



Buenas prácticas en  
turismo de naturaleza

# Guías de turismo

200-00-0000



**MinCIT**  
Ministerio de Comercio,  
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



[www.opEPA.org](http://www.opEPA.org)

## ELABORADO POR:

### Programa de Transformación Productiva (PTP) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

*Gerente General*  
Camilo Montes Pineda

*Gerente Sector Turismo de Naturaleza*  
Constanza Olaya Cantor

*Dirección de Infraestructura y Sostenibilidad*  
María del Pilar Granados Galvis

### Colaboración especial

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible  
Ministerio de Cultura  
Viceministerio de Turismo  
Parques Nacionales Naturales de Colombia

## CONSULTORÍA Y REALIZACIÓN

### Organización para la Educación y Protección Ambiental - OpEPA

*Director*  
Luis Alberto Camargo

### Comité Editorial

Programa de Transformación Productiva (PTP)  
Organización para la Educación y Protección Ambiental - OpEPA  
Corporación Clorofila Urbana  
PUP Global Heritage Consortium

### Investigación y compilación

Juliana Andrea Cristancho A.  
Carlos Armando Rosero R.  
Luis Fernando Castro Z.

### Revisión de textos

Jon Kohl  
Luis Alberto Camargo

### Corrección de estilo

Iván Hurtado

### Portada e ilustraciones

Ronald Reichmann

### Diseño, diagramación, montaje y finalización

Diana Jimena Ordóñez C.

Bogotá, Colombia  
2014



**MinCIT**  
Ministerio de Comercio,  
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**





# INTRODUCCIÓN

## ¿CÓMO USAR ESTA GUÍA?

### 01

#### CONCEPTOS

- ¿Qué es el turismo sostenible?
- Patrimonio natural y cultural
- El turismo de naturaleza
- Prestadores de servicios turísticos de naturaleza
- Los guías de turismo y la buenas prácticas

### 02

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Preparación de actividades
- Prestación del servicio
- Control del servicio

### 03

#### HERRAMIENTAS Y RECURSOS

- Certificación
- Casos exitosos
- Recursos en la web

#### DOCUMENTOS DE CONSULTA Y REFERENCIAS



El turismo, como actividad económica, ha cobrado gran importancia a nivel mundial al permitir la integración armónica de factores sociales, culturales, económicos y ambientales para el beneficio de las naciones. Diferentes regiones o países actualmente basan una parte importante de su desarrollo en la promoción del turismo, teniendo en cuenta que genera beneficios de alto impacto sobre las comunidades nativas de los países donde se realiza, especialmente en aquellos en vías de desarrollo.

En este sentido, una de las tipologías turísticas con mayor potencial para el desarrollo turístico de Colombia es el turismo de naturaleza, identificado así por los enormes recursos naturales con que cuenta el país. Mares, selvas, ríos, llanuras, montañas y gran diversidad de fauna y flora son la muestra de una inmensa complejidad medioambiental que ahora se configura como una oportunidad. Consecuentemente, el turismo de naturaleza es reconocido como un factor de desarrollo sostenible en la medida en que respete el patrimonio natural y cultural y a la población local.

Es por esto que el Programa de Transformación Productiva (PTP), como herramienta de implementación del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, impulsa la estrategia de fortalecimiento y desarrollo del turismo de naturaleza, para lograr que toda la cadena productiva crezca y compita sosteniblemente en el mercado internacional. Así, esta guía, **“Guías de turismo. Buenas prácticas en turismo de naturaleza”**, busca ser una herramienta que permita a los empresarios del sector adoptar prácticas de gestión sostenibles y llevarlos a un alto nivel en la prestación de sus servicios, con prácticas sencillas y efectivas que generen mayor productividad y competitividad.

Con este fin, la presente guía hace parte del compendio de **“Guía de buenas prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza”** y cuya elaboración fue posible gracias al trabajo conjunto y colaboración entre el Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, la Unidad Administrativa Especial de Parques Nacionales Naturales de Colombia, el Ministerio de Cultura y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.



“**Guías de turismo. Buenas prácticas en turismo de naturaleza**” contiene información que le ayudará a preparar y a desarrollar su actividad como guía de turismo en escenarios naturales, de manera profesional y responsable.

La guía se divide en tres secciones.



La primera, “**Conceptos del turismo sostenible**”, enmarca conceptualmente el turismo de naturaleza y los diferentes prestadores de servicios de este sector turístico. También trata temas como la sostenibilidad, el patrimonio natural y cultural, conceptos inherentes a dicha actividad económica y, por ende, a las buenas prácticas para su buen desarrollo.

# 01

*Conceptos del turismo sostenible*



Las buenas prácticas para guías de turismo de naturaleza y los momentos de aplicación en el desarrollo de una actividad están contenidos en la segunda sección, **“Buenas prácticas”**, la cual se encuentra ilustrada y maneja íconos que hacen referencia a los cuatro ámbitos de los criterios globales del turismo sostenible.

## 02

### Buenas prácticas

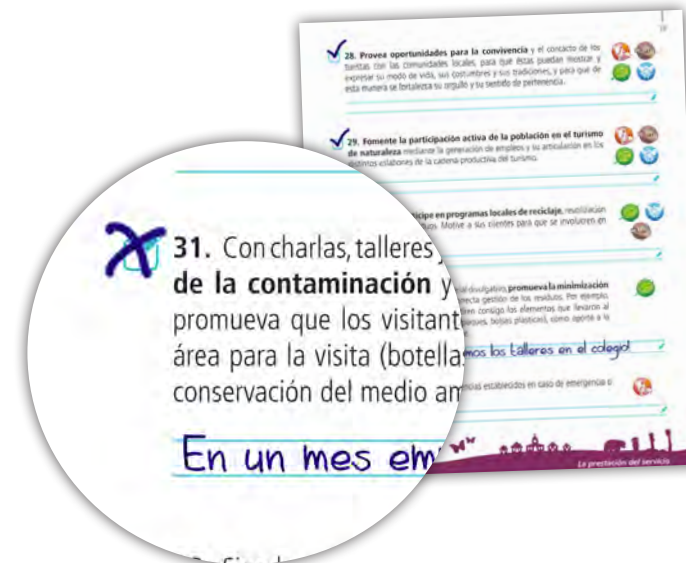


La tercera, **“Herramientas y recursos”**, hace mención a los procesos de certificación de calidad para los guías de turismo. También hace una recopilación de instrumentos que pueden ser utilizados por cualquier persona o institución que incursiona en el área de turismo sostenible y que desea afinar sus modelos administrativos de acuerdo con mecanismos ya existentes o desarrollar los suyos a partir de la experiencia de otros. Por tanto, provee también ejemplos prácticos, referencias y herramientas que actualmente se utilizan en el ámbito nacional e internacional y en diversos destinos turísticos.

## 03

### Herramientas y recursos

La guía también cuenta con un elemento de control que le propone al guía de turismo, mediante una lista de chequeo, controlar cuál de las buenas prácticas referidas ya está aplicando en el desarrollo de su actividad. Esto les permite hacer una autoevaluación y fijarse metas de corto y mediano plazo para alcanzar los objetivos de sostenibilidad deseados. Así mismo, deja un espacio para que el guía pueda adaptar o proponer buenas prácticas específicas a su entorno laboral.



### Recuerde que...

Las líneas inferiores de cada consejo están destinadas para que tome nota de sus avances y compromisos con la puesta en marcha de las buenas prácticas.



## ¿QUÉ ES EL TURISMO SOSTENIBLE?

En la antigüedad, los desplazamientos de personas desde sus lugares de residencia a sitios en donde hacían negocios o se realizaban eventos deportivos, religiosos o políticos, o donde encontraban curas para males de salud, generaban una serie de servicios que, como el transporte, el alojamiento y la alimentación, poco a poco fueron convirtiéndose en el sustento de las comunidades locales por donde pasaban o a donde llegaban los viajeros. Sin embargo, no fue sino hasta el siglo XIX cuando el término turismo comenzó a usarse y a relacionarse con este tipo de servicios, los cuales cada día se especializan más en las necesidades y requerimientos de las personas que los demandan.

Actualmente el turismo es uno de los sectores empresariales con mayor crecimiento en el mundo, tanto así que en muchos países se ha convertido en uno de los principales impulsores de desarrollo. Sin embargo, así como puede ser ampliamente beneficioso, también podría llegar a causar grandes daños si no es manejado adecuadamente, ya que puede afectar la riqueza del patrimonio natural y cultural de cualquier país, entendiendo el patrimonio como "el conjunto de bienes muebles, inmuebles, y manifestaciones culturales que sintetizan y manifiestan la historia y la identidad de una nación. Como construcción social todo aquello que es considerado patrimonio obliga a la comunidad a conservarlo y transmitirlo a futuras generaciones" (Isaza, 2010: 7).

### Recuerde que...

*El turismo es uno de los sectores empresariales con mayor crecimiento en el mundo.*

La Unesco define el patrimonio en dos categorías:

## PATRIMONIO NATURAL

Es el conjunto de elementos que conforman un paisaje; los monumentos físicos y biológicos, las formaciones geológicas, fisiográficas, las zonas que constituyan el hábitat de especies animales y vegetales y los lugares o zonas estrictamente delimitadas que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la ciencia, de la conservación o de la belleza natural.

## PATRIMONIO CULTURAL

Es el conjunto de las obras de los artistas, arquitectos, músicos, escritores y sabios, así como las creaciones anónimas de origen popular, las obras materiales y no materiales que expresan la creatividad de un pueblo; también la lengua, los ritos, las creencias, los lugares, los monumentos históricos, la literatura, las obras de arte y los archivos y bibliotecas de ese pueblo.

Por su parte, la Organización Mundial del Turismo (OMT) hace énfasis en el patrimonio cultural inmaterial, entendiéndolo como:

Los usos, representaciones, expresiones, conocimientos y técnicas –junto con los instrumentos, objetos, artefactos y espacios culturales que les son inherentes– que las comunidades, los grupos y en algunos casos los individuos reconozcan como parte integrante de su patrimonio cultural [y se] transmite de generación en generación y es constantemente recreado por los grupos en respuesta a su entorno y sus interacciones con la naturaleza y su propia historia, lo que les aporta un sentimiento de identidad y continuidad.

El patrimonio cultural inmaterial se manifiesta, entre otros, en los siguientes ámbitos:

- Artesanía y artes visuales basadas en técnicas artesanales tradicionales.
- Gastronomía y artes culinarias.
- Prácticas sociales, rituales y festividades.
- Música y artes escénicas.
- Tradiciones y expresiones orales, incluido el lenguaje como vehículo de patrimonio cultural inmaterial.
- Conocimientos y usos relacionados con la naturaleza y el universo.



Aunque es imposible evitar que las actividades turísticas alteren o transformen de una u otra manera el lugar en donde se desarrollan, se puede minimizar el impacto si se establecen patrones de sostenibilidad, es decir, la implementación de buenas prácticas que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las comunidades locales.

Muchas organizaciones en el mundo han trabajado en este sentido, destacándose lo desarrollado en los Criterios Globales de Turismo Sostenible del Concejo Global de Turismo Sostenible (Alianza GSTC, por sus siglas en inglés), los cuales se organizan alrededor de cuatro temas principales:

- La planificación eficaz para la sostenibilidad.
- La maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local.
- El mejoramiento del patrimonio cultural.
- La reducción de los impactos negativos sobre el ambiente.

Consideramos entonces que el turismo sostenible es aquel en el que el patrimonio natural y cultural, además de ser la base del desarrollo de la actividad y la razón por la cual el turista realiza su viaje, deben ser, en sí mismos, objetos por conservar y mantener, no sólo para que la actividad se mantenga, sino también para garantizar su conservación en el tiempo y permitirle a una sociedad garantizar que su descendencia pueda disfrutar de los mismos beneficios naturales, culturales y económicos.

## EL TURISMO DE NATURALEZA

La Política Nacional de Turismo de Naturaleza define el turismo de naturaleza como aquella actividad económica “cuya oferta de productos y servicios se desarrolla en torno a un atractivo natural y que se rige por principios de sostenibilidad”. Este concepto se encuentra enmarcado en la definición de la Organización Mundial del Turismo (OMT): “El turismo de naturaleza es 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”. De esta manera, en el sector **turismo de naturaleza** quedan enmarcados todos aquellos subproductos turísticos que se desarrollan en áreas naturales. Entre ellos se destacan:

- **El ecoturismo:** es el turismo de naturaleza que se realiza de forma controlada. La ley 300 de 1996 lo define como:

Aquella forma de turismo especializado y dirigido que se desarrolla en áreas con un atractivo natural especial y se enmarca dentro de los parámetros del desarrollo humano sostenible. El ecoturismo busca la recreación, el esparcimiento y la educación del visitante a través de la observación, el estudio de los valores naturales y de los aspectos culturales relacionados con ellos. Por lo tanto, el ecoturismo es una actividad controlada y dirigida que produce un mínimo impacto sobre los ecosistemas naturales, respeta el patrimonio cultural, educa y sensibiliza a los actores involucrados acerca de la importancia de conservar la naturaleza. El desarrollo de las actividades ecoturísticas debe generar ingresos destinados al apoyo y fomento de la conservación de las áreas naturales en las que se realiza y a las comunidades aledañas.

Así mismo, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en la resolución 531 de 2013, definió el ecoturismo como una “modalidad turística especializada y sostenible, enfocada a crear conciencia sobre el valor de las Áreas del Sistema, a través de actividades de esparcimiento tales como la contemplación, el deporte y la cultura, contribuyendo al cumplimiento de sus objetivos de conservación y a la generación de oportunidades sociales y económicas a las poblaciones locales y regionales”

- **Turismo de aventura:** Es el turismo de naturaleza que propone retos o desafíos impuestos por la naturaleza, tanto deportivos (de manera recurrente) como ocasionales, y que busca generar fuertes momentos emocionales, manejando adecuadamente los factores de riesgo. La Federación Colombiana de Ecoparques, Ecoturismo y Turismo de Aventura (Fedec) lo define como: “las actividades lúdico recreativas alrededor de los elementos aire, tierra, agua, que generan riesgo controlado en contacto directo con la naturaleza”.
- **Turismo rural:** Es el turismo de naturaleza desarrollado en áreas rurales y ejecutado por las comunidades que las habitan, en donde la cultura rural es un elemento clave del producto. La característica diferenciadora de los productos de turismo rural es el deseo de facilitar al turista un contacto personalizado, una impresión del entorno físico y humano de las zonas rurales y, en lo posible, permitir su participación en las actividades, las costumbres y el estilo de vida de la población.

## PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE NATURALEZA

Los prestadores de servicios turísticos de naturaleza son todas aquellas personas naturales o jurídicas (empresas) que habitualmente proporcionen, intermedien o contraten, directa o indirectamente con el turista, la prestación de bienes y servicios turísticos dentro de un área con atractivo natural especial, que se encuentre inscrito en el registro nacional de turismo y que cumpla con los requisitos de sostenibilidad del destino (adaptado de la Ley 300/96). Así mismo, desde el ámbito gubernamental se definen algunos de los servicios a prestar en los diferentes destinos naturales del territorio colombiano:

- **Alojamiento y servicios de hospedaje:** Es el servicio de alojamiento y hospedaje no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos.
- **Transporte:** Es el servicio de alquiler de vehículos con o sin conductor y de transporte de turistas, desarrollado como parte de la actividad turística en un área natural y de acceso directo a la misma.
- **Restaurantes o establecimientos de gastronomía:** Se trata del suministro a los turistas de productos alimenticios elaborados o naturales, cuyo origen sea local o de las zonas aledañas al área natural.
- **Agencias de viajes y turismo, agencias mayoristas y operadoras de turismo:** Son las empresas comerciales constituidas por personas naturales o jurídicas que se dedican profesionalmente al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios directamente o como intermediarios entre los viajeros y los proveedores de los servicios.

- **Guías de turismo:** Son las personas naturales que prestan servicios profesionales en el área del guionaje o guianza turística, cuyas funciones hacia el turista, viajero o pasajero son orientarlo, conducirlo, instruirlo y asistirlo durante la ejecución del servicio contratado (Ley 300/1996).
- **Parques temáticos:** Son los sitios o lugares cuyo fin es el la interpretación —entendiéndola como el proceso de comunicación diseñado para revelar significados e interrelaciones del patrimonio natural y las manifestaciones culturales asociadas a éste—, y que cuentan con infraestructura como senderos, centros de interpretación ambiental, del patrimonio, de manejo sostenible de recursos naturales y conocimiento de la naturaleza y la cultura.
- Los demás que el Ministerio de Comercio Industria y Turismo determine.

Los prestadores de servicios en turismo de naturaleza son responsables de que tanto clientes como proveedores cumplan las normas de operación locales y de que el personal con el que trabajan esté debidamente capacitado y autorizado para desarrollar las funciones a su cargo, según la legislación vigente. Igualmente, deben velar por que los turistas conozcan los principios fundamentales que rigen la actividad turística y las normas del lugar visitado.

## LOS GUÍAS DE TURISMO Y LAS BUENAS PRÁCTICAS

El desarrollo de la actividad de guianza en Colombia se remonta de manera institucional a mediados del siglo XX, cuando, mediante el artículo 7 del decreto legislativo 2345 de 1956, se estableció la definición para esta labor: “toda persona que quiera ocuparse de prestar el servicio de guía o cicerone, llenará los siguientes requisitos ante la división nacional de turismo”. Así, ante esta institución nació la actividad en el país, y posteriormente, en la Corporación Nacional de Turismo, se establecieron los primeros lineamientos para el servicio de guianza y las primeras tarjetas profesionales para guías de turismo. En esa dirección, la corporación desarrolló los procesos para reconocer y acreditar a los profesionales que se desempeñaban en el país en labores de guianza turística en los diferentes lugares con mayor reconocimiento y atractivos turísticos.

Con la consolidación del sector turístico a través de la Ley 300 de 1996, la institucionalidad del turismo ganó en preponderancia económica y reconocimiento. En este sentido, el turismo se manejó por un periodo de ocho años en el Ministerio de Desarrollo Económico. Posteriormente, y dándole mayor coherencia y pertinencia al área turística, las dependencias se ubicaron en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a manera de Dirección de Turismo, circunstancia que se mantuvo hasta el 2004. Para este año, debido a la importancia del sector, la Dirección de Turismo se transformó en Viceministerio de Turismo, que permanece hasta hoy.

“**Guías de turismo. Buenas prácticas en turismo de naturaleza**” basa su estructuración en las normas técnicas sectoriales para guías de turismo, teniendo en cuenta que ellas han establecido los elementos de calidad y mejores prácticas para un subsector del turismo tan importante. En ellas se contemplan los tres momentos básicos y de mayor relevancia para los guías en su desempeño laboral:

- **La preparación:** El momento en el que el guía se educa y capacita, prepara y planifica el programa o actividad que va a ejecutar; el momento de la definición de metas y objetivos y el método para lograrlos.
- **La prestación:** El momento en el que el guía ejecuta o desarrolla el programa o actividad; la puesta en marcha de todo lo planeado.
- **El control:** El momento en el que el guía verifica y evalúa los resultados de las labores ejecutadas, para obtener retroalimentación y eliminar las fallas y no conformidades encontradas y tomar acciones correctivas con el fin de mejorar continuamente su labor.

Así mismo, y basándose en los **Criterios Globales de Turismo Sostenible**, se contemplan los cuatro ámbitos en los que se agrupan las **buenas prácticas en turismo de naturaleza**:



- **Gestión:** Las buenas prácticas de gestión empresarial y administrativa, con las que el guía se forma, educa y especializa; se ajusta y cumple con todas las leyes y reglamentaciones que su oficio le demanda; evalúa su desempeño para adoptar medidas correctivas cuando procede; se convierte en un facilitador para que los turistas conozcan e interpreten adecuadamente los entornos naturales, la cultura local y el patrimonio cultural, y les explica los comportamientos adecuados que deben adoptar durante su estancia en el lugar.



- **Cultural:** Las buenas prácticas en donde se maximizan los beneficios para el patrimonio cultural y se minimizan los perjuicios, es decir, en donde el guía actúa, respeta y promueve los códigos de comportamiento durante la visitas a los sitios de importancia cultural o histórica y protege las piezas arqueológicas e históricas. También contribuye a la protección y el mantenimiento de bienes y sitios históricos, arqueológicos, culturales y espirituales, además de promover y valorar las tradiciones locales.



- **Social y económico:** Las buenas prácticas en las que se maximizan los beneficios sociales y económicos para la comunidad y se minimizan los impactos negativos, es decir, en donde el guía genera y apoya las iniciativas productivas del lugar donde realiza la actividad, concierne con las comunidades locales e indígenas códigos de conducta para las actividades que se desarrollan en sus jurisdicciones, vela por que se respeten las políticas y normas establecidas por la sociedad y trata en igualdad de condiciones a mujeres y miembros de minorías locales.



- **Ambiental:** Las buenas prácticas en las que se maximizan los beneficios para el medio ambiente y se minimizan los impactos negativos: el guía 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. El guía ayuda a conservar la biodiversidad, los ecosistemas y los paisajes, protege las especies silvestres y no las saca de su entorno natural con fines de consumo, exposición o comercialización, ni las mantiene en cautiverio. También preserva los espacios naturales protegidos y ayuda a que los ecosistemas se alteren lo mínimo posible o se rehabiliten en caso de ser necesario.

*Recuerde que...*

*Se utilizarán los mismos íconos que aparecen al lado de cada ámbito para indicar los criterios que agrupan las buenas prácticas.*



## LA PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD


Este momento de la actividad para los guías de turismo comienza desde los primeros pasos que se dan en la actividad cuando se aborda el proceso de capacitación inicial de los guías. Un buen guía, como en cualquier otra actividad, comienza a diferenciarse en términos de la buena formación e información que ha adquirido; este es un proceso continuo que ningún guía debe dejar de lado: la capacitación continua.

Como lo establece su definición, preparar es disponer o elaborar algo para alcanzar un fin, "principios generales para planear y organizar las actividades y elementos necesarios para la guianza". De igual manera, la preparación "proporciona las reglas que han de seguirse para organizar, operar equipos y elementos necesarios para la prestación del servicio". En resumen, se trata de todos los pasos sistémicos y organizados que los guías deben concebir antes de la realización de un tour o actividad de guianza. En este sentido, lo que quedó determinado en la norma técnica sectorial al exigir la elaboración de planes de acción y contingencia ha sido fundamental para la organización mental y conceptual para los guías, un factor de gran utilidad para hacer las cosas bien.


### ¿Cuál es su desempeño?

*Pregúntese si actualmente lleva a cabo cada buena práctica.  
Marque la casilla del lado si la respuesta es afirmativa.*


*Y luego, evalúe en cuánto tiempo planea ejecutarla y escriba cuáles son sus compromisos en las rayas inferiores.*

-  **1. Elabore un plan de acción:** antes de los recorridos turísticos, conozca y recorra las rutas elegidas y haga un guión para interpretarlas. Consiga siempre toda la información disponible sobre el sitio específico y trate de identificarse con la zona antes del recorrido.




-  **2. Respalde el plan de acción** con un plan de contingencias, donde se encuentren los protocolos de primeros auxilios para la atención de incidentes, accidentes e intoxicaciones y para el manejo de situaciones inesperadas de cualquier tipo (clima, transportes, etc.). Infórmese acerca de los centros de salud cercanos, las autoridades civiles y las condiciones generales de la zona que va a visitar y, de acuerdo con las características del grupo, establezca protocolos de emergencia y evacuación.




-  **3. Prepare una lista de los recursos y equipos** requeridos para la actividad. Preste principal atención a botiquines y material de seguridad en perfecto estado para casos de emergencia.



-  **4. Verifique que se cuenta con los permisos y autorizaciones** para acceder a destinos que se encuentran en propiedades privadas o públicas. Consulte sobre las regulaciones ambientales vigentes e infórmese de sobre los atractivos turísticos, actividades, servicios ofrecidos, reglamentos y recomendaciones para la visita al lugar, en especial cuando se trate de monumentos arqueológicos, áreas naturales protegidas o parques nacionales naturales. En este último caso, pregunte al comienzo de cada visita si existen nuevas disposiciones de control, en especial sobre fauna silvestre.



-  **5. Manténgase informado sobre los materiales** y las propiedades físicas y químicas de los productos que utiliza en sus actividades.



6. **Cuente con una estrategia clara para minimizar la compra de provisiones e insumos.** Evite el uso de productos que dejan cantidades innecesarias de residuos. Por ejemplo, compre productos con poco embalaje, elija productos a granel o cómprelos en mayores cantidades o especialmente diseñados para usos institucionales. Siempre que los estándares de calidad del servicio no se perjudiquen, evite el uso de pequeñas porciones.



7. **Identifique las relaciones positivas de la población local con el ambiente** y foméntelas articulándolas de alguna forma con el producto turístico. Promueva dentro de su producto turístico las acciones ambientales positivas de la comunidad local.



8. **Vista profesionalmente,** use ropa adecuada al área donde se desempeñará y porte visiblemente la debida identificación que lo vincule profesionalmente con un prestador de servicios turísticos legalmente constituido.



9. Defina responsabilidades específicas y diferenciadas dentro de su equipo de trabajo. Nombre un responsable de sostenibilidad en el desarrollo de la actividad.




---



---

10. En el desarrollo de los programas y tours vincule a los intérpretes, baquianos y especialistas a nivel local que sin ser guías generan diferencia en el producto y dan valor agregado a la actividad.




---



---

11. Prohíba explícitamente y no promueva de ninguna manera el turismo sexual y la explotación infantil.




---



---

12. Incluya instrucciones explícitas en los guiones para que los turistas sepan cómo comportarse durante las actividades en los lugares de observación de flora y fauna. Haga énfasis en el respeto por las especies y en la importancia de guardar silencio. Planifique con antelación la visita guiada, con sus paradas explicativas.




---



---

13. Lleve un cuaderno de bitácora y registre en éste variaciones, contingencias y demás aspectos de importancia.




---



---

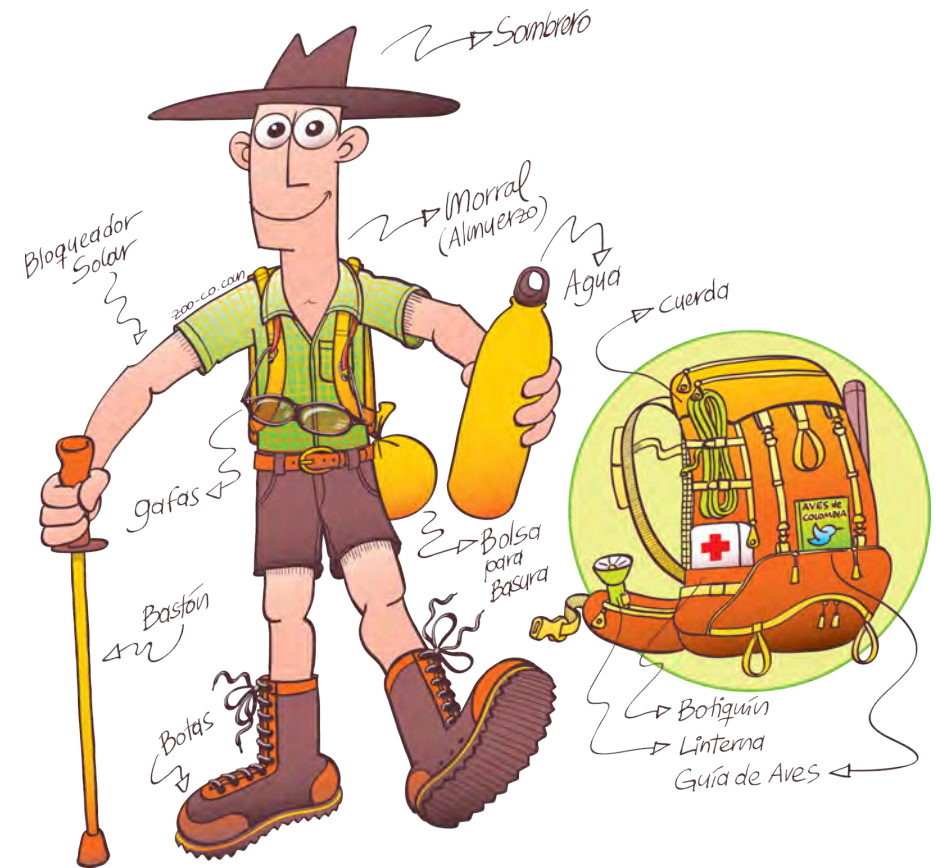
14. Cuente con los equipos y materiales adecuados para el desarrollo de la actividad. Preste principal atención a botiquines y material de seguridad en perfecto estado para casos de emergencia.




---



---



15. Defina el equipo de campo, la ropa adecuada y los utensilios de aseo y supervivencia necesarios para la visita. Hágaselo conocer a los visitantes y antes de salir verifique que todos lo lleven.





---




---




-  **16. Estudie y manténgase actualizado en materias como historia, geografía y ciencias naturales;** aprenda constantemente sobre los lugares de destino y procure una autocapacitación continua en habilidades profesionales para desempeñarse como guía de turismo que contribuye al desarrollo económico y ejerce su papel de fuente de información. ¡Bien informados, los guías de turismo se convierten en un agente multiplicador! Contacte a organizaciones públicas o no gubernamentales que brinden capacitación y trate de canalizar sus servicios. De no ser posible, busque el apoyo a través de un tutor.



-  **17. Capacítase en procesos de comunicación** (interpretación), códigos de ética y comportamiento, servicio al cliente, políticas de sostenibilidad, seguridad turística, primeros auxilios y administración de riesgos.



-  **18. Desarrolle la actividad turística bajo los principios de un código de ética.** Si no cuenta con uno, diríjase al código de conducta y ética de la Organización Mundial del Turismo (WTO), el cual puede encontrar en su página web ([www2.unwto.org](http://www2.unwto.org)). De igual manera, puede consultar los principios de No Deje Rastro ([www.nols.edu/espanol](http://www.nols.edu/espanol)).






## LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO


La prestación del servicio de guianza o desarrollo de un tour comienza momentos antes del encuentro con los turistas. Es el instante en el que la preparación y la prestación se funden, el espacio previo donde se cerciorará de que las cosas que hacen parte de la actividad estén listas para su desarrollo (por ejemplo, la revisión previa del bus antes de la llegada de los turistas). La prestación comienza propiamente al instante de entrar en contacto con los turistas y termina con su despedida. La prestación proporciona los parámetros que deben seguirse para brindar información, asistir y conducir al usuario y propiciar los medios de seguridad; es decir, son todas las actividades que garantizan la buena realización del servicio y que aseguran la calidad.

Veamos entonces las múltiples y variadas buenas prácticas que un guía debe contemplar para hacer mejor su trabajo:

-  **19. Realice las actividades de acuerdo con los manuales de calidad,** para decir lo que se hace y hacer lo que se dice. Tenga en cuenta las características particulares del grupo que va a guiar, dando relevancia a posibles restricciones de accesibilidad que pueda tener el grupo o algún participante.





---

-  **20. Verifique con el cliente los servicios contratados y tenga cuidado de no prometer algo que no pueda cumplir;** por ejemplo, no asegure que el cliente verá tal especie, porque hay cierto margen de probabilidad de no ver lo que se espera, sobre todo cuando se trata de naturaleza.




---




-  **21. Informe a los visitantes sobre los comportamientos adecuados** y la reglamentación existente en lo relacionado con senderos, campamentos, avistamientos de especies silvestres y manejo de desperdicios inorgánicos y orgánicos, fogatas, detergentes y jabones. Esto permitirá que la visita genere los mínimos impactos sobre los valores naturales y culturales del área natural.




---



---


-  **22. Prohíba la alimentación artificial de animales silvestres.** Puede invitar a la alimentación controlada, que debe ser debidamente asesorada por expertos en manejo de fauna.




---



---


-  **23. Garantice que los visitantes se comporten de forma correcta durante su visita** y en el recorrido que se realice, respetando la señalización, los límites establecidos en cuanto a los lugares de visitación, la cantidad de participantes por visita y la prohibición de extraer o modificar el entorno.




---



---

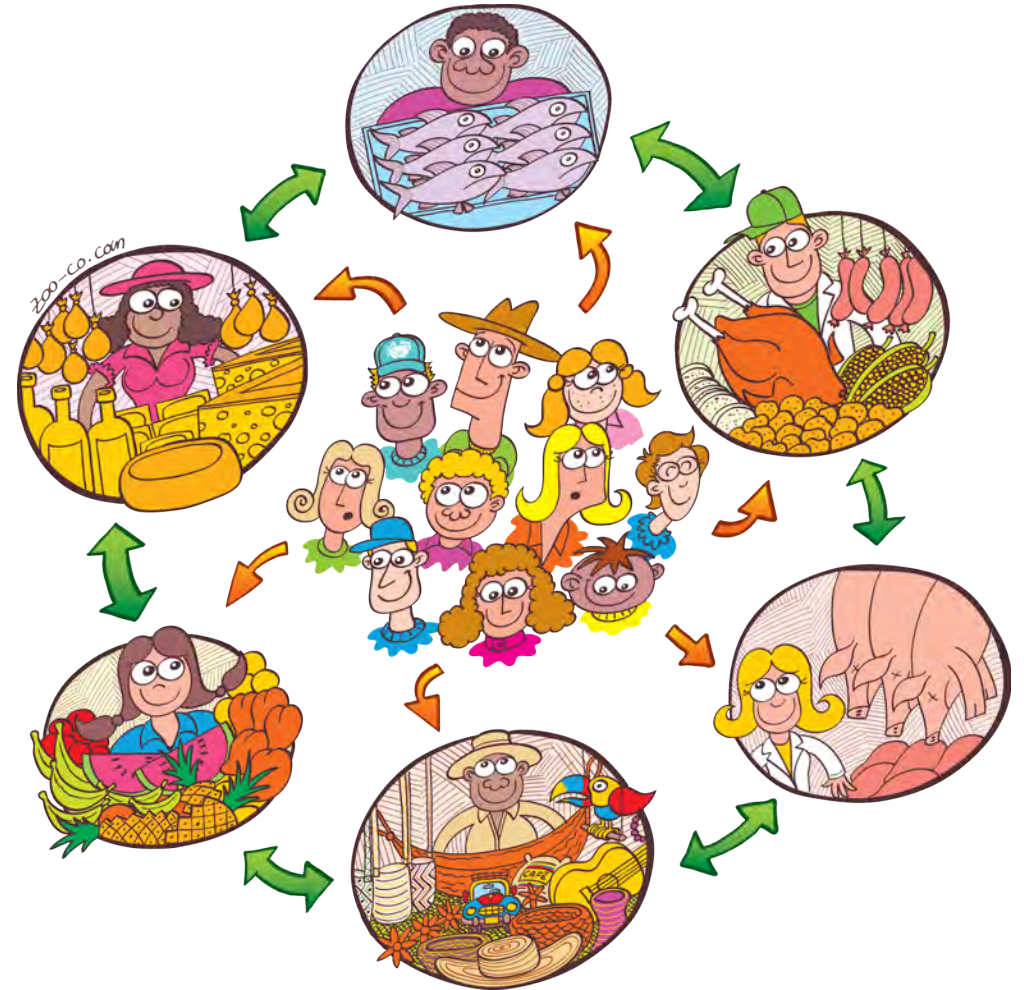
-  **24. Indique a los turistas los niveles de dificultad que tiene la excursión** para evitar posibles daños al medio por falta de experiencia o por desconocimiento de procedimientos en terrenos poco conocidos.





---



---




-  **25. Manténgase alerta a las oportunidades de beneficiar a la comunidad.** Las comunidades próximas a los atractivos turísticos están continuamente desarrollando iniciativas de intercambio comercial con los visitantes, como la elaboración de artesanías y recuerdos, la venta de frutos o productos (miel de abeja, queso, etc.) y los servicios de alimentación.





---




---

-  **26. Privilegie y fomente la adquisición de productos artesanales** o alimenticios fabricados de manera sostenible, preferiblemente certificados y, de ser posible, provenientes de comunidades locales. Revise si la etiqueta lleva algún mensaje de responsabilidad social.




-  **27. Promueva entre los turistas el respeto por las costumbres de la comunidad local.** Como guía de referencia, consulte el código de conducta y ética de la Organización Mundial del Turismo (WTO), disponible en su página web, [www.unwto.org](http://www.unwto.org).



-  **28. Provea oportunidades para la convivencia** y el contacto de los turistas con las comunidades locales, para que éstas puedan mostrar y expresar su modo de vida, sus costumbres y sus tradiciones, y para que de esta manera se fortalezca su orgullo y su sentido de pertenencia.




-  **29. Fomente la participación activa de la población en el turismo de naturaleza** mediante la generación de empleos y su articulación en los distintos eslabones de la cadena productiva del turismo.




-  **30. Siga los planes de contingencias establecidos en caso de emergencia o de eventualidades logísticas.**






-  **31. Apoye y participe en programas locales de reciclaje,** reutilización y recolección de residuos. Motive a sus clientes para que se involucren en este tipo de programas.







-  **32. Con charlas, talleres y material divulgativo, promueva la minimización de la contaminación** y la correcta gestión de los residuos. Por ejemplo, promueva que los visitantes retiren consigo los elementos que llevaron al área para la visita (botellas, empaques, bolsas plásticas), como aporte a la conservación del medio ambiente.











-  **33. Oriente a los turistas para que no arrojen basuras** ni restos de alimentos en los lugares visitados. Tenga especial cuidado en áreas naturales, donde los restos de alimentos no sólo dañan el paisaje sino que perjudican a los animales y a las plantas nativas. Promueva la separación en la fuente y el reciclaje.  

-  **34. Fomente medidas de separación en la fuente** de los residuos para su reciclaje: asegúrese de que se usen recipientes diferenciados según el tipo de desecho, que sean de material plástico a prueba de agua y de plagas y con tapas seguras. Mantenga los contenedores de basuras limpios y aseados. Incorpore un contenedor especial y bien señalado para baterías o pilas usadas. En áreas protegidas garantice que los residuos sean devueltos a un centro urbano donde se les pueda dar un adecuado manejo. 


-  **35. Promueva y participe en programas de conservación** y manejo de algún área natural, sea estatal o privada, dentro del área de influencia de su iniciativa. Los programas de limpieza o mantenimiento de áreas naturales, playas y senderos o los programas de conservación de cuencas hídricas y siembras de restauración ecológica son buenos ejemplos de iniciativas en las que puede participar. 

-  **36. Eduque sobre la importancia del agua**, su conservación y su empleo responsable. Para este fin, haga campañas, talleres y charlas de información y formación en el uso racional del agua y entregue material informativo. 


-  **37. Eduque sobre la importancia de reducir el consumo de energía** y de emplearla responsablemente. Realice charlas y campañas de información y formación y facilite material divulgativo. 

-  **38. Promueva el uso de productos biodegradables**, sobre todo en las actividades en zonas naturales. Promueva el uso de jabones sin químicos. 




-  **39. Cuente con materiales y señalización** que eduquen y orienten a los visitantes y que identifiquen visualmente las diferentes especies de fauna y flora, así como las características del ecosistema y del lugar en general. Mantenga suficiente información de consulta disponible sobre las especies más importantes o representativas de la región. Algunas formas de divulgación de información sobre estas especies son las placas de identificación de los árboles, los plegables con fotos y descripciones de la fauna y flora local, las cartillas de información, los afiches y los libros.




-  **40. Incorpore en sus charlas interpretativas reflexiones sobre el cambio climático** para motivar a los participantes a comprometerse con acciones efectivas en su prevención.



-  **41. Garantice que en el desarrollo de sus actividades las emisiones de ruido sean bajas** con el fin de no afectar el entorno natural. Fomente en la comunidad y en los visitantes el buen y prudente manejo para reducir los impactos auditivos de todo tipo.




-  **42. Aplique medidas para la reducción de las emisiones contaminantes del aire** como los gases y las partículas que emiten plantas eléctricas, motobombas y vehículos de transporte. Evite la quema de residuos y materiales no reciclables (desechos); los gases producidos durante su combustión son tóxicos y pueden afectar gravemente los ecosistemas y comunidades en donde se realizan las quemas.



-  **43. Promocione y divulgue los valores culturales.** Consulte primero con la misma comunidad sobre las maneras más apropiadas de hacerlo.



-  **44. Asegúrese de que los visitantes que guía respeten el patrimonio natural y cultural** durante todo su recorrido y minimicen los impactos que puedan causar en ellos. Por ejemplo, indíqueles que no se puede extraer nada de allí, no se puede ensuciar el paisaje, no se puede incursionar más allá de las zonas permitidas y no se puede alterar ni modificar los espacios visitados: muchas veces los turistas se sienten tentados a llevar pedazos de restos arqueológicos, plantas, flores o nidos de los lugares visitados, pero si cada turista se llevara una muestra muy pronto dejaría de existir ese recurso.





---



---




-  **45. Asegúrese de no llevar un grupo con un número excesivo de participantes**, pues esto puede desmejorar su desempeño y afectar el lugar visitado. En ciertas instalaciones turísticas, y en especial en áreas naturales protegidas, el tamaño del grupo es uno de los factores más importantes para garantizar una experiencia satisfactoria. Tenga en cuenta las capacidades de carga establecidas.




---



---


-  **46. Controle y evite excesos que los turistas puedan cometer** y que puedan dañar o perturbar la flora y fauna silvestre.




---



---


-  **47. Participe de los programas para la identificación y el monitoreo de los impactos ambientales**, culturales y sociales generados por la actividad turística, los cuales deben contar con una serie de registros verificables.




---



---


-  **48. Fomente y eduque sobre el manejo integral del fuego** con el fin de reducir los incendios forestales provocados por causas humanas. Utilice para ello medidas de prevención, detección, control y combate.




---



---


-  **49. No apoye ni promueva el mantenimiento de animales silvestres en cautiverio**, salvo en casos de rescate o reintroducción de especies, conforme con la ley y la buena práctica. En caso de que se presente un rescate o una reintroducción, contacte a las autoridades ambientales competentes para manejar el caso con las condiciones necesarias y tramite todos los permisos requeridos.




## EL CONTROL DEL SERVICIO

Este tercer momento, igual que los dos anteriores, es fundamental en términos de calidad, pero cobra mayor relevancia, ya que, luego del contacto con los turistas en el desarrollo de las actividades de guianza o tour, el turista y el guía tienen apreciaciones de la experiencia vivida. Valorar esas apreciaciones para ver si la experiencia se ha ajustado a lo pactado inicialmente con el turista, así como recoger y comparar las expectativas frente a lo vivido, es clave para hacer las cosas cada día mejor. En este sentido, el control es un mecanismo preventivo y correctivo que permite reafirmar lo que se está haciendo bien y detectar aquello que no se está haciendo bien. El control, en fin, especifica el método para verificar y evaluar el cumplimiento y desarrollo de los programas turísticos.

Abordemos entonces las buenas prácticas que el guía debe tener en cuenta en este sentido:

-  **50. Realice actividades de difusión de su actividad** y de la empresa para la que presta sus servicios. Utilice materiales reciclables para sus herramientas de difusión.



-  **51. Oriente al cliente**, asesorándolo y entregándole material con información de los horarios de transporte, los lugares de interés y otros aspectos que puedan ayudarlo a facilitar y enriquecer su experiencia.





52. Realice una evaluación de satisfacción de acuerdo con los protocolos establecidos por la empresa para la que trabaja o de acuerdo con los criterios de sostenibilidad establecidos para su actividad.




---



---



53. Busque que su actividad sea certificada por un órgano de inspección/certificación nacional o internacional. Esta certificación constituye una evaluación objetiva de la actividad que se viene desarrollando. Familiarícese con el esquema colombiano de certificación de turismo sostenible desarrollado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.




---



---

54. Revise las evaluaciones, realice los análisis respectivos y proponga a la organización los ajustes necesarios. Reconozca y analice el grado de satisfacción del visitante por medio de encuestas, censos y otras herramientas que le permitan identificar las fortalezas y oportunidades de mejora que tiene el bien o servicio. Mantenga una evaluación permanente de los aspectos relacionados con la calidad y determine las acciones correctivas y preventivas necesarias. Aplique indicadores dentro de los manuales de calidad que desarrolle y oriente la evaluación de acuerdo con las normas técnicas de turismo sostenible u otra certificación nacional o internacional.




---



---

55. En caso de que usted o los visitantes tengan quejas, reclamos o sugerencias sobre su experiencia de visita a un área natural, preséntelas formalmente a la administración correspondiente a través de los medios dispuestos para tal fin.




---



---



# CERTIFICACIÓN

## ¿Qué es y por qué es importante la certificación?

La certificación es un procedimiento voluntario en el cual una empresa especializada garantiza al público en general que los procesos, productos o servicios de los prestadores de servicios turísticos cumplen con estándares de calidad y sostenibilidad, lo cual promueve el fortalecimiento y el desarrollo de la imagen, el desempeño y la rentabilidad, porque:

- Genera confianza a los clientes y proveedores.
- Ayuda a distinguirse del resto de empresas.
- Permite medir los procesos para mejorarlos o corregirlos.
- Motiva a mejorar cada día el desempeño.
- Poco a poco va reduciendo los costos.
- Es un proceso formativo para todos los integrantes de una empresa.
- Ayuda a proteger el ambiente, la cultura, la sociedad y la economía del destino y la sostenibilidad propia.

## Recuerde que...

*La certificación se da por un periodo determinado con opción de renovación, siempre y cuando se cumpla con los criterios establecidos.*

## Tipos de certificación

A la hora de decidir certificarse es importante saber qué se va a certificar: si los procesos, productos, servicios o el desempeño.

- La certificación por procesos garantiza que existe documentado un sistema que garantiza mejorar continuamente la calidad o el desempeño.
- La certificación por productos o servicios garantiza que lo que se está ofreciendo cuenta con un buen nivel de calidad y de responsabilidad con la sociedad, la cultura, el ambiente y la economía.
- La certificación por desempeño cuenta con unos criterios base a partir de los cuales se mide el desempeño de la empresa; esto permite hacer comparaciones de una empresa a otra y saber cuál realiza una mejor gestión a nivel social, cultural, ambiental y económico.

Así mismo, hay que tener en cuenta que estos tipos de certificación tienen dos formas de calificación: por aprobación/reprobación, en la cual simplemente se pasa la certificación o no, o clasificación en diferentes niveles, en la cual según el número de criterios cumplidos se puede ocupar un nivel bajo, medio o alto.

Adicionalmente, hay que tener en cuenta que para las empresas con buen desempeño existen premios llamados *ecoetiquetas*, otorgados cuando no sólo cumplen con los requisitos que exige la certificación, sino que van más allá. Esto sería un plus de reconocimiento por nuestro desempeño.

## ¿Cómo elegir un programa de certificación?

Para elegir un programa de certificación, es fundamental conocer las empresas que están acreditadas a nivel nacional e internacional, el tipo de certificación que ofrecen y los criterios que piden, debido a su gran variedad (hay que tener en cuenta que certificación es diferente a acreditación; una empresa tiene que estar acreditada para realizar las tareas de certificadora).

El Consejo Global de Turismo Sostenible ofrece una serie de criterios básicos internacionales de certificación y cuenta con un listado de las empresas de certificación más importantes a nivel internacional. El Viceministerio de Turismo también provee la información sobre las empresas certificadoras nacionales.

Preste especial atención para que el proceso de certificación que elija le brinde valores agregados y lo ayude a diferenciarse en el mercado, que es en últimas el objetivo de una certificación: hacer las cosas bien y que el mercado se lo reconozca.

## ¿Cómo financiar la certificación?

Uno de los principales obstáculos para financiar una certificación es la falta de capital, no sólo por el valor de la membresía sino por los costos de implementación. Por eso, es importante conocer qué medios de financiación existen y cómo obtenerlos.

Existen diferentes escenarios para financiar la certificación:

- **Donaciones:** El gobierno o las ONG suelen financiar estos proyectos. Estas donaciones no se deben reembolsar, pero los donantes suelen pedir informes con el fin de ver si el dinero fue bien invertido.

- **Préstamos:** Es posible adquirir un préstamo bajo términos favorables para pequeñas y medianas empresas con plazos más largos y reducción en los montos por pronto pago. Esta puede ser una gran opción, a pesar de que es reembolsable. Así mismo, existen préstamos y créditos con fines ambientales ofrecidos por entidades que apoyan empresas en áreas naturales.
- **Apoyo en especie:** Se trata de ofrecer servicios o productos a otras empresas a cambio del subsidio para la certificación.
- **Pago por servicios ambientales:** En el caso de contar con una empresa en un lugar donde se pueden ofrecer los beneficios que ofrecen los ecosistemas de una forma sustentable, es posible recibir pagos por su uso.

Finalmente, para poder acceder a financiación para certificaciones tenga en cuenta que debe:

1. Conocer su estado financiero.
1. Elaborar un plan de negocios y presupuesto.
2. Determinar las necesidades específicas de financiamiento.
3. Identificar las diferentes fuentes de financiamiento y sus condiciones.
4. Redactar una propuesta de acuerdo con el plan de negocios y el presupuesto realizado e incluir los beneficios que generará al certificarse, no sólo para la organización, sino para la comunidad y los clientes, empleados y proveedores.

## Certificación en Colombia

La organización que controla y acredita a las empresas para realizar las tareas de certificación en Colombia es el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), que cuenta actualmente con seis unidades sectoriales de normalización (alojamiento, restaurantes, guías de turismo, agencias de viaje, tiempo compartido y turismo sostenible). Estas unidades son las encargadas de desarrollar, conjuntamente con las organizaciones, entidades y especialmente los gremios, las normas sobre las que se aplica la certificación. Un ejemplo de ellas es la NTS-TS 002 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje - Requisitos de Sostenibilidad, que establece unos criterios mínimos que debe cumplir un establecimiento de alojamiento para ser sostenible, también aparece la NTS-TS 001 Destinos turísticos de Colombia - Requisitos de sostenibilidad, en donde encuentran relacionados los criterios de sostenibilidad que debe cumplir un territorio con vocación turística. **En Colombia, las normas técnicas de sostenibilidad son de obligatorio cumplimiento para los prestadores de servicios turísticos.**

Además de las diferentes normas de certificación, en Colombia se cuenta con un certificado de calidad turística, una herramienta de promoción y reconocimiento para empresas y destinos que buscan aumentar la competitividad, ya que su sello distintivo permite a los turistas reconocer a las empresas que cuentan con un nivel de calidad alto. Adicionalmente, el ecoetiquetado ambiental es un distintivo que portan los productos y servicios que cumplen con ciertos criterios ambientales.

La actividad de guionaje turístico o del oficio de guiar en turismo consolidó su posición dentro del mercado laboral colombiano cuando, dentro del proceso de calidad turístico nacional, se trabajó por la elaboración de las normas de calidad para el sector, actividad que lideró la Dirección de Turismo dentro del programa de calidad turística con el apoyo y la participación activa de los guías de turismo, las instituciones educativas, los gremios y los empresarios.

En el 2002, luego de un par de años de trabajo, salieron a la luz pública y para su aplicación las normas básicas de calidad para guías de turismo:

- **NTS-GT001.** Prestación del servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el usuario.
- **NTS-GT002.** Control del desarrollo de los programas según objetivos propuestos.
- **NTS-GT003.** Preparación de las actividades a desarrollar de acuerdo con lo contratado por el usuario.
- **NTS-GT004.** Realización de procesos básicos para la prestación del servicio.

Posteriormente se crearon las normas específicas: **NTS-GT005** Recorridos ecoturísticos; **NTS-GT006** Actividades de buceo; **NTS-GT007** Actividades de buceo a pulmón; **NTS-GT008** Recorridos en museos; **NTS-GT009** Recorridos en alta montaña; **NTS-GT010** Guianza para pasajeros de cruceros.

Estas normas brindan elementos valiosos de organización para el trabajo de los guías y los ubica dentro de procesos generales de organización en el sector, articulándolos a los actores de la cadena de valor. Este proceso de normalización ubica a los guías de manera oficial ante los procesos de las buenas prácticas.



## CASOS EXITOSOS

### Colombia. Asociación Ecoturística Yarumo Blanco

Galardonado con el Premio Nacional de Turismo Sostenible 2013

Con el ánimo de fomentar la creación de empresa y de contar con aliados en los procesos de conservación de las áreas protegidas, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y la Unidad Administrativa Especial de Parques Nacionales Naturales, establecieron los lineamientos de ecoturismo comunitario, los cuales les permiten realizar contratos de prestación de servicios ecoturísticos con pequeñas asociaciones comunitarias sin ánimo de lucro, para que administren infraestructuras turísticas en parques nacionales naturales pertenecientes al Sistema Nacional de Áreas Protegidas de Colombia. Dichos convenios indican que se debe garantizar la sostenibilidad de las actividades ecoturísticas estableciendo la implementación de buenas prácticas para la conservación del entorno, el fortalecimiento de la organización comunitaria y el reconocimiento de los valores socioculturales.



Siendo así, la Asociación Ecoturística Yarumo Blanco, una asociación comunitaria conformada por amas de casa, campesinos e hijos de campesinos de la vereda La Suiza y la Florida con el objetivo de fortalecer el proceso comunitario, generar alternativas laborales para los habitantes de la región, mejorar la calidad de vida y conservar los valores naturales y culturales de la región, suscribió un contrato el 29 de diciembre de 2009 con PNN para el desarrollo de proyectos comunitarios en el Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya, ubicado a 14 kilómetros de la ciudad de Pereira.

Esta asociación se ha caracterizado por contar con guías especializados en ecoturismo que implementan buenas prácticas día a día en su trabajo: cuentan con guiones de los senderos preparados, cuentan con un proceso de sistematización de encuestas, realizan compras de insumos a productores de

la región y productos biodegradables, apoyan las actividades sociales y ambientales en la región, desarrollan actividades de educación e interpretación ambiental, trabajan constantemente por los derechos de los niños, niñas y adolescentes, realizan un uso adecuado de los recursos naturales y culturales de la región, y promueven comportamientos responsables en los colaboradores, visitantes y proveedores que garanticen el proceso de conservación del patrimonio natural y cultural.

El buen manejo y la perseverancia de esta asociación han logrado la permanencia y el desarrollo de la comunidad local en el territorio, así como el inicio y la continuación de un proyecto comunitario y la conservación del parque.

*Para  
mayor información:*

**Sitio web Yarumo Blanco**  
[www.yarumoblanco.co](http://www.yarumoblanco.co)

**Sitio web PNN**  
[http://www.parquesnacionales.gov.co/PNN/portel/libreria/  
php/frame\\_detalle.php?h\\_id=7525](http://www.parquesnacionales.gov.co/PNN/portel/libreria/php/frame_detalle.php?h_id=7525)

**Sitio web MINCIT**  
[www.mincit.gov.co/minturismo/descargar.  
php?id=64147](http://www.mincit.gov.co/minturismo/descargar.php?id=64147)

**Tomado de:**  
Página web Asociación  
Yarumo Blanco y PNN



## Chile - *Círculo de Guías de Turismo*

Gracias a la iniciativa de los egresados del primer curso de Guías de Turismo Cultural dictado en Iquique se formó el Círculo de Guías de Turismo Cultural de Iquique, una agrupación gremial cuyas acciones están dirigidas al rescate y la difusión de las raíces culturales de la Primera Región de Tarapacá, en su expresión histórica, etnográfica, arqueológica, social y económica.

Su fortaleza radica en explorar y organizar actividades de investigación en terreno conociendo la dinámica de todos los pisos ecológicos, promover proyectos vinculados al área de turismo y también el aprendizaje permanente de sus integrantes con el fin de apuntar a un guía de turismo mejor preparado y capaz de divulgar sus experiencias multidisciplinarias según los estándares del turismo actual.

Desde su fundación hasta la fecha, uno de sus mayores objetivos y éxitos ha sido la formación profesional de guías de turismo a través de cursos dictados por académicos de la Universidad Arturo Prat junto a monitores y profesores socios del Círculo de Guías con más de diez años de experiencia en sus respectivas áreas.

Esta agrupación acoge en su seno a todas las personas que se comprometan con la investigación de su herencia cultural e histórica y constituyan un aporte al desarrollo de esta apasionante actividad que es ser guía de turismo.

**Tomado de:**  
Página web Círculo de Guías de  
Turismo - Iquique

*Para  
mayor información:*

**Sitio web**  
**Círculo de Guías de Turismo - Iquique**  
<http://www.circulodeguiastci.cl>

## RECURSOS EN LA WEB

### **Código de Ética Mundial para el Turismo**

**WW**[http://www.unwto.org/ethics/full\\_text/en/pdf/Codigo\\_Etico\\_Espl.pdf](http://www.unwto.org/ethics/full_text/en/pdf/Codigo_Etico_Espl.pdf)

### **No Deje Rastro (NDR) Siete Principios**

<http://www.nols.edu/espanol/cursos/ndr.shtml>

### **Interpretación del Patrimonio Natural y Cultural**

<http://www.interpretaciondelpatrimonio.com>

### **Patrimonio Cultural Inmaterial**

[http://pub.unwto.org/WebRoot/Store/Shops/Infoshop/50B8/AA74/FFA9/31D4/CE96/C0A8/0164/14DB/130719\\_turismo\\_patrimonio\\_inmaterial\\_excerpt.pdf](http://pub.unwto.org/WebRoot/Store/Shops/Infoshop/50B8/AA74/FFA9/31D4/CE96/C0A8/0164/14DB/130719_turismo_patrimonio_inmaterial_excerpt.pdf)

### **Interpretación. Mensajes poderosos hacen presentaciones memorables**

<http://www.jonkohl.com/publications/legacy-pubs/mensajes-poderosos.htm>

### **Plan de Negocios Turismo de Naturaleza**

[http://www.ptp.com.co/Turismo\\_Naturaleza/Turismo\\_de\\_naturaleza.aspx](http://www.ptp.com.co/Turismo_Naturaleza/Turismo_de_naturaleza.aspx)

### **Sello Ambiental Colombiano**

<http://www.minambiente.gov.co/contenido/contenido.aspx?catID=1277&conID=7745>

### **Parques Nacionales y Sistema Nacional de Áreas Protegidas**

<http://www.parquesnacionales.gov.co>

### **Normas Técnicas Sectoriales para Guías de Turismo y Sostenibilidad**

<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=16197>

### **Criterios Globales del Turismo Sostenible**

<http://www.gstcouncil.org/uploads/files/spanish.pdf>

### **Certificación Turismo Sostenible**

[http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Manual\\_No\\_1.pdf](http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Manual_No_1.pdf)

### **Senderos sostenibles en áreas naturales**

[http://www.ecored.org.do/download/Construyendo%20Senderos%20Sostenibles%20en%20Áreas%20Naturales%20de%20RD\\_low%201Agos2013.pdf](http://www.ecored.org.do/download/Construyendo%20Senderos%20Sostenibles%20en%20Áreas%20Naturales%20de%20RD_low%201Agos2013.pdf)

### **Equipos y materiales para guías intérpretes**

<http://www.jonkohl.com/publications/legacy-pubs/gadgets-espanol.htm>

### **Conservación Internacional Colombia**

[www.conservation.org.co](http://www.conservation.org.co)



**ALPINE LAKES NETWORK** (2010). "Ecotourism Good Practices Guide Book". Disponible en: [http://www.alpine-space.org/uploads/media/Alplakes\\_Ecotourism\\_Good\\_Practices\\_EN.pdf](http://www.alpine-space.org/uploads/media/Alplakes_Ecotourism_Good_Practices_EN.pdf) [fecha de consulta: 30 de enero de 2014].

**ASIA-PACIFIC ECONOMIC COOPERATION** (2010). "Malaysia's Experience and Best Practices in Sustainable Ecotourism". Disponible en: [http://mddb.apec.org/Documents/2010/GOS/GOS-TWG-CON/10\\_gos-twg\\_con\\_005a.pdf](http://mddb.apec.org/Documents/2010/GOS/GOS-TWG-CON/10_gos-twg_con_005a.pdf) [fecha de consulta: 15 de enero de 2014].

**ASOCIACIÓN PANAMEÑA DE TURISMO SOSTENIBLE** (2009). "Guía de Turismo Sostenible". Panamá: APSO, Fundación Avifauna, ANCON.

**CEBALLOS-LASCURAIN, H.** (1991). "Tourism, eco-tourism and protected areas". Kusler (ed.). *Eco-tourism and Resource Conservation*, vol. 1. *Eco-Tourism and Resource Conservation Project*.

**CENTER FOR ECOTOURISM AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT** (2007). "Pasos prácticos para financiar la certificación de empresas turísticas". Disponible en: [http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Manual\\_No\\_2.pdf](http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Manual_No_2.pdf) [fecha de consulta: 1 de marzo de 2014].

**CENTER FOR ECOTOURISM AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT** (2007). "Una guía simple para la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo". Disponible en: [http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Manual\\_No\\_1.pdf](http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Manual_No_1.pdf) [fecha de consulta: 1 de marzo de 2014].

**CIRCULO DE GUÍAS DE TURISMO IQUIQUE** (s.f.). "Quiénes somos". Disponible en: <http://www.circulodeguiastci.cl/index.php?/Cotenido-estatico/presentacion.html> [fecha e consulta: 27 de marzo de 2014].

**CONSORCIO DOMINICANO DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA** (2013). "Construyendo senderos sostenibles en áreas naturales de la República Dominicana". USAI. Disponible en: [http://www.ecored.org.do/download/Construyendo%20Senderos%20Sostenibles%20en%20Áreas%20Naturales%20de%20RD\\_low%2021Agos2013.pdf](http://www.ecored.org.do/download/Construyendo%20Senderos%20Sostenibles%20en%20Áreas%20Naturales%20de%20RD_low%2021Agos2013.pdf) [fecha de consulta: 1 de febrero de 2014].



**DE DUQUE, R. I. y OCHOA, F.** (2008). *Guía para la elaboración de un plan de negocios en ecoturismo*. Bogotá. Universidad Externado de Colombia e Instituto Alexander von Humboldt.

**FERRO MEDINA, DURÁN CALDERÓN, GARCOA CARO** (2012). *Del monumento al pensamiento. Patrimonio de Colombia para la humanidad*. Catálogo de exposición "Del monumento al pensamiento. Patrimonio de Colombia para la humanidad" Bogotá.

**GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL.** "Criterios globales de turismo sostenible". Disponible en: <http://www.gstcouncil.org/uploads/files/spanish.pdf> [fecha de consulta: 1 de marzo de 2014].

**HAM, S. H.** (1992). *Interpretación ambiental. Una guía práctica para personas con grandes ideas y pequeños presupuestos*. Colorado: North American Press.

**LA ASOCIACIÓN ECOTURÍSTICA YARUMO BLANCO** (s.f.). "Nosotros". Disponible en: <http://www.yarumoblanco.co/index.php/nosotros> [fecha de consulta: 27 de marzo de 2014].

**LEWIS, W. J.** (1981). *Interpreting for Park Visitors*. Filadelfia: Eastern National Park and Monuments Association.

**MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE** (2014) "Sello ambiental colombiano". Disponible en: <http://www.minambiente.gov.co/contenido/contenido.aspx?catID=1277&conID=7745> [fecha de consulta: 1 de febrero de 2014].

**MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE** (2014). "Resolución 0531 de 2013". Disponible en: [http://www.minambiente.gov.co/documentos/normativa/resolucion/res\\_0531\\_290513\\_.pdf](http://www.minambiente.gov.co/documentos/normativa/resolucion/res_0531_290513_.pdf) [fecha de consulta: 1 de febrero de 2014].

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO** (2012). *Política de Turismo de Naturaleza*. Bogotá: Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo.

**MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO DE ESPAÑA.** "Manual de buenas prácticas para guías turísticos". Disponible en: [http://www.cultura-detalle.es/?page\\_id=11](http://www.cultura-detalle.es/?page_id=11) [fecha de consulta: 30 de enero de 2014].

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO** (2002). "Norma técnica sectorial NTS-GT 001, Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el usuario". Bogotá.

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO** (2002). "Norma técnica sectorial NTS-GT 002, Norma de competencia laboral. Control del desarrollo de los programas según objetivos propuestos". Bogotá.

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO** (2002). "Norma técnica sectorial NTS-GT 003, Norma de competencia laboral. Preparación de las actividades a desarrollar de acuerdo con lo contratado con el usuario". Bogotá.

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO** (2002). "Norma técnica sectorial NTS-GT 004, Norma de competencia laboral. Realización de procesos básicos para la prestación del servicio". Bogotá.

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO** (2003). "Norma técnica sectorial NTS-GT 005, Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos ecoturísticos". Bogotá.

**MORALES, J. F.** (2001). *Guía práctica para la interpretación del patrimonio. El arte de acercar el legado natural y cultural al público visitante*. Consejería de Cultura (Junta de Andalucía), y TRAGSA. Segunda edición.

**NO DEJE RASTRO.** "The Leave No Trace Seven Principles". Disponible en: <http://Int.org/learn/7-principles> [fecha de consulta: 10 de febrero de 2014].

**ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO** (1999). "Código de Ética Mundial para el Turismo". Disponible en: <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo> [fecha de consulta: 1 de marzo de 2014].

**ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO** (2002). "Ecoturismo y áreas protegidas". Disponible en: <http://sdt.unwto.org/es/content/ecoturismo-y-areas-protegidas> [fecha de consulta: 1 de febrero de 2014].

**ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO** (2012). *Compendium of Best Practices and Recommendations for Ecotourism in Asia and the Pacific*. Madrid: OMT.

**ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO** (2013). *Turismo y patrimonio cultural inmaterial*. OMT: Madrid.

**ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO** (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Madrid: OMT.

**PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA** (s.f.). "Lineamientos ecoturismo comunitario". Disponible en: <http://www.parquesnacionales.gov.co/PNN/portel/libreria/php/decide.php?patron=01.02280201> [fecha de consulta: 1 de marzo de 2014].

**PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA** (2010). *Guía Parques Nacionales Naturales de Colombia*. Bogotá: Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

**PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA** (s.f.). "El santuario de fauna y flora Otún Quimbaya abre su oferta de ecoturismo de la mano con sus comunidades". Disponible en: [http://www.parquesnacionales.gov.co/PNN/portel/libreria/php/frame\\_detalle.php?h\\_id=7525](http://www.parquesnacionales.gov.co/PNN/portel/libreria/php/frame_detalle.php?h_id=7525)[fecha e consulta: 27 de marzo de 2014].

**PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA** (s.f.). "Turismo de naturaleza". Disponible en: [http://www.ptp.com.co/Turismo\\_Naturaleza/Turismo\\_de\\_naturaleza.aspx](http://www.ptp.com.co/Turismo_Naturaleza/Turismo_de_naturaleza.aspx) [fecha de consulta: 1 de febrero de 2014].

**RAINFOREST ALLIANCE** (2005). *Buenas prácticas para turismo sostenible. Una guía para el pequeño y mediano empresario*. San José, Costa Rica: Rainforest Alliance.

**RAINFOREST ALLIANCE** (2008). *Buenas prácticas para turismo sostenible*. Guatemala: Ministerio de Turismo del Ecuador, USAID, DEFRA.

**SERVICIO NACIONAL DE TURISMO** (2011). *Chile por un turismo sustentable. Manual de buenas prácticas*. Santiago: Servicio Nacional de Turismo.

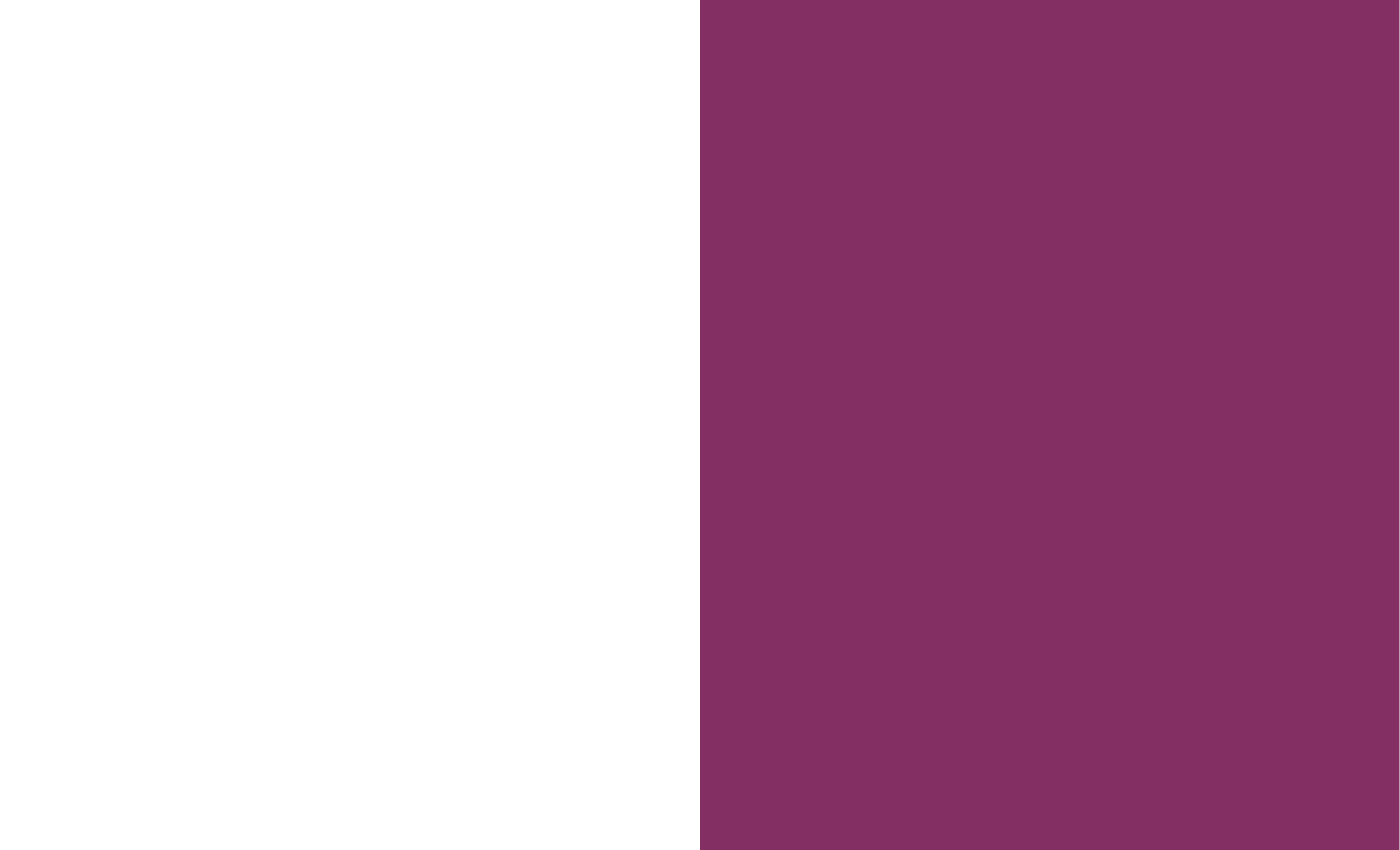
**SPENCELEY, A., RELLY, P., KEYSER, H., WARMEANT, P., MCKENZIE, M., MATABOGE, A., NORTON, P., MAHLANGU, S. y SEIF, J.** (2002). *Responsible Tourism Manual for South Africa*. Department for Environmental Affairs and Tourism July 2002

**THE NATURE CONSERVANCY** (2005). *Desarrollo del ecoturismo. Un manual para los profesionales de la conservación, vol. 1*. Arlington, Virginia: The Nature Conservancy.

**TILDEN, F.** (2006). *La interpretación de nuestro patrimonio*. España: Asociación para la Interpretación del Patrimonio.

**VELÁSQUEZ, M. C.** (2010). *Guía de buenas prácticas en actividades de ecoturismo para prestadores de servicios*. Bogotá: Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, Fundación Natura.

**VELÁSQUEZ, M. C.** (2010). *Guía de buenas prácticas en actividades de ecoturismo para ecoturistas*. Bogotá: Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, Fundación Natura.



Esta cartilla es una iniciativa de:



**MinCIT**  
Ministerio de Comercio,  
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



Programa de  
Transformación  
Productiva



PTPColombia



[www.ptp.com.co](http://www.ptp.com.co)

Con el apoyo de:



**Gobierno  
de COLOMBIA**

