



UCI
Universidad para la
Cooperación Internacional



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA

Ministerio de Producción, Trabajo
y Desarrollo Sustentable

Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable

Taller de Formación

Aplicación de Sistemas de Gestión Ambiental como Herramienta de Preservación de Destinos Turísticos

Semana 2.2

**Tema 1: Conservación de los destinos turísticos.
Buenas prácticas como modelo de negocios**

26 de junio - 02 de julio



Universidad para la Cooperación Internacional




Contenido

- Buenas prácticas de sostenibilidad como modelo de negocios
- Gestión de la sostenibilidad en destinos y empresas:
 - Gestión ambiental
 - Gestión socio-cultural
 - Gestión económica y de calidad

¿Mejores o buenas?



© Can Stock Photo - csp23607313

- Recuerden....
 - Sostenibilidad es un modelo de negocios....
 - Las buenas prácticas es una de las formas en que se implementa ese modelo
 - Hay muchas otras formas de implementar modelos de negocios sostenibles: certificaciones – SGA – RSE – ODS –
- 

¿Qué son buenas prácticas de sostenibilidad?

- Los principios de sostenibilidad que se pueden traducir en prácticas de gestión, que son aplicables para todo tipo de empresas.
- Estos principios tienen como propósito minimizar los impactos negativos y maximizar los beneficios de la operación de las empresas.

¿Qué son buenas prácticas de sostenibilidad turística?

Conjunto coherente de acciones que han incrementado el rendimiento en un determinado contexto y que se espera que en contextos similares, rindan similares resultados.

Son técnicas social, cultural, empresarial y ambientalmente responsables así como económicamente viables



¿Para qué sirven las buenas prácticas?

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



¿Porqué surgen?

- Por situaciones que no cumplen expectativas de los clientes.
- Por generar nuevos modelos de negocios
- Por mejorar operatividad y mejorar desempeño
- Por beneficios que reporta
- Porque la demanda lo requiere....**punto!!**



Aspectos a considerar

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



Aspectos a considerar

- Cada empresa o destino debe fijar sus propias metas, oportunidades y restricciones e ir mejorando su desempeño constantemente.
- Sin olvidar la necesidad de un sistema de monitoreo y o control.



¿Qué implica la implementación de buenas prácticas?

- Cambios de actitud
- Cambios operacionales
- Cambios de equipo e instalaciones



Cambio de actitud...

Compromiso de los administradores

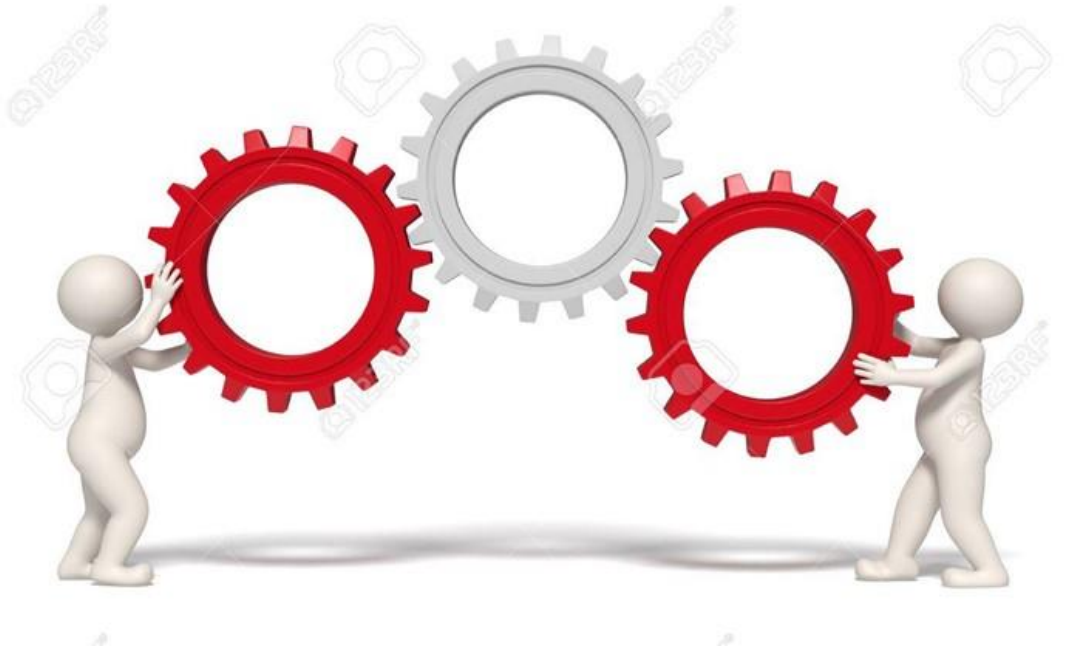
Participación del personal

Compartir con los clientes



Cambios operacionales

- Hábitos de desempeño del trabajo
- Hacer las mismas cosas de diferente manera
- Establecer procedimientos claros
- Monitoreo, control y evaluación



Cambios en instalaciones o equipo

- Diseño
- Instalaciones
- Equipo más sofisticado



1^{ra} Red internacional de
Arquitectos Sostenibles



¿Qué se necesita para implementar buenas prácticas?

- Política de sostenibilidad
- Planificación: plan de acción
- Implementación y operación
- Acciones correctivas
- Monitoreo constante
- Revisión gerencial o de responsables
- Mejoramiento continuo



¿Por donde empezar?

- Analice y planifique
- Planificación significa trazar un plan para alcanzar una meta concreta



Primer paso: Analice su situación actual

- ¿Dónde estoy?
- ¿Cómo estoy operando?
- ¿A dónde quiero llegar?
- ¿Quiénes son mis clientes?
- ¿Cuáles son mis mayores gastos?
- ¿Qué áreas operativas están causando impacto
- ¿Qué tengo que cambiar?



Segundo paso: analice su entorno inmediato y la industria general

- ¿Dónde estoy operando?
- ¿Qué tipo de destino es?
- ¿Con quién debo interactuar?
- ¿Qué hacen mis vecinos?
- ¿Quiénes son mi competencia?



Tercer paso: establezca una estrategia

- ¿Qué haré para llegar donde quiero?
- ¿Cómo llegaré?
- ¿Quién ejecutará cada acción?
- ¿Cómo puedo hacer cada actividad?
- ¿Cuánto cuesta cada acción?



La estrategia debe incluir como mínimo

- Política de sostenibilidad
- Programas
- Comunicación



Política de sostenibilidad

Conozca su empresa a fondo y defina:

¿En qué quiere y puede comprometerse

¿A dónde quiere llegar?

¿Cómo lo va a lograr?

<http://www.pertoursmexico.com/sostenibilidad/politicas-y-objetivos-de-sostenibilidad.html>

http://hotel.hotelsantafereal.com/?page_id=243

Defina programas -

- ¿Qué? Áreas de acción
- ¿Como? Recursos, técnicas y tecnologías
- ¿Quién? Responsables de ejecutar acciones
- ¿Cuándo? Defina fechas - cronograma
- ¿Cuánto? Costos
- ¿De dónde? Recursos disponibles



Comunique sus prácticas ambientales

- Capacite colaboradores
- Informe a sus clientes
- Involucre a clientes en las prácticas
- Use las prácticas para diferenciarse y promocionar su empresa o destino

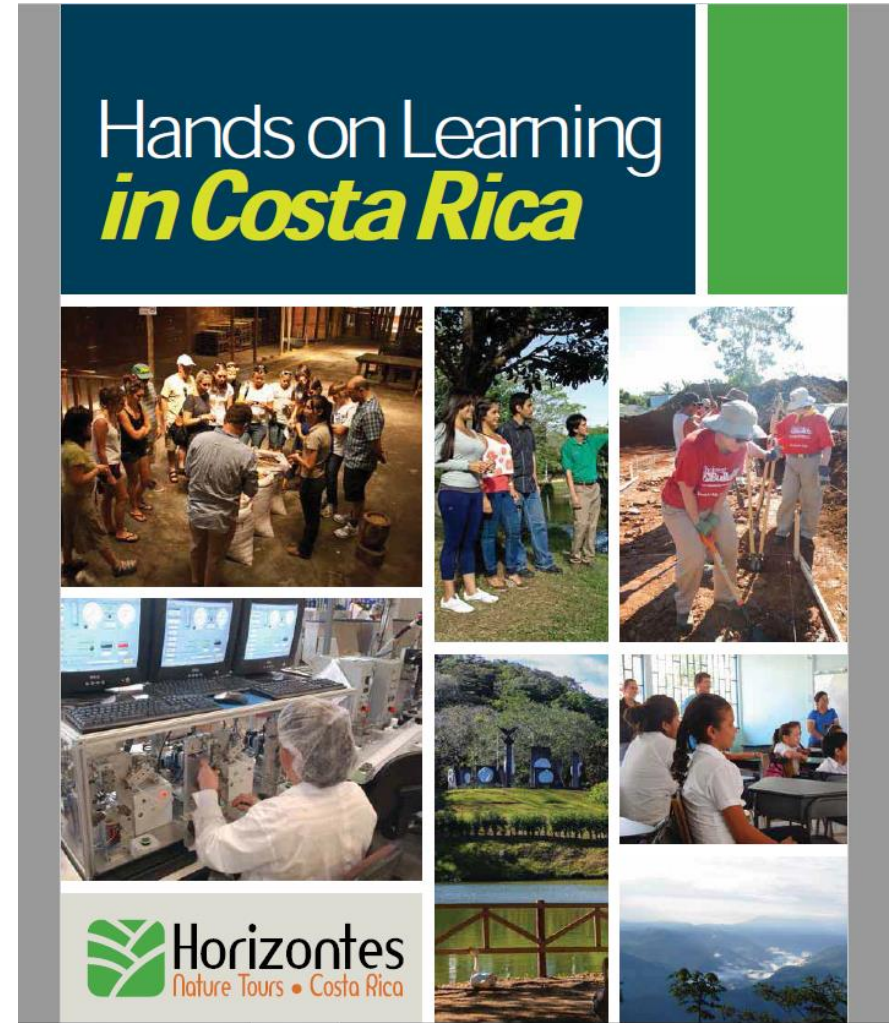


En resumen

- Analice:
 - Su situación actual
 - Su entorno inmediato
 - La industria del turismo
- Planifique: establezca una estrategia
 - Política de sostenibilidad
 - Definición de programas
 - Establecer registros
 - Implementar monitoreo
 - Comuniquen sus prácticas



Documento técnico 2.1



Documento 2.2



Buenas Prácticas Hoteleras



Autoras:

Mgr. Luisa van Duynen Montijn
Lic. Marcela Carré, Mgs, Map
Con la colaboración de Lic. Claudia Amicone



BUENAS PRÁCTICAS

MATERIAL ORIENTATIVO Y DE CONSULTA
PARA EL EXAMEN DE GUÍAS IDÓNEOS

Ley de Guías de Turismo de Salta N° 7404/06



Programa de Calidad Turística del Perú



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

CALTUR

Plan Nacional de Calidad Turística del Perú

Inicio

Requisitos

Beneficios

Registro

Empresas comprometidas
con la calidad

El Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas - SABP es la herramienta del Plan Nacional de Calidad Turística - CALTUR orientada a introducir al prestador de servicios turísticos en procesos de mejora continua de la calidad, mediante la aplicación de buenas prácticas de gestión, diseñadas específicamente para cada tipo de servicio.

SABP

SISTEMA DE APLICACIÓN
DE BUENAS PRÁCTICAS



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

CALTUR

Plan Nacional de Calidad Turística del Perú

Inicio

Requisitos

Beneficios

Registro

Empresas comprometidas
con la calidad

- ✓ Reconocimiento a la Aplicación de Buenas Prácticas.
- ✓ Pertener al Directorio de Empresas Comprometidas con la Mejora de la Calidad en Turismo.
- ✓ Personal mejor calificado que permita elevar la competitividad y calidad de los servicios.
- ✓ Impulsar el crecimiento de la empresa participando gratuitamente en las campañas publicitarias del MINCETUR.

- ✓ Participación en capacitaciones especializadas de Promperú.
- ✓ Descuentos especiales para participar en ferias nacionales e internacionales impulsadas por Promperú.
- ✓ Participación en plataformas publicitarias dirigidas al turista, como "Ytuqueplanes.com".
- ✓ Asesoría gratuita para obtener certificaciones de calidad, como el Sello de Calidad Turística Perú u otras.

- <http://repositorio.promperu.gob.pe/repositorio/handle/123456789/860>





UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

Damaris Chaves

t. +506 8380 6909

c. dchaves@agua_grande.com

