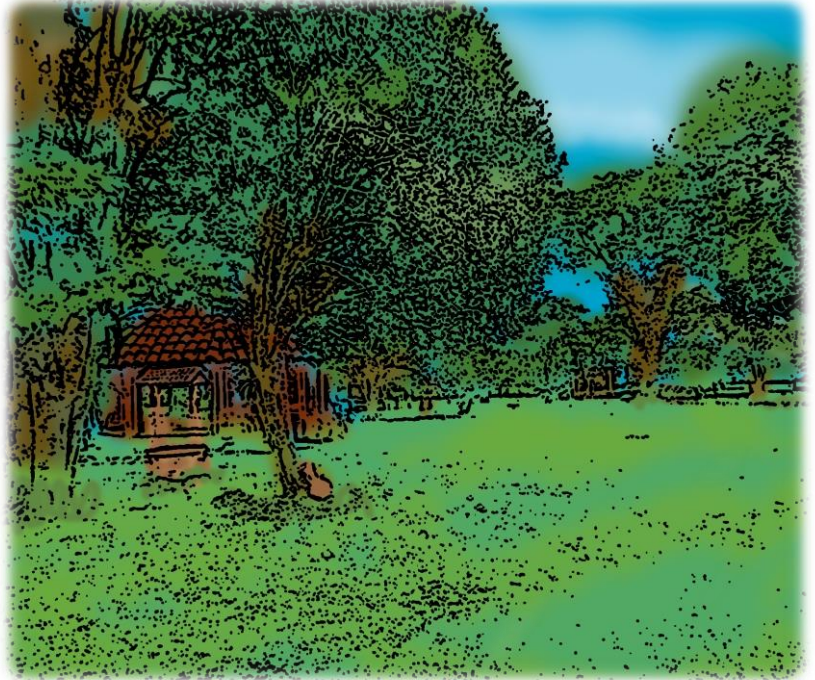
(Fundación Red de Experiencias Ambientales "FREA", S/F)

5.4. Ecoparque Rayos del Sol

Se especializa en turismo de naturaleza místico, donde se disfruta de un ambiente de paz y armonía que permite reconciliarse consigo mismo, para lo cual cuentan con diferentes escenarios, que les brinda la naturaleza y paisajes del lugar.

Servicios

- ÿ Sendero Eco espiritual
- ÿ Observación de Flora y Fauna
- ÿ Alojamiento Rural
- ÿ Zona de Camping
- ÿ Salón de Eventos
- ÿ Pasadía
- ÿ Paseo de Olla Terapias Alternativas



(Fotografía Propia, 2015)



(Fundación Red de Experiencias Ambientales "FREA", S/F)

Ubicación y Contacto

Ecoparque Rayos del Sol está ubicado en la vereda Clarete, en el municipio de Popayán, en el Km. 3,3 vía Popayán – Cali, entrada vía a Totoró a 500 m. Celular: 3007874199 y 3104605183

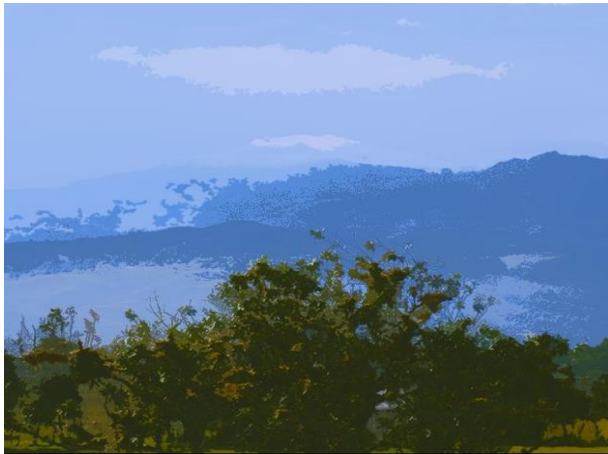
Correo electrónico: rayosdelsol@holmail.es
 Visítalo en: www.facebook.com/rayosdelsol.parque

En Ecoparque Rayos del Sol, te puedes encontrar con la naturaleza y la realidad de la vida, aquí cuentas con los siguientes espacios para realizar procesos desaprender para volver a vivir y recuperar la esencia del propio ser.

Sendero Ecoespiritual: sendero interpretativo de 2.800 metros de recorrido donde se puede encontrar estaciones, para incorporar valores y hacer prácticas con la naturaleza con una duración de 3 horas.



(Fotografía tomada de FREA, S/F)



(Fotografía Propia, 2015)

Terapias Alternativas: en un ambiente totalmente natural Ecoparque Rayos del Sol ofrece; Reiki, alineación de chakras, yoga, tai-chi, cirugía psíquica, masajes terapéuticos, entre otros.

(Fundación Red de Experiencias Ambientales "FREA", S/F)

5.5. Finca La Claudia

Es un sitio ambiental en donde se sensibiliza sobre la protección del agua y se disfruta de un bello paisaje en convivencia con la naturaleza, hospedando a sus clientes en un ambiente especial para el descanso.

Servicios

- ÿ Sendero Ecológico
- ÿ Hospedaje Rural
- ÿ Eventos
- ÿ Paseo de olla
- ÿ Área de camping
- ÿ Piscina de agua corriente
- ÿ Área Deportiva



(Fotografía Propia, 2015)

(Fundación Red de Experiencias Ambientales
"FREA", S/F)

Ubicación y Contacto

Finca la Claudia se encuentra ubicada en la vereda El Túnel en el municipio de Cajibío en el Km. 18 vía Popayán - Cali

Celular: 3105149111

Correo electrónico: fincalaclaudia@gmail.com

Página Web: www.fincalaclaudia.com



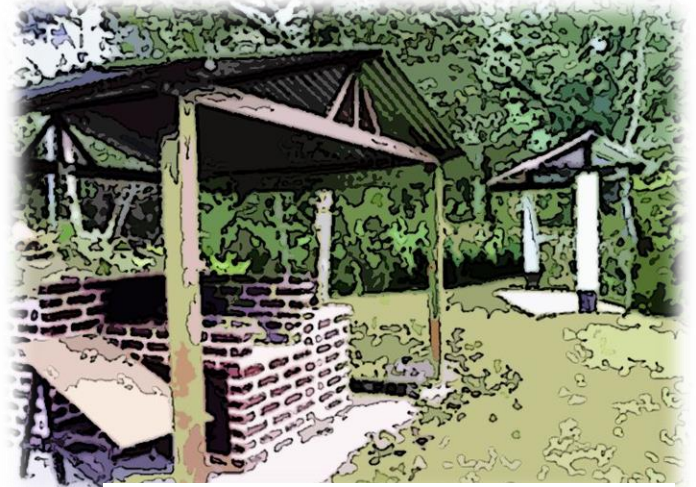
(Fotografía Propia, 2015)

Paseo de Olla: es una de las actividades que hacen muchos colombianos cuando se quieren apartar del estrés de la ciudad y disfrutar de un ambiente más tranquilo y relajado con la familia, Finca La Claudia ofrece hornillas que se encuentran en diferentes sitios del sendero y que permiten disfrutar de un agradable día de campo.

(Fundación Red de Experiencias Ambientales "FREA", S/F)

Regójate con la naturaleza, aprovéchala, cuidala y aprende de ella. Ven a la finca la Claudia y participa de las siguientes actividades.

Sendero Ecológico: adornado con mensajes educativos, que permite a los visitantes, al recorrer el sendero, reflexionar sobre su aporte al cuidado del planeta y la necesidad de realizar en su vida personal acciones amigables con el medio ambiente; además se tiene identificación de las especies forestales, cascadas, lagos, puentes artesanales, sitios de descanso, miradores, vivero de Anturios, jardines y nicho de garzas.



(Fotografía Propia, 2015)

5.6. Finca Posada El Agrado

“Mi casa, su Casa” es el lema de esta finca, donde se quiere mostrar a los visitantes que es posible una relación armónica entre el proceso productivo cafetero y la protección de la naturaleza y donde además se puede disfrutar de un agradable recorrido a través del bosque sub-andino, lleno de árboles nativos y coloridas flores que atraen bellísimas aves, que se alimentan libremente en los comederos dispuestos por todo el lugar.

Servicios

- ÿ Hospedaje
- ÿ Camping
- ÿ Pasadías
- ÿ Piscina



(Fotografía tomada de la FREA, S/F)

Ubicación y Contacto

Está ubicada en el Sector La Carolina en la vereda El Hato, en el municipio de Timbio, Km. 10 vía Popayán – Timbio, entrada La Bocana a 3 Km. Celular: 3113152064 y 8364259
Correo electrónico: fincaelagrado@gmail.com



(Fotografía Propia, 2015)

Finca Posada El Agrado es un lugar para el descanso y la contemplación de un bello paisaje, donde además de observar la cordillera central, con sus volcanes Puracé y Sotará, y la cordillera occidental con sus cerros de Munchique y Santa Ana, puedes aprender, disfrutar y realizar las siguientes actividades.

Sendero del Café: El visitante puede interactuar y conocer de cerca todo el proceso, el cultivo y el beneficio del café en un recorrido ecológico de 1.200 metros, acompañado de pequeñas charlas que describen el trabajo que se viene ejecutando, disfrutando de bosques naturales con actividades de fotografía y caminatas, observando la fauna característica del paisaje cafetero, especialmente el avistamiento de aves.

Pasadías: son visitas cortas que no incluyen pernoctación en el ecodestino, donde se pueden disfrutar de los demás servicios ofertados, se atienden grupos familiares, empresariales, religiosos y estudiantes.

(Fundación Red de Experiencias Ambientales "FREA", S/F)

5.7. Granja Integral Mamá Lombriz

Granja Mamá Lombriz busca a través de la producción de las especies y los procesos que se desarrollan en la misma, fomentar la cultura y responsabilidad sobre la conservación de los ecosistemas, para lo cual sus procesos están diseñados bajo el lema de **"VOLVER AL CAMPO"**, permitiendo la interacción con la naturaleza.

Servicios

- ÿ Inducción de procesos dentro de la granja, con recorrido interactivo.
- ÿ Sendero Ecológico
- ÿ Conferencias y Capacitaciones en Lombricultura y Abonos Orgánicos.
- ÿ Salón de Eventos
- ÿ Fiestas Infantiles
- ÿ Venta de animales
- ÿ Humus de lombriz (Fertilizante orgánico y ecológico)
- ÿ Venta de postres
- ÿ Almuerzos con Reservación



(Fotografía tomada de la FREA, S/F)



(Fundación Red de Experiencias Ambientales "FREA", S/F)

Ubicación y Contacto

Se encuentra ubicada en la Parcelación El Tablón, en la vereda Rioblanco del municipio de Popayán; entrada Km. 1 vía Popayán - Cali
 Celular: 3164828655 y 3217916024
 Correo electrónico: granjamamalombriz@gmail.com - jgepaz@hotmail.com
 Página Web: mamalombriz.com



(Fotografía Propia, 2015)

Lombricultura y Abonos Orgánicos: la lombriz es su animalito estrella que transforma los desechos orgánicos en el mejor abono natural llamado lombricompuesto, conocerás su forma de vida, su trabajo y las características de su producto.

Paseo Ecoturístico: su propósito es aprovechar todos los espacios ecológicos y ambientales que tiene la granja para enseñar y mostrar a los visitantes la importancia de conservar estos recursos y de interactuar de manera directa con los animales y la naturaleza como una alternativa de desarrollo y progreso.

(Mamá Lombriz, S/F)

Mamá Lombriz, es una propuesta pedagógica amigable con el ambiente que integra desarrollos tecnológicos y artesanales, buscando articular las familias alrededor de ellos, a partir de servicios como.

Sendero Ecológico: camina por sus senderos y tendrás la oportunidad de disfrutar del olor, sonido, tranquilidad y frescura de su bosque, con la seguridad de que al final habrás entendido la importancia de su preservación, disfrutando tu tiempo libre.



(Fotografía Propia, 2015)

5.8. Granja Montepino

“Postres y Delicias”

Es un lugar donde se puede aprender de los sistemas productivos como la agricultura, actividades agropecuarias, y ambientales de manera sostenible fomentando el cuidado de la naturaleza.

Servicios

- ÿ Producción de Leche de Vaca y Cabra
- ÿ Preparación de Postres y Productos Lácteos
- ÿ Fiestas Infantiles
- ÿ Talleres y Reuniones
- ÿ Visitas Programadas



(Fotografía tomada de la FREA, S/F)

(Fundación Red de Experiencias Ambientales
“FREA”, S/F)

Ubicación y Contacto

Granja Montepino está ubicada en el Sector Camino Viejo,
en la vereda El Cofre, Km. 12 vía Popayán – Cali a 800 mts
vía Panamericana.

Celular: 3137651894 - 3104316100

Correo electrónico: lufervila@gmail.com -
alejoavilapardo2612@gmail.com

Granja Montepino, un recinto para saborear los más deliciosos postres y apreciar el encanto de la naturaleza, ven y participa de sus actividades.

Visitas Programadas: puedes visitarlos de lunes a sábado para recorrer la finca, disfrutar de la naturaleza e interactuar con los animales, donde pueden compartir y alimentar con concentrados y forrajes los animales adultos y sus crías, además disfrutar de la flora y fauna silvestre que ofrece el sendero ecológico.

Para recorridos de tipo instructivo se abarcan temas de nutrición, producción, reproducción, administración, forrajes y manejo de los distintos sistemas productivos.

(Fundación Red de Experiencias Ambientales "FREA", S/F)



(Fotografía Propia, 2015)

Talleres y Reuniones: Capacitaciones según necesidades (manejo de forrajes, producción de lácteos o postres, fabricación artesanal de quesos, manejo de especies menores, entre otros o temas según necesidades y capacidad del ecodestino).

6

Gestión Administrativa



Manual de Buenas Prácticas para la Prestación de Servicios Turísticos-FREA

6

Gestión Administrativa

La gestión administrativa tiene que ver con el proceso administrativo que una empresa debe tener en cuenta en el momento de emprender un negocio; este proceso comprende actividades de planeación, organización, dirección y control, las cuales ayudan a alcanzar los objetivos establecidos, utilizando para ello recursos económicos, humanos, materiales, técnicos y tecnológicos, a través de herramientas y técnicas sistematizadas.

(Proceso Administrativo en Eventos, 2016)

La Fundación Red de Experiencias Ambientales “FREA” es una organización establecida hace 13 años, cuenta con una estructura organizacional sencilla, conformada por 9 miembros (ecodestinos) activos, que trabajan en la promoción de la región y en el fortalecimiento de la educación ambiental en pro del cuidado del medio ambiente.

El Manual de Buenas Prácticas para la Prestación de Servicios Turísticos “FREA”, describe varias herramientas, consejos y recomendaciones que pueden ayudar a direccionar el trabajo que viene realizando la Fundación en cada uno de los ecodestinos.

6. Gestión Administrativa

- ÿ Planea tus actividades, determina que vas a hacer, como lo vas a hacer, donde y que necesitas para realizarlo, así ahorraras dinero, tiempo y obtendrás mejores resultados.
- ÿ Realiza las actividades turísticas siempre bajo los principios de un código de ética, ya sea establecido particularmente para tu establecimiento o puedes regirte bajo el código de ética de la OMT (Organización Mundial del Turismo).
- ÿ Constituye tu empresa legalmente.
- ÿ Elabora un plan de acción para cada una de las actividades turísticas que se realizan en el ecodestino, donde se establezcan los procesos y procedimientos a realizar y respáldalo con un plan de contingencias.
- ÿ Lleva una bitácora para cada actividad donde se registren las personas que realizan la actividad, la persona a cargo, el desarrollo de la actividad y cualquier variación que ocurra.
- ÿ Verifica que las herramientas necesarias para la realización de la actividad estén en perfecto estado, antes durante y después de la actividad.
- ÿ Ejecuta jornadas de mantenimiento constantes para equipos, instalaciones, zonas naturales, etc.
- ÿ Cuenta con al menos una persona que maneje un segundo idioma, y capacita al personal en los idiomas dominantes entre los visitantes que recibes.

- ÿ Ten en cuenta tu Misión, Visión, Objetivos, Principios, códigos de conducta, Política de sostenibilidad, y demás planes operativos que hayas desarrollado para mantenerte enfocado en el curso de tus actividades a desarrollar y planificar de manera estratégica tu ecodestino.
- ÿ Orienta y asesora a tus clientes, brindándoles toda la información que estos requieran.
- ÿ Implementa estrategias eficaces de comunicación internas como externas, para un mejor desempeño del personal y una mejor disposición de los visitantes.
- ÿ Realiza auditorías internas, analiza los resultados y el grado de cumplimiento de los objetivos y metas que te has propuesto.
- ÿ Define el proceso de atención al cliente e identifica un responsable, con el propósito de darle respuesta, de ser posible inmediatamente a las reclamaciones de los clientes.

(Guía de buenas prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza, 2014)



7

Aspectos Ambientales



Manual de Buenas Prácticas para la Prestación de Servicios Turísticos-FREA

7

Aspectos Ambientales

Los aspectos ambientales son elementos clave de las actividades, productos o servicios de una organización que pueden interactuar con el ambiente, causándole un impacto beneficioso o adverso. Un aspecto ambiental significativo es aquel que puede causar un impacto. Por ejemplo, una descarga, emisión, consumo o reutilización de un material, o ruido, etc.

(Norma Técnica Peruana NTP-14001 y NTP-14004, 2016)

El Manual de Buenas Prácticas para la Prestación de Servicios Turísticos “FREA”, contiene una serie de elementos y recomendaciones donde se sugiere que hacer en cuanto a la implementación de la educación ambiental en la fundación, cómo proteger la flora y fauna en las fincas turísticas, cómo hacer uso eficiente del agua y la energía, e indica la forma de manejar o que hacer con los residuos y basuras resultantes de las actividades de los servicios turísticos de los ecodestinos.

7.1. Educación Ambiental

• Fomenta el comportamiento responsable de tus clientes, personal y comunidad a través de estrategias para la conservación del medio ambiente.

• Brinda información a los visitantes acerca de las áreas naturales de tu establecimiento y de aquellas que sean protegidas y que se encuentren cerca.

• Participa en programas de conservación y protección del medio ambiente.

• Establece medios visuales en todo el establecimiento con frases alusivas al medio ambiente, su conservación y protección.

• Realiza actividades, charlas y dinámicas cuyo enfoque principal sea la educación ambiental.

• Diseña un proyecto en el que se permita la participación del núcleo familiar, donde los niños enseñen a sus padres.

• Da información de las especies más representativas que se encuentren en tu establecimiento.

(Norma Técnica Sectorial -TS 002, 2006)



72 Conservación de Flora y Fauna

- ÿ Adopta medidas para contrarrestar las externalidades causadas por tu ecodestino por basuras, ruido e iluminación para que no dañen ni alteren el comportamiento de las especies que habitan dentro de él.
- ÿ No compres, ni vendas, ni consumas, ni permitas el tráfico de especies vedadas por la ley o en peligro de extinción.
- ÿ Prohíbe que los visitantes alimenten a los animales con productos diferentes a los estipulados por profesionales.
- ÿ Establece con un profesional la capacidad de carga apropiada de tus senderos, que dependerá de las posibilidades de resistencia de los recursos naturales y no de la capacidad de control de los guías.
- ÿ Implementa medios visuales y audiovisuales donde se divulguen las principales disposiciones legales contra el tráfico de flora y fauna del país.

(Norma Técnica Sectorial -TS 002, 2006)

- ÿ Da prioridad a las especies endémicas localizadas en tu establecimiento.
- ÿ Caracteriza con nombre local y científico las especies de flora y fauna que hayas identificado dentro del ecodestino.



73. Uso Eficiente del Agua

- ÿ Establece un programa de uso eficiente del agua, que te ayuden a reducir su consumo.
- ÿ Registra y monitorea periódicamente el consumo de agua.
- ÿ Haz uso de instrumentos de reducción de agua.
- ÿ Elabora un programa de mantenimiento y revisión preventiva de las tuberías y equipos que sean utilizados para el transporte y uso del agua.
- ÿ Revisa periódicamente el estado de los grifos y corrige de manera inmediata alguna falla.
- ÿ Utiliza el agua de lluvias en actividades como, Riego de plantas, Aseo de Animales, lavado del baño, entre otras útiles que no sean para el consumo humano.



- ÿ Realizas las labores de riego en horas de la tarde para evitar la evaporación del agua, con la luz solar.
- ÿ Cerciórate de que el Agua que se utilice para consumo humano sea potable.
- ÿ Haz que el personal y clientes conozcan las medidas que deben acatar para evitar el desperdicio de agua.

(Norma Técnica Sectorial -TS 002, 2006)

Sabías que...

*Un grifo que gotea
pierde 30 litros al
día
aproximadamente.*

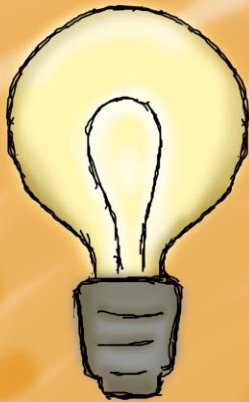
*Se pierden entre 5 a 15 litros
por minuto al cepillarte con el
grifo abierto*



*Puedes ahorrar el 50% de
agua en el inodoro colocando
una o dos botellas con agua
dentro de la cisterna.*

(Google, S/F)

7.4. Uso Eficiente de la Energía



- ÿ Establece un programa de reducción en el consumo de energía.
- ÿ Elabora un programa de mantenimiento y revisión preventiva para las instalaciones eléctricas del ecodestino.
- ÿ Registra y monitorea periódicamente el consumo de la energía.

- ÿ No dejes los equipos conectados mucho tiempo, basta con dejarlos el tiempo necesario para cargar la batería.
- ÿ Informa a tu personal y clientes la manera en que ellos te pueden ayudar a minimizar el consumo de Energía.
- ÿ Aprovecha la luz del día, realiza la mayoría de tus actividades en horas donde no sea necesario hacer uso de la luz artificial, así reducirás el consumo de energía.
- ÿ Haz uso de los bombillos ahorradores, tienen una vida útil más larga y consumen menos energía que los bombillos tradicionales.
- ÿ Utiliza equipos que funcionen con gas en lugar de aparatos eléctricos.

(Norma Técnica Sectorial -TS 002, 2006)

Sabías que...

Si tienes algún aparato electrónico enchufado Aunque no esté prendido siguen consumiendo energía.

Dejar tu televisor en modo de 'Sleep' o tu computador en 'Reiniciar' sigue consumiendo mucha energía y de forma continua.

(Google, S/F)

7.5. Manejo de Residuos

ÿ Separa los Residuos de la siguiente Manera.

Contenedor Gris
Desechos en General.

Contenedor Naranja
Residuos Orgánicos.

Contenedor Azul
Papel y Cartón.

Contenedor Verde
Envases de Vidrio.

Contenedor Amarillo
Plástico y Metal.

Contenedor Rojo
Residuos de Riesgo Biológico

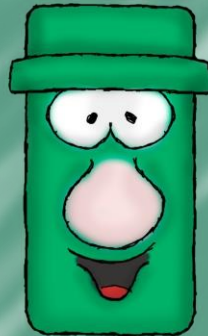
- ÿ Mantén los contenedores de basura limpios para evitar la propagación de malos olores, insectos y roedores.
- ÿ Realiza estas actividades
Separación, Reutilización, Reciclaje y Disposición final de los residuos.
- ÿ Acondiciona un lugar apropiado para la disposición de basuras.
- ÿ Evita la quema de Basuras a cielo abierto.
- ÿ Realice registros de generación de residuos con el fin de medir la efectividad de los procedimientos y corregir a tiempo las eventualidades que puedan presentarse.
- ÿ Establece las características que deben tener los productos que adquieres o consumes.
- ÿ Da prioridad a productos biodegradables y reutilizables así como a productos Orgánicos.

- Evita el uso de materiales que causen algún tipo de impacto negativo sobre la capa de ozono por ejemplo los aerosoles.
- Da prioridad a aquellos proveedores regionales y a aquellos que oferten productos amigables con el medio ambiente.



*Contenedor Gris
Desechos en General*

*Contenedor Verde
Envases de Vidrio*



*Contenedor Azul
Papel y Cartón*

8 Aspectos Socio-Culturales



Manual de Buenas Prácticas para la Prestación de Servicios Turísticos-FREA

8

Aspectos Socio-Culturales

Los aspectos socio-culturales son aquellos saberes que los seres humanos han desarrollado y cultivado mediante la oralidad a través de la historia en su relación con la biodiversidad y la gran variedad de culturas que existen en el mundo.

En este conjunto de saberes se encuentran las creencias, mitos, sueños, leyendas, lenguaje, prácticas agropecuarias, arte, música, estructuras sociales, dietas, conocimientos científicos, actitudes psicológicas en el sentido más amplio posible, manejos, aprovechamientos, disfrute y comprensión de entorno natural.

(Biodiversidad Agroambiental en Aragón, 2016)

Es fundamental que se tenga en cuenta la importancia de contar con la aprobación y permiso de las comunidades donde se piensa desarrollar actividades de carácter turístico. Tener claro cómo se va a beneficiar la comunidad local y cuál es su participación y grado de involucramiento en los proyectos desarrollados en su entorno, por otro lado, la explotación sexual infantil es un problema evidente y que sigue creciendo a gran velocidad y depende de nosotros mismos, brindar soluciones a este problema social.

Es por esto que, en este espacio se dan varias recomendaciones de cómo evitar que se presente esta situación.

Además, se debe tener en cuenta el cuidado del patrimonio cultural que hace parte del lugar, aprender cómo conservarlo en el tiempo y cómo poder aprovecharlo sin causar daños a largo plazo.

8.1. Participación Comunitaria

- El turismo abarca innumerables contextos; es por eso que se debe tener en cuenta que para el desarrollo y puesta en marcha de proyectos turísticos, es muy importante contar con lo que se tiene, con la inclusión de comunidades y con los beneficios que este puede generar, además la participación de la comunidad local es importante porque ellos son los que conocen el lugar y la historia que hay detrás de cada sitio, aportando valor agregado al desarrollo de proyectos turísticos, así que:
- Comente de las iniciativas y proyectos que se quieren llevar a cabo con la comunidad que lo rodea.
- Sírvase de personas de su entorno local; estas pueden ser sus proveedoras de comida típica, artesanías y productos propios de la región.
- Fomente la capacitación de su personal.
- Promueve la integración social de personas con discapacidades.



8.2. No a la Explotación Sexual



- ÿ No permita que se oferte en los programas de promoción turística y en planes turísticos, expresa o secretamente, planes de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- ÿ Impide que se dé información a tus clientes, directamente o por terceros de lugares desde donde se coordinen o donde se practique explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- ÿ Impide el ingreso de niños, niñas y adolescentes al ecodestino, con fines de explotación o de abuso sexual.
- ÿ Adopta medidas pertinentes para impedir que el personal vinculado al ecodestino, ofrezca servicios turísticos que permitan actividad sexual con niños, niñas y adolescentes.
- ÿ Asegúrate que en el ecodestino existan canales para denunciar ante las autoridades competentes, los hechos de que hubieses tenido conocimiento, o sospecha, relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- ÿ Diseña y divulga dentro del ecodestino y con tus proveedores y clientes, una política donde se establezcan medidas para prevenir y contrarrestar toda forma de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- ÿ Capacita tu personal frente al tema de prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- ÿ Informa a tus clientes sobre las consecuencias legales en Colombia de la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.
- ÿ Fija en lugar público y visible del ecodestino el presente Código de Conducta y los demás compromisos que desees asumir con el fin de proteger a los niños, niñas y adolescentes.

8.3. Patrimonio Cultural

El patrimonio cultural, al igual que el natural, es indispensable para potenciar el turismo en las regiones, pero para mantenerlo vivo, se necesita aprender y saber cómo conservarlo.

Ten en cuenta lo siguiente para aprovechar el patrimonio cultural de tu región:

- ÿ Fomenta la visita a parques arqueológicos y sitios de interés con valor histórico y cultural.
- ÿ Entérate de la legislación vigente para evitar la comercialización de bienes, tráfico o exhibición sin permisos adecuados.
- ÿ Fomenta manifestaciones culturales propias de la localidad.
- ÿ Apoya la creación y uso de artículos hechos con materiales de la región.
- ÿ Decora tu ecodestino con artículos de la región.
- ÿ Cultiva la protección de la herencia cultural con actividades folclóricas, tradiciones y costumbres típicas.

(Norma Técnica Sectorial -TS 002, 2006)



9

Servicio al Cliente



Manual de Buenas Prácticas para la Prestación de Servicios Turísticos-FREA

9

Servicio al Cliente

El servicio al cliente es un elemento muy importante en el desarrollo eficiente de cualquier empresa, este factor permite que se efectúen soluciones ante situaciones de inconformidad e insatisfacción de las necesidades de los consumidores, por los servicios prestados o productos adquiridos, la solución a estos problemas, hace que las empresas se encaminen a ser organizaciones de gran éxito y reconocimiento en el mercado global y con mayor número de clientes.

En el Manual de Buenas Prácticas para la Prestación de Servicios Turísticos "FREA", se incluyen los protocolos de atención al cliente los cuales pretenden orientar a la empresa en cómo manejar las quejas, reclamos y situaciones de insatisfacción de los consumidores.

También, se menciona la ética profesional que establece cuales son las pautas en la ejecución de las funciones de un cargo dentro de lo planteado de un marco de valores universales.

Por último, se tiene en cuenta la calidad de los servicios, donde las empresas pretenden satisfacer a plenitud las necesidades de sus consumidores, con el fin de fidelizar clientes reales y también potenciales.

9.1. Protocolos de Atención al Cliente

- ÿ Esfuérzate por conocer al cliente y sus necesidades.
- ÿ La presentación personal proyecta el ecodestino hacia el cliente, por lo que debes cuidar que el personal se preocupe por su cuidado y aseo.
- ÿ Una actitud positiva es necesaria para ayudar y atender a los clientes, muestra buena disposición y dirígete al cliente con respeto.
- ÿ Debes estar atento y no distraerte mientras el cliente te está hablando, escúchalo con atención, exprésate con claridad y siempre busca una solución u otra alternativa.
- ÿ Cuida mucho tu tono de voz, debes mantener siempre un tono cordial y utiliza las palabras adecuadas.
- ÿ Mantén siempre una sonrisa y utiliza expresiones agradables.
- ÿ No dejes al cliente con una duda, si no sabes algo tomate el tiempo de investigarlo y hacérselo saber.
- ÿ Siempre se cortés da la bienvenida.
- ÿ Saluda, Buenos días, Buenas tardes, Buenas noches
- ÿ Pregunta, ¿En qué puedo ayudarlo?
- ÿ Responde, con mucho gusto, Permítame un momento, Gracias.
- ÿ Invita, Siéntese por favor.

(Manual de Buenas Prácticas para la Atención de Clientes dirigido a Gerentes, Administradores y Mandos Medios, 2013)



9.2 Ética Profesional

- ÿ No des información a tus clientes que pueda perjudicar la imagen del país o de la ciudad.
- ÿ Bríndales a tus clientes siempre información verídica y actualizada.
- ÿ Nunca des información de tus clientes a menos que ellos lo autoricen.
- ÿ Ten presente tu presentación y comportamiento personal frente a tus clientes.
- ÿ No consumas bebidas alcohólicas y/o drogas que afecten tu normal desempeño.
- ÿ Debes cumplir y hacer cumplir las normas establecidas dentro del ecodestino.
- ÿ No vendas servicios turísticos que sean considerados como competencia desleal.
- ÿ La relación con tus clientes es meramente profesional, por lo que debes dirigirte a ellos con respeto manteniendo esta condición.
- ÿ Respeta los tratos que desde el principio acordaste.



9.3 Calidad de Servicios

Para ofrecer servicios de calidad se deben conocer los elementos que forman el servicio como tal, así si ya los tienes identificados podrás desarrollar planes en cada uno de ellos que te permitan alcanzar los estándares de calidad esperados.

Los cuales son:

- Cliente
- Infraestructura
- Personal
- Servicios

Cliente.

Es para quien se desarrolla el servicio, por lo cual debes segmentar tu mercado objetivo, caracterizarlo y diseñar los servicios a su medida y que se ajusten a sus deseos.

Para ello puedes:

- Elaborar encuestas que te permitan conocer sus principales características y medir su grado de satisfacción.
- Establecer en algunos lugares del establecimiento buzones donde los clientes puedan dejarte sus Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones.
- Hacer revisión de las inconformidades de los clientes, determina sus causas y adopta medidas correctivas.

Infraestructura.

Son todos los elementos físicos y/o naturales necesarios para ofertar tus servicios.

- ÿ Haz que la temática de tu ecodestino sea acorde a su infraestructura, utiliza materiales de construcción amigables con el medio ambiente y con estándares arquitectónicos de sostenibilidad, utiliza elementos alusivos a la sostenibilidad y crea una decoración acorde a tus actividades.
- ÿ Determina espacios para la exposición de productos de comunidades locales.
- ÿ En lo posible trata que la infraestructura del ecodestino sea apta para personas con discapacidades.

Personal.

Se refiere tanto a las personas que tienen contacto directo con el cliente como a aquellas que están encargadas del funcionamiento interno del ecodestino como lo es el caso de los departamentos de Finanzas, mantenimiento, mercadeo, entre otros; y de quienes depende en gran medida la calidad del servicio, por lo que puedes:

- ÿ Elaborar un perfil del equipo de trabajo describiendo el cargo, funciones y responsabilidades.
- ÿ Promover el trabajo en equipo, y establecer sinergias entre las personas que deben estar en contacto directo con el cliente como aquellas de apoyo.
- ÿ Involucrar al personal, desarrolla habilidades y capacidad de liderazgo, invítalos a que opinen, generen ideas innovadoras y hagan parte de la toma de decisiones.

- ÿ Reconocer e incentivar su buen desempeño.
- ÿ Capacitar constantemente en temas de interés de las actividades que realizas y en atención al cliente, además de establecer procesos eficaces de selección y contratación.
- ÿ Mantener un ambiente laborar armónico, respetuoso, amistoso y de colaboración mutua.
- ÿ Establecer medios que te permitan conocer las inconformidades del personal.
- ÿ Tener una buena comunicación con el personal, revisa las condiciones de su lugar de trabajo, preocúpate por su bienestar, bríndale un trato respetuoso y cordial y reconoce sus logros o mejoras.

Servicios.

El servicio es el resultado de combinar los anteriores, además del valor agregado que cada uno le quiera adicionar haciendo único y distinto un ecodestino del otro, y es el propósito de los procesos y adecuaciones que se han estipulado o realizado en un lugar específico y las buenas practicas dependerán de los servicios que se oferten.

- ÿ Si ofertas servicio de restaurante incluyen en el menú comidas típicas de la Región.
- ÿ Establece protocolos de uso de la cocina y elaboración de alimentos.
- ÿ Informa a los clientes sobre la procedencia o significado de los platos que degustan.

- ÿ Si ofertas alojamiento, en lo posible decora las habitaciones recreando diversas temáticas que vallan en relación con el ecoturismo.
- ÿ Plantea a los clientes otras alternativas para que usen las toallas y las sábanas más de un día.
- ÿ Utiliza jabones, champú, papel higiénico y otros productos biodegradables tanto en las habitaciones como en las áreas comunes.
- ÿ Tramita los requerimientos necesarios para la realización de cada actividad.
- ÿ Estipula los requisitos que deben cumplir los visitantes para la realización de cada actividad.
- ÿ Da las recomendaciones necesarias antes de realizar cualquier actividad turística.
- ÿ Cerciórate de que el botiquín este completo y de que se tomen todas las medidas de seguridad antes de realizar cualquier actividad.
- ÿ Capacita al personal en atención al primer respondiente (Primeros auxilios), para que estén en capacidad de resolver emergencias.
- ÿ Establece cuales son los lugares más aptos para acampar, y determinas planes de contingencia por si el clima te juega una mala pasada.
- ÿ Determina las rutas de evacuación en caso de emergencia dentro del establecimiento y para las actividades donde aplique.

Además es importante que:

- ÿ Determines las normas y estándares de calidad de cada uno de los servicios a ofertar.
- ÿ Implementes sistemas de productividad y efectividad que te permitan controlar el cumplimiento de los estándares de calidad.
- ÿ Vigiles constantemente los elementos suministrados por los proveedores, garantizando la calidad de los insumos o mano de obra, para asegurar la calidad en el servicio, recuerda que la responsabilidad de la satisfacción o insatisfacción del cliente recaerá en tu ecodestino.
- ÿ Protejas tu identidad particular, recuerda que esta es la que te hace diferente a los demás y te hace más competitivo, la cual está ligada a la calidad. Es decir las características físicas y de operación de tu establecimiento y los beneficios condicionados que hacen referencia al valor agregado de tu establecimiento.



(Manual de Buenas Prácticas para la Atención de Clientes dirigido a Gerentes, Administradores y Mandos Medios, 2013)

10 Marketing



10

Marketing

Marketing se define como un sistema total de actividades que incluye un conjunto de procesos mediante los cuales se identifican las necesidades o deseos de los consumidores o clientes para luego satisfacerlos de la mejor manera posible, al promover el intercambio de productos y servicios de valor, a cambio de una utilidad o beneficio para la empresa u organización.

(Marketingintensivo.com, 2016)

La Fundación Red Experiencias Ambientales "FREA", tiene 9 ecodestinos con diferentes actividades y servicios turísticos; esta situación permite considerar a cada uno de los sitios como un producto turístico que cuenta con múltiples prestaciones tangibles e intangibles, ofrecidas al turista durante su estadía, para satisfacer sus necesidades y deseos.

(Pons, 2016)

Por su parte, el marketing de destinos turísticos conduce a establecer planes estratégicos con el fin de identificar las necesidades de diferentes públicos para la creación de productos turísticos, al igual que diseñar estrategias para incrementar el desarrollo turístico en los destinos y la rentabilidad de empresas locales.

“El marketing se ha convertido en una herramienta muy importante para el éxito empresarial”

Se trata de identificar y satisfacer las necesidades de las personas y sociedad de manera rentable, es decir los consumidores y clientes finales favorecerán los bienes y servicios que sean fáciles de conseguir, de mejor calidad, innovadores y reconocidos en el mercado.

Así que, para ofrecer, vender y promocionar los ecodestinos, es necesario que se establezcan planes estratégicos que cumplan objetivos para satisfacer las necesidades de los clientes.

Ten en cuenta que para llevar a cabo este ejercicio, necesitas:

- ÿ Delimitar y segmentar el mercado al cual quieres llegar.
- ÿ Analizar los entornos internos y externos de la empresa.
- ÿ Formular estrategias y establecer alianzas para lograr los objetivos propuestos.
- ÿ Elige el método de promoción que creas sea el más conveniente para vender tu ecodestino; en la actualidad, el marketing digital está teniendo excelentes resultados.

(Dirección de Marketing, 2007)



11

Conclusiones

Dentro de un proyecto turístico una de las herramientas principales es la planeación, esto te ayudara a minimizar los impactos negativos tanto sociales, económicos, ambientales y culturales, que se puedan generar a causa de la realización de la actividad que desees ofertar.

Para que se desarrolle una buena actividad turística en zonas rurales es necesario que exista la participación de tu comunidad así, el dinero que dejen los visitantes se quedara en tu misma comunidad, beneficiándose quienes deben hacerlo y no grandes empresas.

El seguimiento y monitoreo que hagas a todos tus programas, al igual que la capacitación del personal y los sistemas de atención al cliente te ayudaran a consolidar un buen servicio de calidad, sostenible y competitivo.

12 Referentes Bibliográficos

Manual de Buenas Prácticas para la Atención de Clientes dirigido a Gerentes, Administradores y Mandos Medios (Lima - Perú, 2013)

Guía de buenas prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza (Bogotá - Colombia, 2014)

Manual de Buenas Prácticas Guías de Turismo y Operación Turística (Lima - Perú, 2007)

Manual de Buenas Prácticas en Turismo Rural Comunitario (Bogotá - Colombia, 2014)

Manual de Buenas Prácticas Turísticas (Rutas del paisaje cultural Cafetero, S/F)

Código de Conducta Prestadores de Servicios Turísticos (Ministerio de comercio, Industria y Turismo, S/F)

Código de ética del Turismo ("OMT" Organización Mundial del Turismo, S/F)

Norma Técnica Sectorial T-S 002 Requisitos para Alojamientos (Ministerio de comercio, Industria y Turismo, 2006)

Norma Técnica Sectorial T-S 004 Establecimientos Gastronómicos y Bares (Ministerio de comercio, Industria y Turismo, 2008)

Norma Técnica Sectorial T-S 006-2 Sedes para Eventos, Congresos, Ferias y Convenciones (Ministerio de comercio, Industria y Turismo, 2012)

Dirección de Marketing (Kootler P., Lane K. Madrid 2007)

Diana Ruiz (19 de Noviembre de 2015) Agroparque Las Villas,
(Angela Chávez, Lina Solarte, Entrevistador)

Hugo Cuervo (30 de Noviembre de 2015) Canopy Las Ardillas,
(Angela Chávez, Lina Solarte, Entrevistador)

José Manuel Pérez (25 de Noviembre de 2015) Ecoparque Los Guadales,
(Angela Chávez, Entrevistador)

María del Socorro Caicedo (23 de Noviembre de 2015) Ecoparque Rayos del Sol,
(Angela Chávez, entrevistador)

Halma Vidal (21 de Noviembre de 2015) Finca La Claudia,
(Lina Solarte, Entrevistador)

Diego Muñoz (19 de Noviembre de 2015) Finca Posada El Agrado,
(Lina Solarte, Entrevistador)

Juliana Vidal y Camila Cedeño (19 de Noviembre de 2015) Granja Integral Mamá
Lombriz, (Angela Chávez, Entrevistador)

Luisa Fernanda Ávila (25 de Noviembre de 2015) Granja Montepino,
(Lina Solarte, Entrevistador)

