



**iMuchas gracias!**  
**[mariaflavia\\_bisconti@hotmail.com](mailto:mariaflavia_bisconti@hotmail.com)**



07.10.2009





# Manuales de buenas prácticas

Puntos relacionados con las prioridades de aplicación de la Agenda 21 para Viajes y Turismo elaborados por la Organización Mundial del Turismo, junto con el *World Travel and Tourism Council* (1997):

- Minimización, reutilización y reciclaje de residuos orgánicos.
- Eficiencia, conservación y gestión energéticas.
- Gestión del agua.
- Gestión de residuos peligrosos.
- Gestión de aguas residuales.
- Transporte.
- Planteamiento y gestión del suelo.
- Participación de clientes y de la comunidad local en la gestión medioambiental.
- Diseño sostenible de la oferta turística.
- Patrocinadores para el desarrollo sostenible.

# Principios y valores de la sostenibilidad

- Autenticidad
- Honestidad
- Principios éticos y valores
- Buen manejo administrativo
- Calidad de vida
- Mercadeo responsable
- Criterios técnicos
- Manejo de impactos
- Precios competitivos
- Estándares de calidad
- Visión a futuro



# ¿Qué son las buenas prácticas?

- es una respuesta para minimizar los impactos negativos generados por la actividad turística y a potenciar todas las acciones que contribuyan con los impactos positivos.
- son criterios para desarrollar herramientas de ejecución en un proceso o una operación turística. ¿Para qué? Para contribuir a que una empresa u organización alcancen un alto desempeño social y ambiental y les sirva como meta para lograr niveles de excelencia.
- los principios y valores de la sostenibilidad son fundamentales para una empresa que se compromete con las buenas prácticas y busca la sostenibilidad.







### **Operadores turísticos:**

- Elegir los más responsables y comprometidos con el cuidado del patrimonio y el respeto por la comunidad local.
- Elaborar, distribuir y cumplir códigos de conducta para sus clientes y guías (recomendando cuidado al transitar senderos, utilizar áreas de acampar, sitios naturales o con especies sensibles, visitar comunidades rurales o indígenas, etc).
- Incorporar sistemas de gestión ambiental, contratando personal local, asistidos por guías profesionales que conocen la realidad local de los destinos visitados.

### **Turistas:**

- Ofrecerles un código de conducta, previa explicación del mismo.

### **Comunidad local:**

- Deben tener voz y voto sobre el desarrollo turístico que desean.
- Debe ser advertida sobre los impactos negativos que la actividad turística puede causar.



# Infraestructura

- Evitar la construcción de nueva estructura dentro de las áreas protegidas.
  - En lo posible, generarla en las áreas más afectadas o degradadas, evitando el sacrificio de las mejor conservadas.
  - Enmascararla o camuflarla en el paisaje para evitar contaminación visual.
  - Elegir materiales, colores y texturas iguales o similares a las del entorno donde se emplazará.
  - Considerar el posterior manejo racional del agua, la disposición responsable de los residuos, el uso eficiente de energías limpias y silenciosas, las actividades de interés turístico y los recursos humanos.
  - Transporte:
  - Elegir el que disponga de la mejor tecnología, para evitar ruidos, contaminación y riesgos para los pasajeros. A la vez, para maximizar el orden. Ponderar el uso de caminos ya existentes.
- Manejo:
- Cumplir con los mejores estándares de manejo ambiental, social y de calidad posibles. El alojamiento, por ejemplo, debería estar certificado por una eco-etiqueta confiable, consistente con estándares internacionales como las normas ISO.
  - Orientar la producción y venta de piezas artesanales originales con folletos que expliquen su valor, uso, material y representación.
  - Fomentar actividades de bajo impacto (observación de aves) o bien de uso sustentable (pesca con devolución).





# Buenas prácticas para empresas hoteleras y turísticas:

- El turismo debe ser sostenible (es decir, respetuoso de la capacidad de carga del sistema que lo mantiene) y sustentable (capaz de mantenerse indefinidamente al largo plazo). Para ello hay que considerar estos aspectos:

## Planificación:

- Todo proyecto turístico debe contar con una Evaluación de Impacto Ambiental que permita predecir sus impactos positivos y negativos. De tal modo se podrá tomar una decisión inteligente - aprobando o rechazándolo- en base a su compatibilidad ambiental y en el marco de la ley.
- Realizar un estudio sobre la viabilidad económica del producto para no generar falsas expectativas y el eventual abandono del proyecto.
- Es fundamental realizar una evaluación de la capacidad de carga de turistas para el área geográfica afectada al turismo, con capacidad de monitoreo y evaluación de su impacto.
- Encarar una planificación interpretativa para disponer de los medios necesarios (centros de visitantes, senderos, carteles, folletos, etc.).
- Contemplar mecanismos para poner en valor y conservar los atractivos o bienes naturales y culturales del área.

## ¿Cómo se encara un estudio de capacidad de carga?

- Determinando los elementos esenciales del sitio o del recurso turístico.
- Analizando los factores de impacto de cada elemento.
- Elaborando una matriz de nivel de fragilidad de cada elemento en función de las alternativas e intensidad de uso.
- Fijando la intensidad de uso en aspectos cuantitativos temporales y de zonificación en cada caso.
- Proponiendo umbrales y posibilidades de gestión dinámica del sitio en función de la capacidad de carga determinada.
- Estos estudios derivan en los siguientes beneficios:
- Integra el sitio y su patrimonio a la oferta turística de un modo sostenible.
- Promueve el uso racional de los recursos naturales y culturales.
- Favorece la conservación del patrimonio a largo plazo.
- Mejora la competitividad del destino.
- Fomenta la valoración del patrimonio en la comunidad local.



## ¿Por qué hacer un estudio de capacidad de carga?

- Para evaluar y controlar los efectos derivados de la actividad turística, (nivel de fragilidad de los atractivos).
- Para orientar el desarrollo turístico en base a criterios e instrumentos de ordenación y gestión, desde una perspectiva estratégica, integrada y preventiva.
- Para consolidar la actividad turística en términos de calidad, favoreciendo la integración de los factores económicos, culturales y ambientales.

### El análisis de la capacidad de carga permite:

- Determinar el nivel máximo de aprovechamiento de un área o recurso turístico manteniendo las características esenciales del mismo.
- Mejorar el manejo y la gestión de visitantes.
- Controlar los impactos derivados de la actividad turística.
- Lograr una experiencia de calidad y plena satisfacción de las expectativas de los visitantes.



[www.aladecuervo.com.ar](http://www.aladecuervo.com.ar)



# Capacidad de carga: Tipos

- **Capacidad de carga económica:** es la que compatibiliza los beneficios económicos con los gastos generados por el turismo. El tema económico es uno de los principales argumentos contra la aceptación de límites asociados a la capacidad de carga. Los estudios de costo-beneficio tienden a suprimir cualquier límite a la actividad turística. El problema es determinar un balance óptimo entre las ventajas y desventajas que implica una actividad de ese tipo. Desgraciadamente, se impone a menudo la estrategia del máximo beneficio a corto plazo sin pensar en el futuro.
- **Capacidad de carga psicológica:** es estrictamente vivencial. Puede traducirse como el número y tipo de visitantes que pueden compartir una experiencia turística con buen grado de satisfacción. Sólo los turistas pueden determinar si han logrado una satisfacción personal en función de muchos factores (actitud percibida de la población local, grado de saturación del destino turístico, calidad ambiental, etc.).

# Capacidad de carga: Tipos

- **Capacidad de carga ecológica o ambiental:** es el número de visitantes y el tipo de actividades dentro del cual el desarrollo turístico es compatible con la conservación de la naturaleza o el ambiente del sitio.
- **Capacidad de carga física:** es la capacidad espacial de un lugar y de sus infraestructuras para acoger las actividades turísticas. La cantidad de espacio disponible es inalterable, sólo se puede mejorar su utilización mediante un aprovechamiento más racional del mismo. En cuanto a las infraestructuras, su capacidad y rendimiento es casi siempre mejorable en función del dinero que se destine a ello.
- **Capacidad de carga social:** es el nivel de tolerancia de las poblaciones de acogida hacia la presencia y comportamiento de los turistas. Guarda relación con los impactos culturales. En este caso, y más que en los anteriores, su medición se debe realizar a partir de juicios de valor en los que el componente subjetivo los hace difícilmente extrapolables de una situación a otra. Por encima de ella se perjudica la comunidad local y genera procesos de rechazo.



# Capacidad de Carga

- *trata de establecer en términos mensurables el número de visitantes y el grado de desarrollo que es susceptible de alcanzarse sin que se produzcan situaciones perjudiciales para los recursos (...).*
- *Es la capacidad que se puede alcanzar sin daño físico para el medio natural y para el medio artificial, sin daño social/económico para la comunidad y para la cultura locales o sin perjudicar el justo equilibrio entre desarrollo y conservación.*
- *En términos estadísticos, es el número de visitantes que pueden darse en un lugar a cualquier hora punta o durante un año sin que resulte en una pérdida de atracción o en daños para el medio ambiente (...).*
- *Existe una saturación o un sobrepaso de la capacidad de carga cuando los movimientos de las personas, nacionales o internacionales, exceden temporalmente el nivel aceptable por el medio ambiente físico y humano de la zona de acogida o destino". (OMT)*







## Toma de conciencia y participación de la comunidad

- Es crucial que en las comunidades receptoras se desarrolle un sentido de "propiedad" y responsabilidad con respecto al turismo sostenible
- concienciar e implicar a la comunidad y, finalmente, potenciar la capacidad de actuación del individuo para que pueda reconocer y comprender las ventajas directas e indirectas de un planteamiento sostenible del turismo y cómo participar en él
- capacitar a la comunidad local y al sector turístico para valorar y conocer los problemas locales e individuales y los costos asociados al desarrollo del turismo.



- *Acceso a sitios importantes, obstáculos económicos, satisfacción con los niveles de acceso*  
el turismo puede desarrollarse a expensas del acceso real o percibido de los residentes a los principales recursos de valor.
- Siempre ha utilizado sus playas, veredas, carreteras o recursos naturales quizá vea modificado su acceso a ellos. (se privatizan costas o bosques antes públicos o se restringen los usos permitidos (por ejemplo, se prohíbe la caza o la pesca o se cobran tarifas por día de uso). TB. pueden sentirse desplazados por los visitantes (no queda sitio en el bar) o abandonar usos habituales por la subida de precios (tarifas de acceso a senderos, tasas por botadura).

- Daños a bienes culturales y estructuras arquitectónicas, siempre que sean evidentes los perjuicios por pintadas, robos o vandalismo y el deterioro acumulado que ocasiona la masificación;
- Costos de reparación y medidas paliativas, siempre que la comunidad anfitriona pueda justificar los costos reales de limpieza o reparación relacionados con las actividades turísticas;
- Número de casos de daños causados al patrimonio cultural

## Las comunidades pequeñas corren el riesgo

- Otros asuman la dirección de sus asuntos y puedan transformarse en ciudades turísticas donde se margina a los residentes originales, que sólo pueden vivir fuera de su antigua ciudad;
- por ejemplo, una comunidad pesquera cuya costa se convierte en centro turístico y los residentes que aún pescan se ven desplazados lejos de sus cabañas y barcos mientras otros trabajan en el sector turístico.
- de sus viviendas para alquilar
- Efectos de la estacionalidad por ejemplo, lugares como bares, restaurantes cerrados y la precarización laboral



## Indicadores de efectos generales en la comunidad:

- Número de turistas diarios, semanales, etc.; número por km<sup>2</sup>;
- Proporción entre turistas y población autóctona (media y día de máxima afluencia);
- Duración media de la estancia;
- Porcentaje que participa en eventos comunitarios;
- Proporción entre turistas y población autóctona en eventos o ceremonias;
- Percepción del impacto negativo en la comunidad mediante el cuestionario para residentes, con referencias a eventos o ceremonias concretos
- Porcentaje de la comunidad que opina que se están conservando la cultura, integridad y autenticidad locales;

- Número o porcentaje de residentes que continúan utilizando el traje comunitario, valores y costumbres, típico, las costumbres, el idioma, la música y la cocina locales, ocupaciones tradicionales) y mantienen la religión y las prácticas culturales locales
- Aumento/disminución de actividades culturales o eventos tradicionales (por ejemplo, porcentaje de población autóctona que asiste a ceremonias).
- Número de turistas que asisten a eventos y porcentaje del total;
- Valor del aporte turístico a la cultura local (cuantía obtenida en la entrada y cuantía de las donaciones);
- Porcentaje de población autóctona que encuentra nuevas oportunidades de esparcimiento con el turismo (cuestionario local).







- Porcentaje de población autóctona que participa en eventos comunitarios;
- Proporción entre turistas y población autóctona en eventos o ceremonias;
- Percepción del impacto en la comunidad mediante el cuestionario para residentes, con referencias a eventos o ceremonias concretos
- Porcentaje de la comunidad que opina que se están conservando la cultura, integridad y autenticidad locales.
- Porcentaje de residentes que han cambiado la ocupación tradicional los residentes (impacto cultural, por el turismo durante el último o los últimos años; hombres y mujeres; cambio cultural, modo de vida

- Obtener ventajas económicas, la comunidad**
- puede beneficiarse de las mejoras de infraestructura (carreteras, saneamiento, agua, electricidad, etc.) y servicios sociales (salud, escuelas, etc.) que en ocasiones conlleva el turismo.
  - Nivel de conocimiento de los valores locales (porcentaje de personas que los conocen, porcentaje de personas que los respaldan);
  - Porcentaje de personas orgullosas de su comunidad y su cultura (porcentaje atribuible al turismo)
  - Porcentaje de personas que opinan que el turismo ha ayudado a crear nuevos servicios o infraestructura
  - Porcentaje de personas que participan en la artesanía, las actividades y las costumbres de la comunidad;
  - Porcentaje de arquitectura autóctona conservada.

- En la actualidad, es prácticamente imposible para ninguna comunidad aislarse de los visitantes y del impacto de otras culturas.
- Aceptar el desarrollo económico implica con frecuencia aceptar los cambios culturales que acompañan al desarrollo turístico.
- La comunidad, su cultura y sus objetivos turísticos se modifican con el tiempo y se ven afectados por los cambios demográficos y la inmigración laboral, por ej. los jóvenes que acaban de obtener el graduado escolar estarán más interesados en ofrecer excursiones en bicicleta por la montaña que las actividades menos excitantes que realizan sus padres, o quizá el crecimiento satisfactorio del turismo en la comunidad atraiga a nuevos trabajadores de distintos orígenes y con valores diferentes.







## ¿Cómo puede ésta medir los impactos positivos y negativos del turismo?

Los efectos sociales, culturales y económicos del turismo en una comunidad anfitriona están intrincadamente unidos.

- Pueden darse sinergias beneficiosas o relaciones inversas entre estas tres áreas de impacto, así como opiniones distintas entre los grupos e individuos de la comunidad sobre lo que resulta beneficioso o perjudicial para ella. En ocasiones, la medida en que la cultura local se incorpora a la experiencia de los turistas es motivo de fricción.
- Es posible que algunas comunidades tradicionales o indígenas no deseen en absoluto compartir su cultura con los turistas, mientras que comunidades rurales y agrícolas quizá ni siquiera entiendan qué interés pueden sentir los turistas por su forma de vivir.

## Efectos del turismo en la comunidad

*Actitudes comunitarias, beneficios sociales,*

*cambios de modo de vida, vivienda, demografía*

• Muchas comunidades consideran que el turismo acarrea una serie de consecuencias negativas para su comunidad y su cultura. Algunas denuncian efectos negativos concretos en sus recursos y bienes culturales. Por otra parte, el turismo puede ser una fuente importante de beneficios para la comunidad.



## Indicador de las áreas de insatisfacción: Cantidad de quejas presentadas por los residentes

- Cuando se trata de la reacción local, quizá la percepción sea más importante que cualquier medida objetiva. El monitoreo de las reclamaciones es menos representativo de la opinión general, pero puede alertar a tiempo de un malestar incipiente y ayudar a diseñar cuestionarios que evalúen la cuestión más objetivamente.
- *Fuentes de datos:* probablemente la mejor fuente de reclamaciones sean las autoridades locales, siempre que dispongan de un centro conocido de tramitación de reclamaciones y que éste efectúe los registros de forma constante en el tiempo. A los cuestionarios se pueden añadir preguntas específicas sobre determinados problemas (como el acceso, la infracción de normas, el impacto en los eventos culturales, etc.)



# Indicador

- la variación del nivel de satisfacción puede ser un indicador de alerta temprana de la existencia de hostilidad o de la posibilidad de que se produzcan incidentes,
- medio para obtener información sobre problemas y motivos de malestar incipientes antes de que se agraven.

Constituye una medida directa de la opinión real y es el modo más directo de conocer la opinión de los residentes sobre el turismo y sus efectos.



- La satisfacción de los residentes con el turismo es fundamental para la sostenibilidad. En casos extremos, la hostilidad de la comunidad ha alejado a los turistas. Las medidas del sector para mantener una relación positiva entre anfitriones y turistas pueden prever y prevenir incidentes y efectos negativos.
- La satisfacción abarca aspectos reales y aspectos que dependen de la percepción, como la masificación, el acceso a puestos de trabajo, la participación en los beneficios, la reacción ante el comportamiento de los turistas, etc. En este apartado se aborda la satisfacción global. Los aspectos concretos de la satisfacción (que pueden aislarse estudiando reclamaciones o mediante encuestas) se tratan por separado.

## Bienestar de las comunidades receptoras

Satisfacción de los residentes con el turismo:

- En todo el mundo hay pequeñas comunidades que los turistas visitan, en algunos casos, para ver monumentos y, en otros, para conocer costumbres y tradiciones locales interesantes o disfrutar del ambiente. Otras comunidades gestionan los atractivos naturales de las proximidades o alojan a los visitantes de playas, montañas, eventos, etc. Los efectos del turismo en la comunidad pueden ser positivos, como la creación de puestos de trabajo, el desarrollo de la actividad económica y la mejora de los servicios sociales, y negativos, como la presión o los daños causados a los recursos y valores culturales locales.

# Amenazas

- Impactos ambientales: perturbación o pérdida de hábitat, aumento de (y limitaciones) la utilización de los recursos, desechos;
- Deterioro cultural: perturbación de la vida, las costumbres y las prácticas cotidianas;
- Calidad deficiente: descontento de los turistas, falta de normas;
- Reglamentación, seguridad de los viajes, impactos ambientales.

Los análisis FODA ayudan a delimitar los riesgos y oportunidades y pueden contribuir a dirimir qué indicadores permitirán abordar mejor la sostenibilidad del destino



# Debilidades

- Falta de atractivo turístico: pocas atracciones turísticas significativas o únicas, escasa accesibilidad, falta de infraestructura;
- Falta de visión: incertidumbres respecto de la orientación, falta de comprensión o cohesión en la comunidad de destino;
- Preparación: falta de planes, necesidades de formación, fondos, prioridades alternativas.



# Oportunidades

- Oportunidades económicas: para empresas, empleo;
- Oportunidades comerciales (productos y mercados): productos únicos y auténticos, correspondencia producto-mercado, mercados de nichos;
- Mejora de la comunidad: ventajas socioculturales;
- Conservación: contribución del turismo al desarrollo del patrimonio natural y cultural.



# F O D A

- *Fortalezas Atractivos y recursos del destino:* atracciones locales y complementarias, atractivos naturales y culturales, infraestructura y
- servicios de apoyo;
- *Apoyo comunitario:* participación activa, objetivos comunes;
- *Personal:* disponibilidad, niveles de competencias (profesionales)/niveles de cualificaciones;
- *Capacidad de gestión:* niveles de cualificación, financiación disponible.

# Centros de Interpretación

- **Orientar al visitante**

Permitir que el visitante pueda conocer lo que puede hacer y ver en el lugar

Tener mapas o folletos disponibles, para mostrar o entregar (donde está el visitante en ese momento)

- **Sensibilizar a los visitantes sobre los valores del lugar**

Ofrecer o exhibir información que explique la importancia del sitio o las razones de su protección

Comentar los beneficios del lugar para la gente y como deben comportarse los visitantes para evitar daños

- **Atender las necesidades del visitante**

Contestar las preguntas

Explicar qué servicios se brindan y dónde

- **Interpretar el lugar**

Tener folletos, exhibiciones, fotografías, objetos, etc.

Dar información asociada a ellos

# Centro de interpretación

- es un espacio diseñado (normalmente al inicio del recorrido) que actúan como síntesis de los bienes culturales o naturales que se preservan en un determinado sitio (Parques Nacionales, Reservas, Museos de Sitio, Zoológicos, etc.).
- los visitantes tienen oportunidad de recibir información y vivencias con relación a los bienes del lugar (cuáles son las especies más comunes, que relación mantienen en su vida silvestre o como se presume que estaban contruidos varios edificios hoy en ruinas) utilizando elementos del entorno convenientemente ambientados o formas creadas para ejemplificarlos de manera similar a las apoyaturas de los museos.



- Cualquier elemento técnico o tecnológico seleccionado para ser una parte permanente de la infraestructura interpretativa del sitio se debe diseñar y construir de modo que asegure un mantenimiento efectivo y regular.
- Los programas interpretativos tienen que aportar beneficios equitativos y sostenibles a todos los agentes relacionados a través de la educación, la formación y la creación de empleo en los programas de interpretación







# Interpretación...

- efecto potencial de las infraestructuras interpretativas y el número de visitantes en relación con el valor cultural, las características físicas, la integridad y el entorno natural del sitio.
- un amplio espectro de objetivos de conservación, educacionales y culturales.
- formar parte integral del proceso de conservación, destacando la preocupación del público por problemas específicos de conservación encontrados en el sitio y explicando los esfuerzos que se han realizado para proteger la integridad física y la autenticidad del sitio.



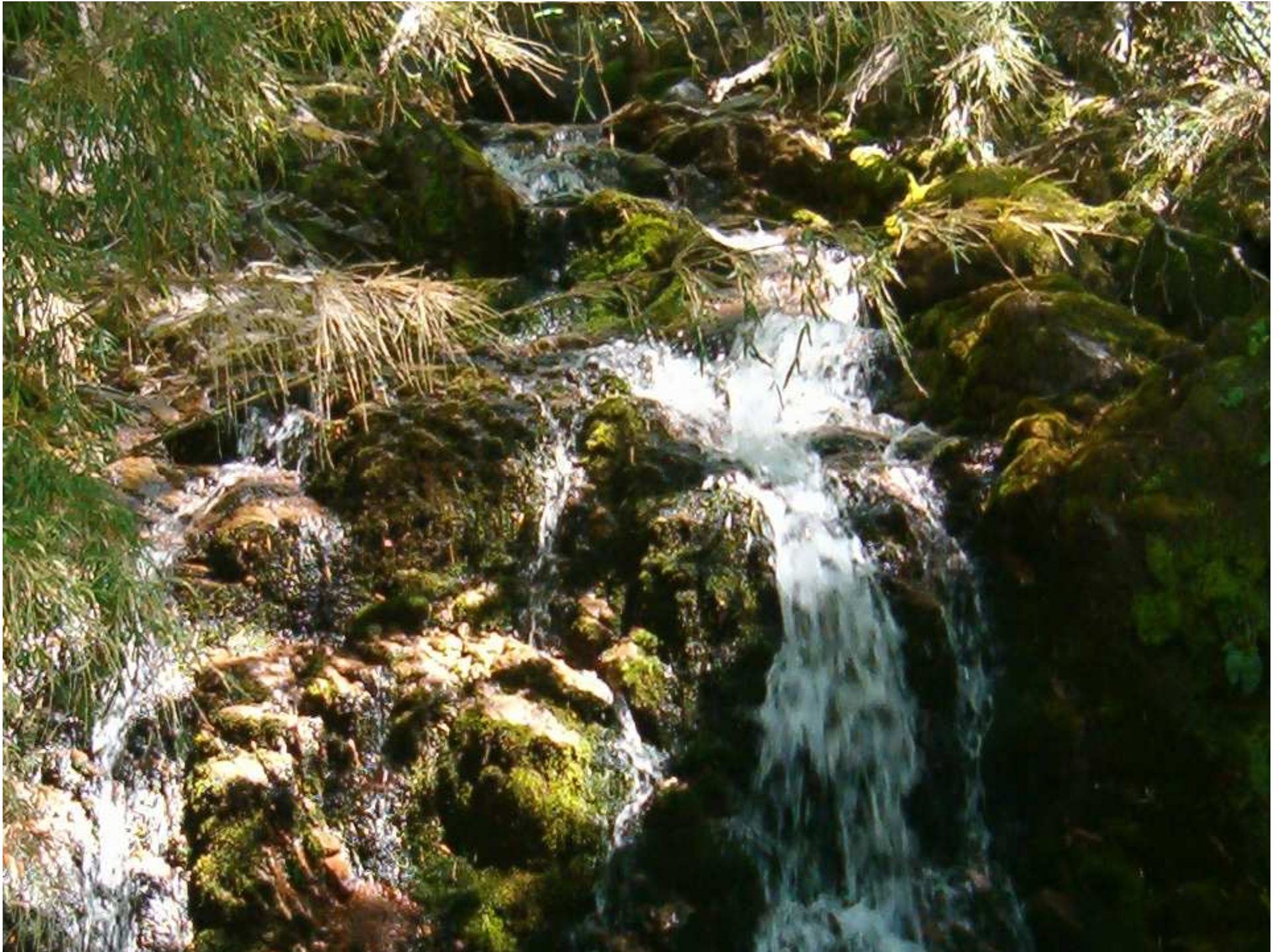
# La interpretación: algunos objetivos

- realzar la experiencia personal, incrementar el respeto y el conocimiento del público y comunicar la importancia de la conservación del patrimonio cultural.
- animar a las personas y a las comunidades a reflexionar sobre su propia percepción del sitio patrimonial y su relación con el mismo.
- estimular el interés, el aprendizaje, la experiencia y la exploración.

- **6. Facilitar la participación y la inclusión social en la interpretación del patrimonio cultural haciendo posible el compromiso de los agentes implicados y las comunidades asociadas en el desarrollo y la implementación de programas interpretativos.**
- **7. Desarrollar directrices técnicas y profesionales para la interpretación y la presentación del patrimonio cultural incluyendo las tecnologías, la investigación y la formación. Tales directrices deben ser apropiadas y sostenibles en su contexto social.**

- **4 Respetar la autenticidad** del patrimonio cultural comunicando la importancia histórica y su valor cultural y protegiéndolo del impacto adverso de infraestructuras interpretativas intrusivas, la presión de los visitantes e interpretaciones inexactas o inapropiadas.
- **5. Contribuir a la conservación sostenible** del patrimonio cultural, a través de promover la comprensión del público y su participación, que conlleva continuar con los esfuerzos de la conservación, asegurando el mantenimiento a largo plazo de la infraestructura interpretativa y la revisión regular de sus contenidos interpretativos.





- **1. Facilitar la comprensión y valorización de los sitios patrimoniales y fomentar la concienciación pública y el compromiso por la necesidad de su protección y conservación.**
- **2. Comunicar el significado de los sitios patrimoniales a diferentes públicos a través de un reconocimiento de su significación, producto de la documentación cuidadosa del patrimonio y las tradiciones culturales que perduren a través de métodos científicos.**
- **3. Salvaguardar los valores tangibles e intangibles de los sitios patrimoniales en su entorno natural, cultural y su contexto social.**



# Intérpretes del patrimonio

- al personal o voluntariado de los sitios patrimoniales que se encarga de forma permanente o temporal de comunicar al público la información concerniente al valor y a la significación del patrimonio cultural
- Sitio de patrimonio cultural: lugar, paisaje cultural, complejo arquitectónico, yacimiento arqueológico, o una estructura existente, que cuenta con un reconocimiento como sitio histórico y cultural y, generalmente, con protección legal.



# Infraestructura interpretativa

- instalaciones físicas, los equipamientos y los espacios patrimoniales o
- relacionados con los mismos que se pueden utilizar específicamente para los propósitos de interpretación y
- presentación, incluyendo las nuevas estrategias de interpretación y las tecnologías existentes.

# Interpretación

- Actividades potenciales realizadas para incrementar la concienciación pública y
- propiciar un mayor conocimiento del sitio de patrimonio cultural.
- se incluyen las publicaciones impresas y electrónicas, las conferencias, las instalaciones sobre el sitio, los programas educativos, las actividades comunitarias,
- la investigación, los programas de formación y los sistemas y métodos de evaluación permanente del proceso de interpretación en sí mismo.







# Otras preguntas:

- ¿Se forma a los operadores y guías de turismo para que sean comunicadores responsables?
- ¿Se tiene en cuenta la participación de la comunidad local para que participe de los procesos de comunicación dirigidos a los turistas? ¿Y en los que tienen que ver con la conservación de su patrimonio?
- ¿Cuántos guías conocen y aplican la interpretación?
- ¿nuestro patrimonio?
- ¿Para qué se promueve el turismo?, ¿sólo para captar divisas o "hacer negocio"?
- ¿Quién está pensando en mejorar el cuidado del recurso turístico?
- ¿Qué empresa de turismo "devuelve" algo al sitio que sustenta su actividad?, ¿o cree que con pagar sus impuestos está bien saldada su deuda?, ¿alguna va más allá de sus obligaciones?

# Un visitante podría plantearse:

- “¿qué tiene que ver esto conmigo?” o
- “¿por qué me tiene que importar que se gaste dinero público o mi dinero para proteger este edificio histórico, ese conjunto de pinturas rupestres o aquel parque nacional?”

¿Alguien se lo explicó alguna vez?

- No suele planificarse un mensaje.
- Cuando visito un muestrario de sitios “emblemáticos” al azar (usted puede elegirlos y analizar la situación).
- No conozco esos sitios. Los visito. Ingreso. Observo y percibo. Me voy y me planteo: ¿comprendí para “qué sirve” o por qué es importante conservarlo? ¿Alguien o algo me lo explicó claramente?
- La gran mayoría de nuestros sitios turísticos les hace falta una “puesta en valor”, es decir, una jerarquización, a través de sus herramientas de comunicación, para explicitar su importancia, que no siempre es obvia.



# Informar no siempre apunta a formar

- ¿ se desea dejar un mensaje al visitante?
- Cada vez que visitamos un lugar turístico sacamos nuestras propias conclusiones, quedan reflejadas cuando alguien nos pregunta qué nos pareció y respondemos: *"no hay nada para ver"*, *"no vale la pena"*, *"es interesante"*, *"es lindo"*, *"me emocionó"*, *"hay que ir con más tiempo"*, etc.
- ¿cree que ese mensaje ha sido planificado por quienes administran o hacen uso de los sitios turísticos?



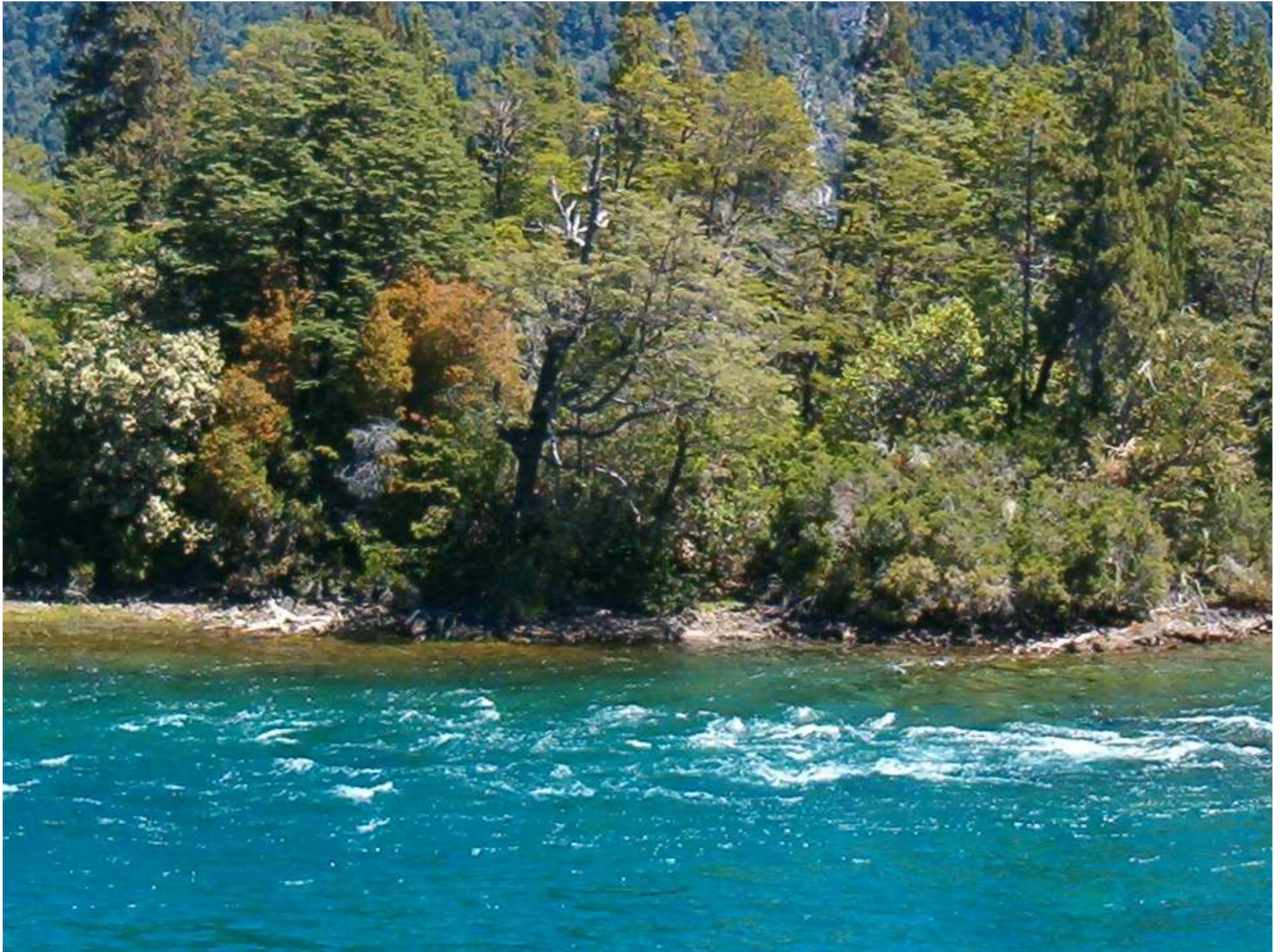
Una parte significativa de la renta proveniente de los programas turísticos en Sitios con Patrimonio, debería dedicarse a la protección, conservación y presentación de los propios Sitios, incluyendo sus contextos naturales y culturales. Cuando así sea posible, los visitantes deberían ser informados acerca de esta distribución de la renta.

Los programas turísticos deberían alentar la formación de los intérpretes y guías del Sitio provenientes de la propia comunidad anfitriona, para aumentar la capacidad de la población local en la presentación e interpretación de sus propios valores culturales.

Los programas educativos y de interpretación del Patrimonio entre las personas de la comunidad anfitriona deberían involucrar a los intérpretes locales. Los programas deberían promover el conocimiento y el respeto de su patrimonio, animando a los hombres y mujeres de la comunidad a interesarse en el cuidado y la conservación del mismo.

La gestión de la conservación del Patrimonio y de los programas de Turismo debería incluir la educación y posibilidades de formación para los legisladores, planificadores, investigadores, diseñadores, arquitectos, intérpretes, conservadores y operadores turísticos.







## La interpretación y presentación debería proporcionar:

- un alto nivel de conciencia pública
- el soporte necesario para la supervivencia del Patrimonio natural y cultural a largo plazo.
- el significado de los sitios del Patrimonio y de sus tradiciones y prácticas culturales así como ofrecer sus actividades dentro del marco tanto de la experiencia del pasado como de la actual diversidad cultural de la comunidad anfitriona y de su región, sin olvidar las minorías culturales o grupos lingüísticos.
- el visitante debería siempre estar informado acerca de la diversidad de los valores culturales que pueden adscribirse a los distintos bienes patrimoniales.

## Los aspectos individualizados del patrimonio natural y cultural tienen

- diversos niveles de significación, algunos de valor universal, otros de importancia nacional, regional o local.
- Los programas de interpretación deberían presentar estos significados de manera relevante y accesible para la comunidad anfitriona y para el visitante, usando métodos apropiados, atractivos y actuales en materia de educación, medios informativos, tecnología y desarrollo personal, proporcionando información histórica, cultural, además de información sobre el entorno físico.



# El Patrimonio natural y cultural

- es al mismo tiempo un recurso material y espiritual
- ofrece una perspectiva de desarrollo histórico.
- Desempeña un papel importante en la vida moderna y el público en general debería tener acceso tanto físico como intelectual y/o emotivo a este Patrimonio.
- Los programas para la protección y conservación del patrimonio natural y cultural en sus características físicas, en sus valores intangibles, expresiones culturales contemporáneas y sus variados contextos,
- deberían facilitar a la comunidad anfitriona y al visitante, la comprensión y el aprecio de los significados de este Patrimonio.



- El Patrimonio natural y cultural, la diversidad y las culturas vivas constituyen los máximos atractivos del Turismo.
- El Turismo excesivo o mal gestionado con cortedad de miras, así como el turismo considerado como simple crecimiento, pueden poner en peligro la naturaleza física del Patrimonio natural y cultural, su integridad y sus características identificativas.
- El entorno ecológico, la cultura y los estilos de vida de las comunidades anfitrionas, se pueden degradar al mismo tiempo que las propias experiencias de los visitantes.



- Compromiso y cooperación entre los representantes locales y/o de las comunidades indígenas, los conservacionistas, los operadores turísticos, los propietarios, los responsables políticos, los responsables de elaborar planes nacionales de desarrollo y los gestores de los sitios, se puede llegar a una industria sostenible del Turismo

- aumentar la protección sobre los recursos del Patrimonio en beneficio de las futuras generaciones.

- Respeto a los paisajes y las culturas a partir de las cuales se ha desarrollado el Patrimonio.
- Aprovechar para su conservación generando fondos, educando a la comunidad e influyendo en su política. Factor de desarrollo cuando se gestiona adecuadamente.
- Turismo para descubrir numerosas oportunidades y posibilidades la valiosa interacción existente entre los deseos y expectativas de los visitantes, potencialmente conflictivos, y de las aspiraciones y deseos de las comunidades anfitrionas o locales.

## Gestión del Patrimonio objetivos:

- comunicar su significado y la necesidad de su conservación tanto a la comunidad anfitriona como a los visitantes.
- acceso físico, intelectual y/o emotivo, sensato y bien gestionado a los bienes del Patrimonio,
- acceso al desarrollo cultural, constituyen al mismo tiempo un derecho y un privilegio.
- responsabilidad de respetar los valores del Patrimonio Natural o Cultural, así como los intereses y patrimonios de la actual comunidad anfitriona, de los pueblos indígenas conservadores de su patrimonio o de los poseedores de propiedades históricas,

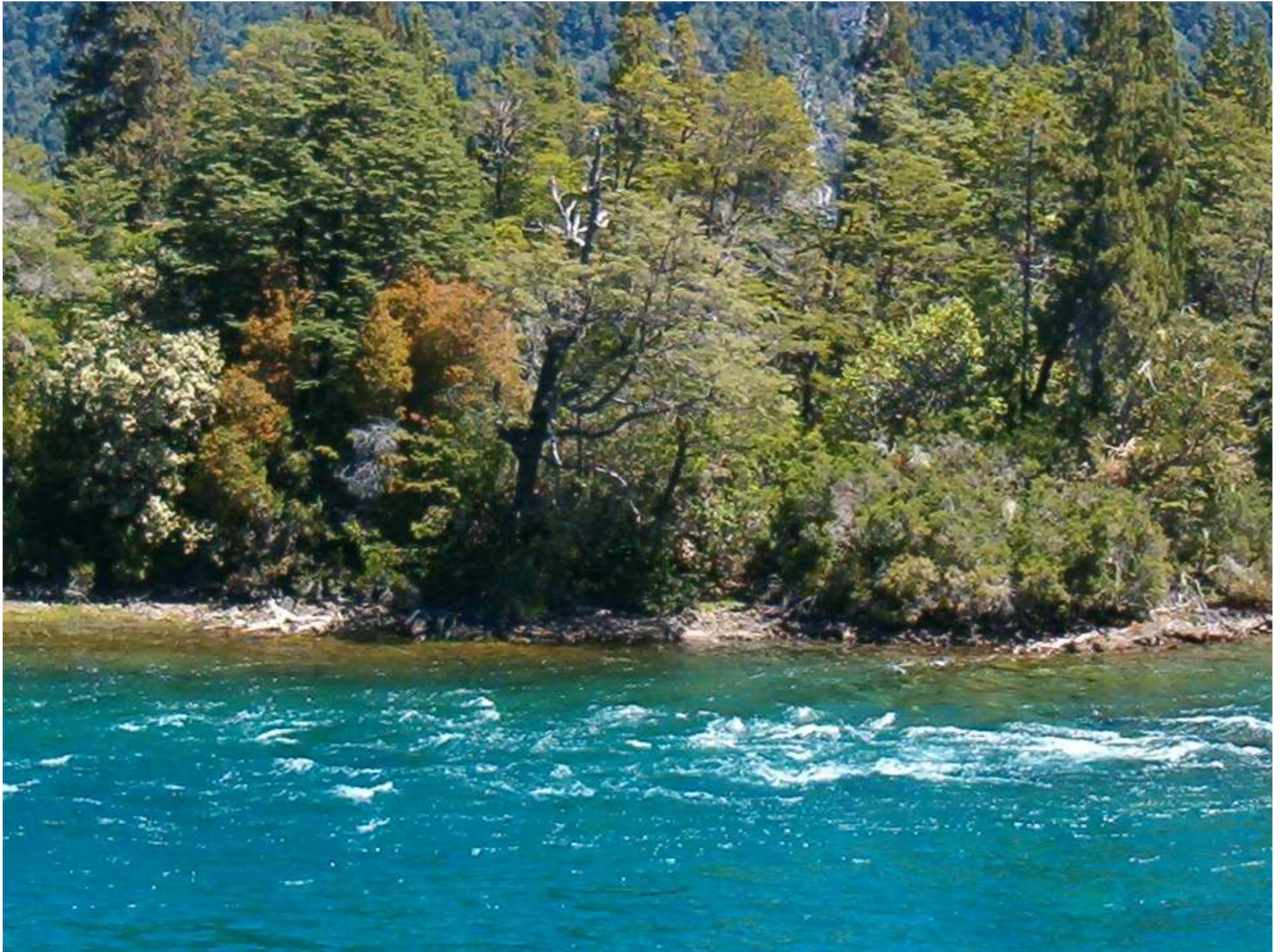


- En estos tiempos de creciente globalización, la protección, conservación, interpretación y presentación de la diversidad cultural y del patrimonio cultural de cualquier sitio o región es un importante desafío para cualquier pueblo en cualquier lugar.
- cada comunidad en concreto o grupo implicado en la conservación se responsabilice de la gestión de este patrimonio, teniendo en cuenta las normas internacionalmente reconocidas y aplicadas de forma adecuada.

# Beneficios del turismo de patrimonio

- realza el orgullo de la comunidad,
- la preservación y el control local por medio de la integración del desarrollo económico y la puesta en valor y el cuidado responsable de los recursos







## Cinco principios básicos que conducen al éxito del turismo de patrimonio

- preservar y proteger recursos culturales, naturales e históricos
- encontrar el ensamble entre los valores de la comunidad y el turismo
- focalizarse en la autenticidad y la alta calidad
- colaborar con organizaciones privadas y públicas y todo el público interesado
- asegurar que los lugares estén llenos de vida

## Características del turismo de patrimonio

- la conexión con la gente y la comunidad
- la importancia de proteger los recursos y limitar dentro de lo posible los impactos visuales que degradan el valor de los recursos
- la necesidad de ofrecer servicios adecuados a los visitantes, sobre todo buena información, educación e interpretación
- la importancia de la autenticidad
- la dependencia en la sensibilidad cultural



Iglesia en Uquía, Jujuy

4 10:04



# El turismo de patrimonio ...

- Las comunidades locales que responden a los beneficios económicos del turismo deben proveer
  - una experiencia que se adapte a sus recursos y valores,
  - una experiencia que atraiga a visitantes que tienen expectativas y recursos económicos que se amolden a la experiencia que la comunidad provee.
  - requiere un gran compromiso local hacia la planificación del turismo y el establecimiento de políticas de turismo estrictas.

## El turismo de patrimonio ...

- Es una importante fuente de beneficios económicos locales.
- En general se lleva a cabo al nivel local.
- Resulta en gran parte del orgullo y la pasión que ciertos individuos y organizaciones sienten hacia los recursos locales.
- No está ligado directamente al apoyo del gobierno nacional.
- Las comunidades mismas guían y dirigen los proyectos y participan en forma cooperativa para tomar decisiones.



Cardon El Abuelo,  
cerca de Humahuaca,  
Jujuy



## Posible atracciones incluyen:

- sitios históricos, edificios, estructura artefactos arqueológicos
- paisajes culturales
- actividades tradicionales y artesanías
- museos
- cementerios
- estadias en estancias o en casas privadas
- festivales y eventos culturales
- comidas étnicas

# El turismo de patrimonio

- Es un mecanismo efectivo para integrar varios aspectos de las comunidades (dentro y entre).
- Se define como, "visitar y llegar a conocer lugares, actividades y artefactos que representan *auténticamente* a la gente y a su historia, del pasado al presente."
- Ayuda a proteger los valores naturales y culturales, que caracterizan a las comunidades. De esta manera se mantiene el interés de los visitantes y se asegura y mejora la calidad de vida para los residentes locales





- participación de todos los involucrados como así también capaz liderazgo político para asegurar una amplia participación y consenso;
- mantener un alto nivel de satisfacción entre los visitantes
- asegurar una experiencia significativa aumentando su concientización acerca de cuestiones de sustentabilidad.
- asegurar que la experiencia del visitante valga la pena, sea satisfactoria y disfrutable.
- las comunidades huéspedes y los grupos locales deben involucrarse en la planificación del turismo y la protección de los recursos;
- deben beneficiar a las comunidades huéspedes.
- deben proteger y mejorar las características naturales y culturales del patrimonio.

# Principios esenciales asociados con el turismo sustentable

- uso óptimo de los recursos clave
- ayudar a conservar el patrimonio natural y cultural;
- respetar la autenticidad socio-cultural de las comunidades locales conservando su patrimonio tangible e intangible y
- contribuir a la tolerancia y al entendimiento intercultural;
- establecer operaciones económicas factibles a largo plazo asegurando beneficios socio-económicos para todos que sean distribuidos equitativamente,
- incluir trabajo estable, oportunidades de mejorar ingresos y
- servicios sociales para las comunidades locales contribuir al alivio de la pobreza;

- El turismo sin control puede causar un daño irreparable a los recursos que le dan valor a un lugar.
- Impactos que ocurren cuando el nivel de uso es mayor que la capacidad del ambiente de poder integrar este uso dentro de límites de cambio aceptable.
- la erosión de los suelos,
- aumento en polución (ruido, deshechos, cloacas), descargas en fuentes de aguas,
- pérdida de hábitat, presión a especies amenazadas y aumento en la vulnerabilidad a incendios forestales.





- El turismo puede causar impactos negativos muy serios sobre todo cuando la principal motivación de la promoción turística es la obtención de ganancia.
- Generalmente los países ricos se benefician más del turismo que los pobres. Los países menos desarrollados tienen la mayor necesidad de ingresos, empleos y mejoras en la calidad de vida a través del turismo, pero son los menos capaces de poder realizar estos beneficios.
- Esto se debe entre otras cosas a la transferencia a gran escala de ingresos turísticos fuera del país y la exclusión de negocios y productos locales.



## Todas las formas de turismo...

Ecoturismo, turismo de aventura, turismo rural, turismo cultural deben tener un objetivo fundamental - ser sustentables.

Sustentabilidad es una condición del turismo en todos los destinos, no es un tipo de turismo.

Sustentabilidad se refiere a tres aspectos:

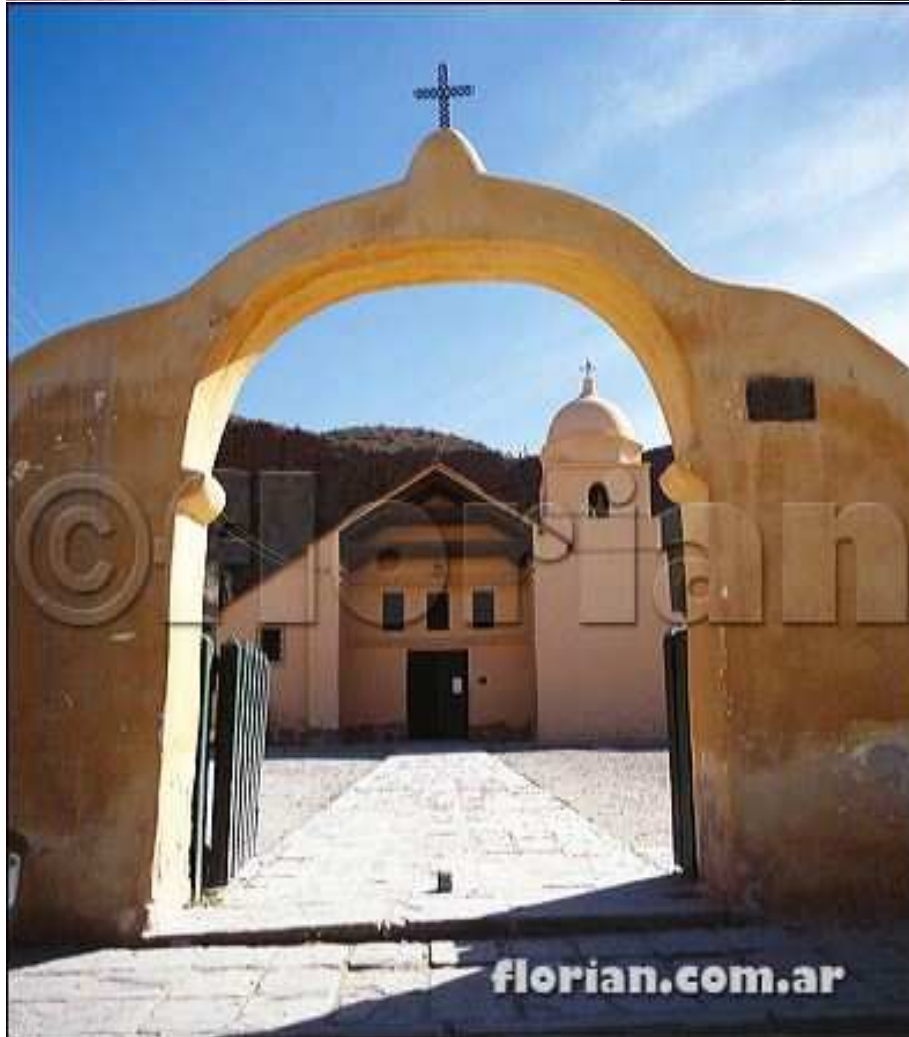
- 1) ambientales,
- 2) económicos, y
- 3) socio-culturales del desarrollo turístico.

Debe existir equilibrio entre estos para que haya sustentabilidad a largo plazo.



# El turismo

- Es un sector clave en las economías regionales
- Es una de las industrias más importantes del mundo y una de las de más rápido crecimiento. La participación de América en los ingresos totales del turismo alcanza a más del 35 % del mercado internacional.
- El desarrollo turístico tradicional a menudo tiende a dañar en diversos grados el medio ambiente y a impactar a las poblaciones locales.
- Aunque puede causar muchos beneficios, también puede causar daños irreparables tanto a recursos como a poblaciones locales.



# Turismo de Patrimonio

## Turismo Sustentable



**Octubre 2009**

