

GUATEMALA



 MANUAL DE
Buenas
PRÁCTICAS

Turismo Sostenible
Transporte en
Áreas Protegidas

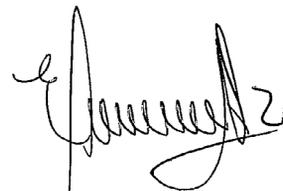
Guatemala es un país con una enorme riqueza natural y cultural, lo cual hace que sea muy atractivo turísticamente. Gran parte de este potencial se encuentra en el interior de las más de 330 áreas protegidas existentes en Guatemala y es labor del Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP) asegurar la conservación de su alto índice de biodiversidad biológica.

A través de la generación de beneficios financieros para lograr la sostenibilidad en las áreas protegidas, el desarrollo del turismo sostenible contribuye a alcanzar los fines de conservación del patrimonio natural de Guatemala. Sin embargo, para que el desarrollo de turismo sea una herramienta efectiva de conservación y no

genere impactos negativos, este debe desarrollarse de una forma planificada y bajo estándares de buenas prácticas desarrolladas por todos los actores involucrados en la actividad turística.

Es por ello que elaboramos esta serie de Manuales de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para la gestión de las Áreas Protegidas y de los servicios turísticos dentro y aledaños a las mismas, para asegurar que la actividad de visitación proporcione impactos positivos que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas a través de la generación de empleo, la diversificación de la economía, la mejora de los servicios e infraestructura, la promoción del intercambio cultural y la sensibilización sobre los recursos naturales y culturales.

Estos manuales están dirigidos a los administradores de las Áreas Protegidas y a los establecimientos de hospedaje, alimentación y transporte turístico operando dentro o cerca de las mismas pero también a los usuarios como lo son operadores y guías de turismo; comunidades aledañas y visitantes de las áreas protegidas. Estamos seguros de que estos documentos pueden ser un instrumento efectivo para alcanzar la sostenibilidad dentro de las Áreas Protegidas, por ello animamos a todos los actores involucrados a hacer uso de estas herramientas en aras de sumar esfuerzos para la deseada conservación del patrimonio natural de Guatemala, fuente en gran medida de nuestro atractivo turístico.



Ing. Elder Manrique Figueroa Rodríguez
Secretario Ejecutivo
Consejo Nacional de Áreas Protegidas
-CONAP-





MANUAL DE
Buenas
PRÁCTICAS

Turismo Sostenible
Transporte en
Áreas Protegidas

CRÉDITOS

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO
SOSTENIBLE TRANSPORTE EN ÁREAS PROTEGIDAS
Documento técnico No. 27-2016

DOCUMENTO ELABORADO POR EL CONSEJO
NACIONAL DE ÁREAS PROTEGIDAS

Textos

Denia Eunice Del Valle Barrera
CERTIFICA, S.A.

Revisión

Ana Virginia Cuellar, Lucila Pérez, CONAP

Diseño y diagramación

Isabel Molina y Erwin Herdocia

Revisión del diseño

Hiliana Núñez, CONAP

Se sugiere citar el documento de la siguiente manera:

CONAP. 2017. Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible, Transporte en Áreas Protegidas. Documento Técnico No. 27-2016. Guatemala. 78 páginas.

Primera Edición

Consejo Nacional de Áreas Protegidas - CONAP

5ª Avenida 6-06, zona 1; Edificio IPM, 5º, 6º y 7º nivel
Guatemala, C. A.

PBX: + (502) 2422-6700

Fax: + (502) 2253-4141

www.conap.gob.gt

Esta publicación se realiza de acuerdo al normativo de propiedad intelectual de CONAP, aprobado por el Consejo Nacional de Áreas Protegidas con fecha 28 de agosto del 2016; con el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y el Fondo para el Medio Ambiente Mundial (Global Environment Facility -GEF), a través del proyecto 81367: "Promoviendo el Ecoturismo para Fortalecer la Sostenibilidad Financiera del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas", implementado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).



ACRÓNIMOS

SIGLAS Y ABREVIATURAS

ATS	<i>Air Traffic Services</i> - Servicios de Tráfico Aéreo	CH₄	metano
AP	área protegida	MARN	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
APP	<i>application</i> - aplicación informática	NO_x	nitrógeno
BP	buenas prácticas	ONDL	Oficina Nacional de Desarrollo Limpio
BPM	buenas prácticas de manejo	UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (<i>United Nations Educational, Scientific, and Cultural Organization</i>)
CERs	<i>Certificates of Emission Reduction</i> - Certificados de Reducción de Emisiones	OIT	Organización Internacional del Trabajo
CFC	clorofluorocarbonos	OMT	Organización Mundial del Turismo
CoP¹	<i>Conference of the Parties</i> - Conferencia de la Partes	ONG	organización no gubernamental
CMTS	Consejo Mundial de Turismo Sostenible (<i>Global Sustainable Tourism Council</i> - GSTC)	POA	Plan Operativo Anual
CONAP	Consejo Nacional de Áreas Protegidas	PCGA	principios de contabilidad generalmente aceptados
CMNUCC	Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático	PINPEP	Programa de Incentivos Forestales para Pequeños Propietarios
CONRED	Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres	PINFOR	Programa de Incentivos Forestales
CO₂	Dióxido de carbono	REDD+	Reducción de los Efectos de Deforestación y Degradación y otros Mecanismos de Adaptación al Cambio Climático
DIACO	Dirección de Atención al Consumidor	RAC	Regulaciones de Aviación Civil
DGAC	Dirección General de Aeronáutica Civil	SERNATUR	Secretaría Nacional de Turismo de Chile
DGT	Dirección General de Transporte	SMS	<i>Security Management System</i> - Sistema de Seguridad Operacional
etc.	etcétera	SSP	Security State Plan - Estado de Seguridad Operacional
GEI	gases de efecto invernadero	SIGAP	Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas
GPS	<i>Global Positioning System</i> - Sistema de Posicionamiento Global	UICN	Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza
GRI	<i>Global Reporting Initiative</i> - Iniciativa de Reporte Mundial	ZVD	zona de veda definitiva
GHG Protocol	Greenhouse Gas Protocol Corporate Standard		
H₂O	agua		
INGUAT	Instituto Guatemalteco de Turismo		

¹Órgano rector del Convenio sobre la Diversidad Biológica



ÍNDICE

Presentación	6
Público al que está dirigido el manual	9
Contexto del proyecto.....	10
Las áreas protegidas en Guatemala y su relación con la sostenibilidad.....	11
Turismo sostenible en las empresas de transporte turístico	16
Criterios Globales de Turismo Sostenible	18
Buenas prácticas de turismo sostenible	19
Importancia de las buenas prácticas	20
Beneficios de implementar buenas prácticas	22
Plan de acción de la sostenibilidad	23
Transporte Turístico	24
 Gestión Empresarial Sostenible	26
Gestión empresarial sostenible	26
Legislación aplicable al transporte turístico	28
Gestión administrativa-financiera.....	30
Abastecimiento de los medios de transporte:	34
Gestión de calidad	38
Seguridad	41
Mantenimiento de vehículos	44
Mantenimiento de embarcaciones.....	45
Mantenimiento de aeronaves	45
 Gestión socio - cultural	46
Alianzas estrategicas	48
Beneficios económicos para las comunidades y desarrollo local	50



Gestión ambiental	52
Reducción de la contaminación ambiental	54
Consumo de combustible	55
Prevención de la contaminación	56
Gestión del agua	57
Gestión de la energía	59
Reducción de la huella de carbono	60
Conservación de la biodiversidad	65
Buenas prácticas en acción	68
Glosario	71
Bibliografía	72
Literatura citada	72
Fuentes de información utilizadas	72
Páginas Web consultadas	78

PRESENTACIÓN

El turismo es un sector que, por su dinamismo y relación con todos los sectores productivos, dinamiza la economía, contribuye al desarrollo local generando fuentes de empleo e ingresos por divisas, favorece la inversión en infraestructura y la mejora de servicios de comunicación, transporte y el suministro de agua potable y energía. Cuando es bien manejado, también propicia la conservación del patrimonio cultural y natural, así como la puesta en valor del mismo.

Además de su posición geográfica privilegiada, en el centro del continente americano, Guatemala posee las características geográficas y biológicas que lo han convertido en uno de los 19 países megadiversos en el mundo, por lo que posee un alto potencial para el desarrollo del turismo sostenible y el ecoturismo, aunque enfrenta el gran reto por desarrollar productos y servicios turísticos, no sólo que sean seguros, competitivos y de calidad; sino que, sobre todo, aseguren que se respetará el entorno natural y serán inclusivos de las expresiones culturales de las comunidades locales.

Con esta serie de Manuales de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible se pretende apoyar el desarrollo turístico sostenible en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (SIGAP) para asegurar que la actividad turística se realice de una manera responsable y respetuosa con el medio ambiente y su entorno sociocultural y represente una herramienta para lograr, a su vez, la sostenibilidad financiera.

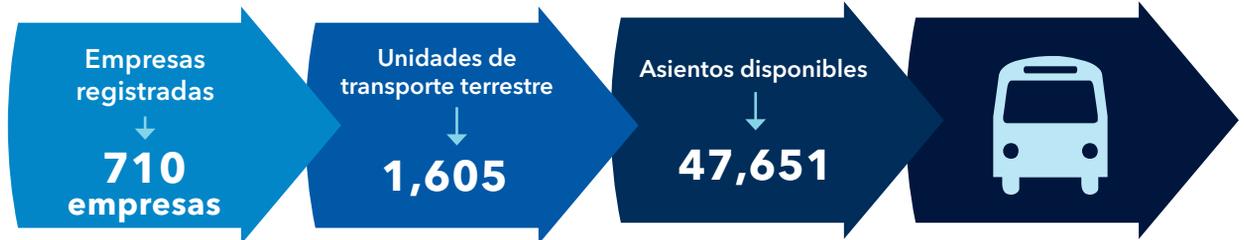
La serie de cinco manuales de buenas prácticas para turismo sostenible en áreas protegidas, se desarrolla a partir de un documento general de buenas prácticas (Manual de Buenas Prácticas de Gestión del Turismo Sostenible en Áreas Protegidas) y luego a través de cuatro manuales específicos dirigidos a los principales prestadores de servicios turísticos dentro y, con influencia, en las áreas protegidas (servicios de hospedaje, alimentación, guías, operadores de turismo receptivo y transporte turístico). El presente manual está dirigido a los servicios de transporte turístico que visitan las áreas protegidas.

Impacto económico del turismo en la economía de Guatemala



Fuente: elaboración propia con datos del Boletín Estadístico del INGUAT 2015 y el Informe del Impacto Económico del Turismo en la Economía 2015 del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC por sus siglas en inglés)

El transporte turístico en Guatemala



Fuente: elaboración propia con datos del Boletín Estadístico del INGUAT 2015.

Adicionalmente, existen dos líneas aéreas con vuelos comerciales regulares desde y hacia los siguientes destinos nacionales:

AVIANCA: Guatemala - Flores - Guatemala

TAG Airlines: Guatemala - Retalhuleu - Guatemala
Guatemala - Puerto Barrios - Guatemala

También Aerorutas Maya y Helicópteros de Guatemala, ofrecen vuelos aéreos privados y chárter a diferentes destinos turísticos como Petén, Izabal, Retalhuleu y Quetzaltenango.

Asimismo, existen 29 empresas de transporte extraurbano que viajan regularmente desde y hacia las principales ciudades del país y la Ciudad de Guatemala. Así como 6 empresas de transporte terrestre intrarregional que viajan desde y hacia la Ciudad de Guatemala, Tapachula, México y las capitales de Centroamérica.

En cuanto a transporte acuático, existen diversos prestadores del servicio en destinos como Sololá (Lago de Atitlán), Livingston y Puerto Barrios en Izabal y Petén. Para efectos del presente manual, se incluyen prácticas tanto para embarcaciones sencillas (canoas, kayaks, cayucos), medianas (lanchas) y grandes (yates).

Visitantes internacionales ingresados a Guatemala por tipo y vía de acceso

VÍA DE ACCESO



TIPO DE VISITANTES

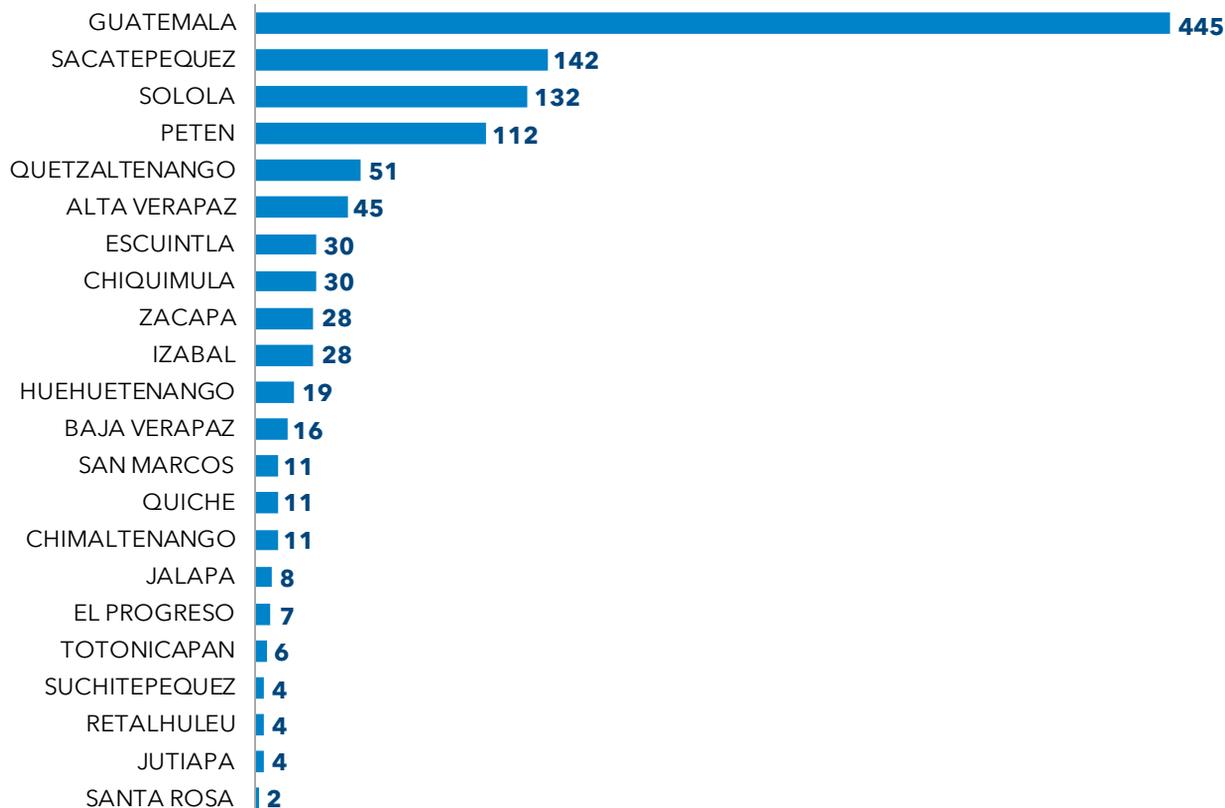


Fuente: INGUAT (2015). Boletín Estadístico 2015. Departamento de Investigación y Análisis de Mercado. Guatemala

En todo el mundo y en Guatemala existe un aumento importante de la movilidad de las personas a través de diversos medios de transporte, principalmente terrestre, tal como lo muestran las estadísticas de las llegadas de turistas del Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT), lo que ha contribuido a la dependencia de los derivados del petróleo, lo que ocasiona graves problemas de contaminación ambiental. Este manual pretende, por un lado, crear consciencia de la importancia que tiene utilizar medios de transporte más eficientes y por el otro, brindar consejos sobre las medidas de mitigación de impactos al ambiente en las áreas protegidas que los servicios de transporte turístico pueden realizar.

En el ámbito empresarial sostenible, se incluyen los temas de legislación turística, gestión administrativa y financiera, seguridad, gestión de calidad y selección, contratación y evaluación de proveedores. En el ámbito socio-cultural se abordan los temas de contribución al desarrollo local; mientras que en el ámbito ambiental se desarrollan los temas de gestión del agua, energía, manejo de desechos, prevención de la contaminación, conservación de la biodiversidad y reducción de emisiones (huella de carbono), a fin que los servicios de transporte turístico puedan ser productivos, viables y en constante crecimiento, pero a la vez, armoniosas y responsables con la sociedad y el ambiente.

Empresas de transporte turístico terrestre registradas en INGUAT



PÚBLICO AL QUE ESTÁ DIRIGIDO EL MANUAL

La serie de manuales de buenas prácticas para turismo sostenible en áreas protegidas del SIGAP están dirigidos a los siguientes usuarios:



Personal gerencial, técnico y administrativo de las áreas protegidas.



Establecimientos de hospedaje, alimentación y **transporte turístico operando dentro de las áreas protegidas.**



Operadores y guías de turismo



Comunidades aledañas.



Visitantes de las áreas protegidas

La finalidad de los manuales es que se transformen en un instrumento efectivo y práctico para promover la sostenibilidad, crear conciencia entre administradores, empresarios y otros usuarios sobre la sostenibilidad y que se embarquen en procesos de mejora continua de sus operaciones.

El presente manual, en específico, está dirigido a los servicios de transporte turístico que brindan sus servicios en las áreas protegidas del SIGAP, independientemente de su tamaño o localización dentro del territorio nacional, o el tipo de servicio de transporte que brinden (aéreo, acuático, terrestre).

Tiene por objetivo brindar orientaciones sobre las prácticas que deben tener en consideración a la hora de prestar servicios de transporte hacia las

áreas protegidas de Guatemala, dado su impacto económico (por las interrelaciones con otros sectores de la cadena de abastecimiento turístico), social (por el servicio que brindan y la contribución en el desarrollo económico local) y ambiental (por el impacto que generan).

Aunque el Manual es específico para los servicios de transporte turístico que operan en las áreas protegidas, se espera que pueda ser utilizado por todas las empresas que brinden servicios de transporte turístico en Guatemala y que las prácticas aquí recomendadas les sirvan de guía para que mejoren sus procesos y procedimientos, la calidad de la prestación de sus servicios y puedan alcanzar mayores niveles de rentabilidad que les permitan contribuir con el desarrollo local, la conservación, cuidado y promoción del patrimonio natural y socio-cultural.



CONTEXTO DEL PROYECTO

El proyecto **“Promoviendo el Ecoturismo para Fortalecer la Sostenibilidad Financiera del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP-”** se desprende del área focal de Biodiversidad del Fondo Mundial Para el Medio Ambiente (FMAM por sus siglas en español, GEF por sus siglas en inglés), que busca catalizar la sostenibilidad de sistemas de áreas protegidas de Guatemala.

La meta del proyecto es contribuir a la conservación de la biodiversidad de importancia global en Guatemala, a través de la promoción del desarrollo de turismo sostenible con capacidad de generar ingresos que sean destinados al manejo y gestión de áreas protegidas, de forma que se favorezca la conservación de la biodiversidad en ellas existente.

El objetivo es fortalecer la sostenibilidad financiera del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP- mediante el desarrollo de nuevos mecanismos financieros en el sector del ecoturismo.

Para ello, el proyecto se propone el diseño de manuales de buenas prácticas que guíe a los diferentes actores involucrados en la gestión del turismo en áreas protegidas en que sus operaciones y estrategias de actuación se alineen con esta meta.

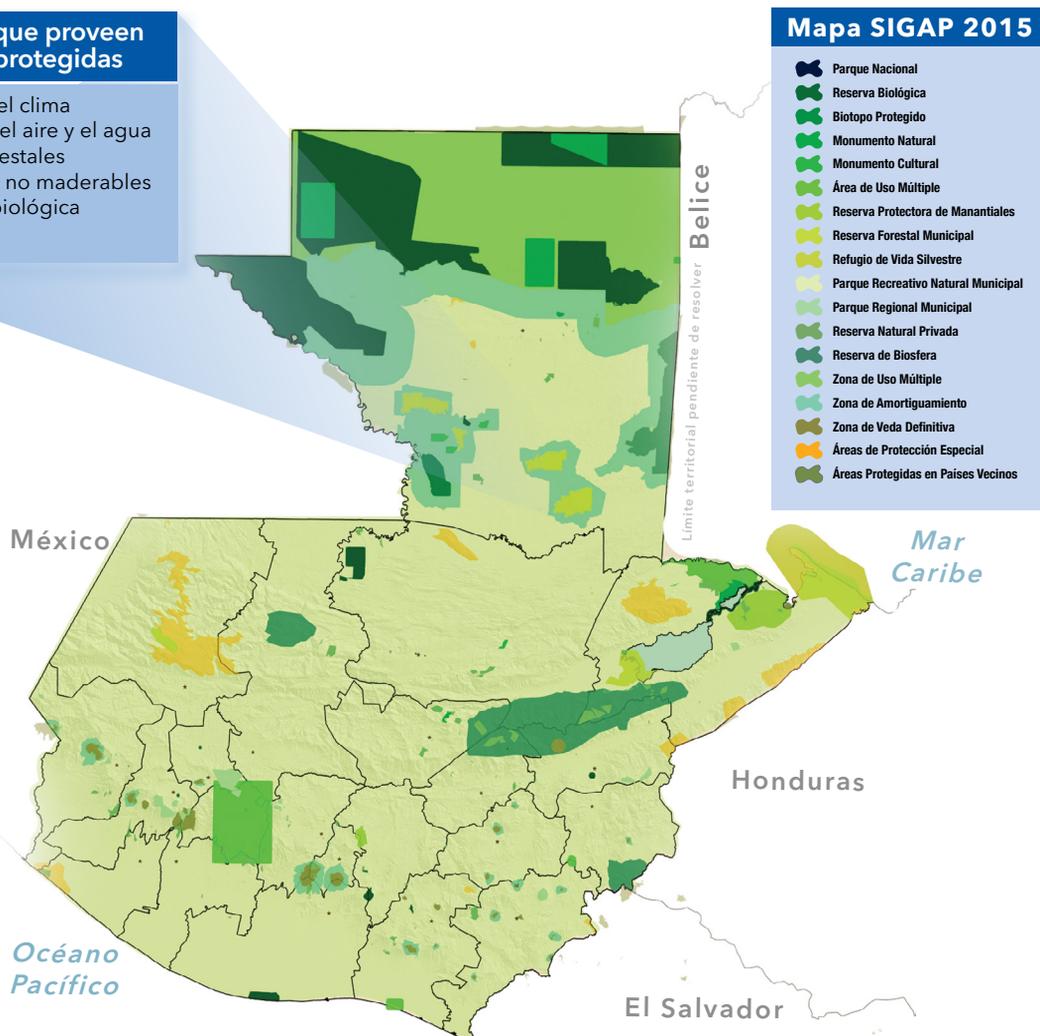
CONTEXTO DE LAS ÁREAS PROTEGIDAS EN GUATEMALA Y SU RELACIÓN CON LA SOSTENIBILIDAD

El Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP) fue creado en 1989 mediante el Decreto 4-89 que también establece el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (SIGAP). El CONAP es la institución encargada de dirigir y coordinar el SIGAP, así como también de administrar la Diversidad Biológica de Guatemala con el fin de proteger y mejorar el patrimonio natural del país.

El SIGAP es el conjunto de todas las áreas protegidas de Guatemala y las entidades que las administran. Fue creado para lograr los objetivos de conservación, rehabilitación y protección de la diversidad biológica y los recursos naturales del país; alberga los principales destinos turísticos del país.

Beneficios que proveen las áreas protegidas

- Regulación del clima
- Purificación del aire y el agua
- Productos forestales maderables y no maderables
- Exploración biológica y turismo.



Fuente: SIGAP 2015.

Son áreas protegidas, incluidas sus respectivas zonas de amortiguamiento, las que tienen por objeto la conservación, el manejo racional y la restauración de la flora y fauna silvestre, recursos conexos y sus interacciones naturales y culturales, que tengan alta significación por su función o sus valores genéticos, históricos, escénicos, recreativos, arqueológicos y protectores; de tal manera de preservar el estado natural de las comunidades bióticas, de los fenómenos geomorfológicos únicos, de las fuentes y suministros de agua, de las cuencas críticas de los ríos, de las zonas protectoras de los suelos agrícolas, de tal modo de mantener opciones de desarrollo sostenible. Se establecen las siguientes categorías de manejo²:



******Aunque no está registrada oficialmente como categoría de manejo, otra denominación que se utiliza es la de Zona de Veda Definitiva (ZVD). El 2 de marzo del 2014, se publicó en el Diario Oficial la Resolución 01-08-2014 del CONAP, con la cual se definió el listado de 28 volcanes (30 ZVD) que son áreas protegidas, declarados como tal desde 1956 en conmemoración al mes del árbol, cuya superficie que se considera como ZVD, comprende desde el cráter hasta la pendiente del 30%, en apego a lo establecido en el Acuerdo Presidencial del 21 de junio de 1956.

Categorías de manejo de las áreas protegidas

De acuerdo al reglamento de la Ley de Áreas Protegidas, existen 6 categorías de manejo para la administración óptima de las mismas

tipo I

Parque Nacional,
Reserva Biológica

21 parques nacionales y
1 reserva biológica

tipo II

Biotopo Protegido,
Monumento Natural,
Monumento Cultural,
Parque Histórico

6 biotopos protegidos
3 monumentos culturales
1 monumento natural

tipo III

Áreas de Uso
Múltiple, Manantial,
Reserva Forestal,
Refugio de Vida
Silvestre

6 refugios de vida silvestre
5 áreas de uso múltiple
2 reservas forestales
2 reservas protectoras de manantiales
1 reserva hídrica y forestal

tipo IV

Áreas Recreativa
Natural, Parque
Regional, Rutas y
Vías Escénicas

66 parques municipales
1 parque regional y área natural
1 parque recreativo natural

tipo V

Reserva Natural
Privada

183 reservas naturales privadas

tipo VI

Reserva de la
Biosfera

5 reservas de biosfera

ZVD**

Zona de veda definitiva → **30** zonas de veda definitiva

334 áreas protegidas nacionales, municipales y privadas, que ocupan un área total de 3,445,738.13 hectáreas (3,343,149.13 hectáreas terrestres y 102,589.00 hectáreas marítimas³), 30.70% del territorio nacional se encuentra bajo el régimen de área protegida.

Fuente: Ley de Áreas Protegidas (Decreto 4-89) y Folleto Guatemala Megadiversa (CONAP. Documento Educativo No. 02-2015)

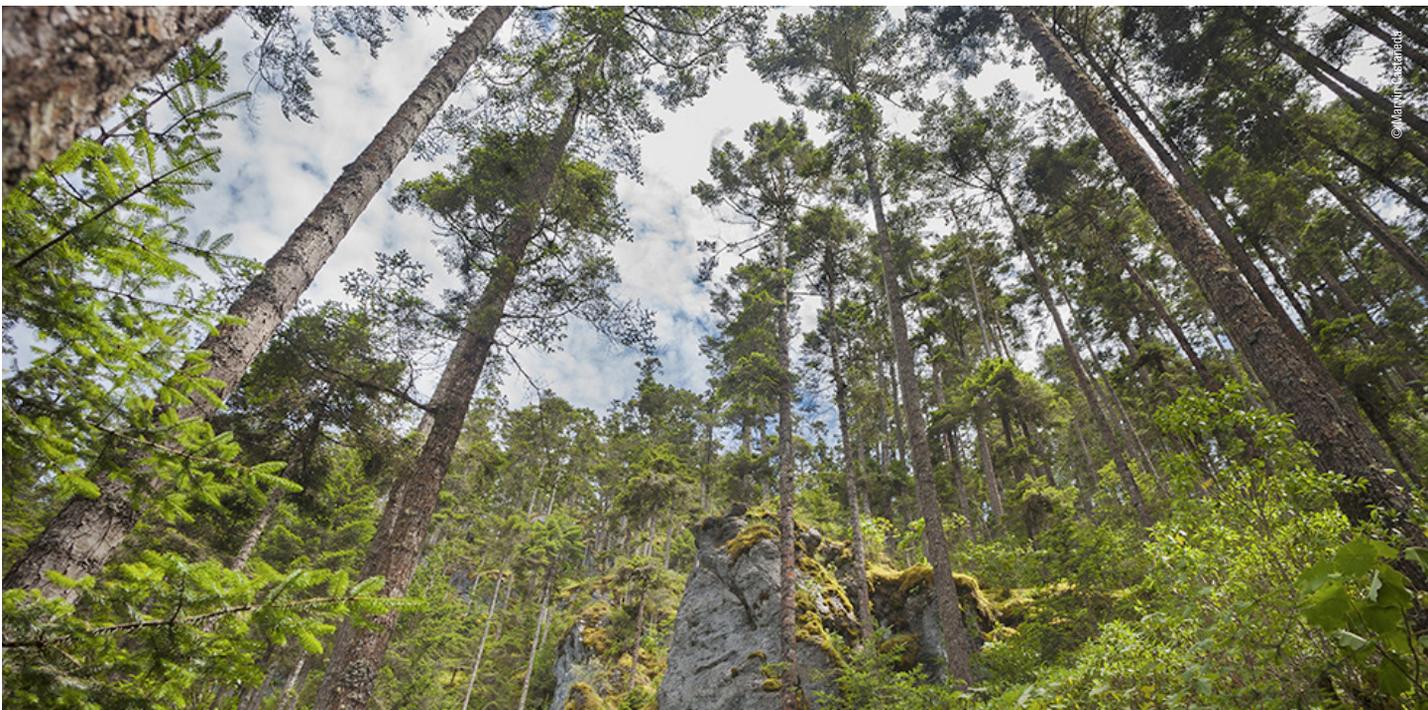
² Ley de Áreas Protegidas (Decreto 4-89)

³ De acuerdo a los datos oficiales de superficie en conservación y manejo de las áreas protegidas del SIGAP.

GUATEMALA MEGADIVERSA

Conocida como “el país de la eterna primavera”, a pesar de ser un país relativamente pequeño (108,889 Kms²), Guatemala posee una vasta biodiversidad, que se refleja en la variedad de flora y fauna, así como en la pluriculturalidad de su gente y también es uno de los 25 países con mayor diversidad de árboles a nivel mundial.

En el año 2010 la Conferencia de las Partes (Conference of Parties - CoP) reconoció a Guatemala como uno de los 19 países megadiversos⁴ en el mundo. Este reconocimiento mundial, además de ser motivo de orgullo, conlleva una gran responsabilidad de crear consciencia de la importancia económica, sociocultural y ambiental que las áreas protegidas tienen.



© Martín Castañeda



© Iván Castro



© Chris Packham

⁴ El concepto de megadiverso, representa la variedad de seres vivos sobre la tierra y abarca la diversidad de ecosistemas y variedad genética.

República de Guatemala

Se origina de la lengua Náhuatl Quauhtlemallan que significa:
“Lugar donde hay muchos árboles”

+ 15 millones
de habitantes



24 idiomas
incluyendo el **español**,
idiomas **Maya, Xinka**
y **Garífuna**

360
microclimas

14
zonas de vida

66
ecosistemas

33
volcanes

5
lagos

3 Patrimonios de la Humanidad - UNESCO

- Parque Nacional Tikal (Patrimonio Cultural y Natural)
- La Antigua Guatemala
- Parque Arqueológico Quirigua

3 Patrimonios Inmateriales - UNESCO

- La lengua, la danza y la música garífuna
- La tradición del teatro Rabinal Achí
- El Ceremonial La Pa'ach

FLORA



10.317
Especies

PECES



1.033
Especies

ANFIBIOS



147
Especies

REPTILES



245
Especies

AVES



720
Especies

MAMÍFEROS



244
Especies

7 BIOMAS

- Selva tropical húmeda
- Selva tropical lluviosa
- Selva de montaña
- Bosque de montaña
- Chaparral espinoso
- Selva sub-tropical húmeda
- Sabana tropical húmeda

7 HUMEDALES RAMSAR

- Parque Nacional Laguna Lachuá
- Parque Nacional Yaxha-Nakum-Narajo
- Parque Nacional Laguna del Tigre
- Refugio de Vida Silvestre de Punta de Manabique
- Refugio de Vida Silvestre Bocas del Polochic
- Río Sarstún
- Reserva Natural Manchón Guamuchal

5 RESERVAS DE BIÓSFERA

- Reserva de la Biósfera Maya
- Reserva de la Biósfera Sierra de las Minas
- Reserva de la Biósfera Trifinio
- Reserva de la Biósfera Ixil, Visis-Caba
- Reserva de la Biósfera Montañas Mayas Chiquibul

Fuente: elaboración propia con información de INGUAT, CONAP y Ministerio de Cultura y Deportes.

Aunque de manera general la población guatemalteca no es consciente de la importancia de la conservación de la biodiversidad para su subsistencia, todos los habitantes del país, así como sus visitantes se benefician directa o indirectamente de los bienes y servicios biológicos que las áreas protegidas proveen.

La sostenibilidad ambiental, socio-cultural y económica es inherente a la conservación de los recursos culturales y naturales del país, pues de ellos depende la disminución del riesgo por la vulnerabilidad del cambio climático, la reducción de la erosión de los suelos, la disminución del efecto de las

inundaciones, la purificación del aire a través de la captación y fijación del carbono, la generación de energía renovable (hidroeléctricas), la seguridad alimentaria y el turismo.

Las áreas protegidas son una pieza fundamental para la conservación de la biodiversidad y también representan uno de los principales recursos turísticos, prestan servicios ambientales para las poblaciones aledañas, salvaguardan el patrimonio natural y cultural; son una fuente para la investigación científica y la educación ambiental.

Muchas poblaciones y grupos rurales que viven en extrema pobreza, dependen directamente de ellas para su subsistencia (alimentos, uso de plantas medicinales y madera para combustión y/o construcción principalmente).

Adicionalmente, los diferentes modelos de gestión de las APs apoyan la descentralización y modernización del estado, permitiendo la participación de la sociedad civil organizada y coadyuvan al cumplimiento de diversos tratados internacionales de los que el país es signatario; así como a la captación de financiamiento internacional.



TURISMO SOSTENIBLE EN LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE TURÍSTICO

Según la OMT es “el turismo sostenible” que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”⁵.

Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible se aplican a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos.



Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. Por lo tanto, el turismo sostenible debe:



01

Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

02

Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.

03

Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes, unos beneficios socio-económicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.



⁵ Organización Mundial del Turismo (OMT). Desarrollo Sostenible del Turismo. <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>. Página visitada el 2 de enero 2016.

Las áreas protegidas, como guardianas de la biodiversidad, representan para el turismo una gran oportunidad para el esparcimiento y el disfrute de la naturaleza. Sin transporte turístico que permita a los visitantes movilizarse de un lugar a otro, no puede existir la actividad turística. Sin embargo, el transporte turístico sostenible representa un reto y a la vez una oportunidad de brindar servicios adaptados a las necesidades sociales, garantizando el desplazamiento de las personas y sus bienes de manera segura, económica, eficiente y a la vez responsable.

El transporte turístico que visita las áreas protegidas debe poner especial énfasis en que sus servicios no perturben y ocasionen el menor daño posible al entorno (socio-cultural y ambiental), basándose en los principios de:

1. Ética empresarial (seguridad, empleo digno, transparencia, honestidad y legalidad, justicia y equidad).
2. Compromiso con la comunidad y su desarrollo (contribución al bien común, vinculación con las comunidades aledañas y desarrollo social).
3. Cuidado, protección y preservación del medio ambiente (responsabilidad, respeto por la legislación y prevención de impactos negativos).

La gestión integral sostenible no debe confundirse con la filantropía, ni con intervenciones ambientales puntuales; sino que está encaminada a mantener un equilibrio entre el desarrollo del negocio turístico, el desarrollo de la localidad, la conservación y cuidado del medio ambiente y la viabilidad comercial y económica del negocio turístico.

Una empresa de transporte turístico que incluya la gestión sostenible de manera integral (desde su fase de planificación y operación) debe:

- Tener claridad sobre el impacto de sus actividades en el área protegida y el entorno social y ambiental de la misma y de las comunidades aledañas.
- Conocer las expectativas de los clientes, proveedores, colaboradores y las entidades gubernamentales que norman su actividad (CONAP, INGUAT, etc.).
- Desarrollar metas específicas sobre el consumo de insumos y materiales, agua, energía, la generación de desechos y las aguas residuales.
- Elaborar políticas, principios o lineamientos que la orienten sobre su comportamiento ético (incluyendo sus prácticas laborales) y la contribución socio-cultural y ambiental.
- Garantizar la disponibilidad de medios de transporte seguros y accesibles para todo tipo de pasajeros, incluyendo los que tengan dificultades de movilidad.
- Identificar a todas las partes interesadas⁶ (*stakeholders*), tanto con los que interactuamos actualmente, como aquellos con los que pueda generarse una posible interacción (alianza estratégica).

El marco referencial del presente manual es la gestión de las áreas protegidas como protectoras del patrimonio natural, seguido de los Criterios Globales de Turismo Sostenible, de los que se derivan las buenas prácticas de turismo sostenible para establecimientos de hospedaje en las áreas protegidas.



⁶ Representan a todas las organizaciones del contexto local, municipal y nacional que están relacionadas o ligadas a las actividades de la empresa.

CRITERIOS GLOBALES DE TURISMO SOSTENIBLE

Los Criterios Globales de Turismo Sostenible⁷ son un esfuerzo para alcanzar el entendimiento común del turismo sostenible y representan los principios mínimos de sostenibilidad a los que una empresa turística debe aspirar. 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 y la reducción de los impactos negativos sobre el ambiente.

Aunque los criterios se orientan inicialmente para el uso por parte del sector hotelero y los operadores de turismo, tienen aplicabilidad en toda la industria turística.

Los criterios son parte de la respuesta brindada por la comunidad turística frente a los desafíos mundiales que se presentan en los Objetivos de Desarrollo Sostenible del Milenio. La mitigación de la pobreza y la sostenibilidad ambiental, incluyendo el cambio climático, son los principales temas transversales que se abordan mediante los criterios.

Los criterios indican lo que se debe hacer, no cómo se debe hacer, ni tampoco si se ha alcanzado la meta; esa función es realizada por los indicadores de desempeño, los materiales educativos asociados y el acceso a las herramientas de implementación, siendo todos ellos un complemento indispensable de los criterios de turismo sostenible que son:



- 01 Demostrar una gestión sostenible eficaz.
- 02 Maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimizar los impactos negativos.
- 03 Maximizar los beneficios para el patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos.
- 04 Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos.

Pueden encontrarse en: <http://www.gstcouncil.org/en/resource-center/72-general/translations/505-los-criterios-globales.html>

⁷ Según OMT (2012) y CMTS (2010)

BUENAS PRÁCTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE

Se basan en experiencias ejemplares que muestran de forma clara y concreta cómo llevar a la práctica acciones que produzcan resultados positivos, útiles y funcionales que permitan ser un referente para la evaluación de la gestión sostenible; son aplicables a la realidad nacional y pueden ser replicables y transferibles en otros contextos similares.

Para efectos de la serie de Manuales de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en las Áreas Protegidas del SIGAP las buenas prácticas son una guía o referente a seguir para sugerir y plantear mejoras. Se caracterizan por promover soluciones creativas que demuestren un impacto positivo, promueven la transformación real, generan aprendizaje y pueden mantenerse en el tiempo por su impacto social, económico y ambiental.

Es importante resaltar que las buenas prácticas son conceptos dinámicos que evolucionan y cambian en el tiempo, adecuándose al contexto, social, político, ambiental y económico del momento.

Las buenas prácticas constituyen lineamientos de mejora continua para los servicios de transporte turístico que operan en las áreas protegidas, demostrando que el turismo puede desarrollarse de manera responsable y sostenible. Como todo proceso de mejora, su implementación, requiere de cambios de actitud y de gestión. Es esencial adoptarlas como una filosofía dentro del emprendimiento turístico para que sus beneficios sean consistentes y de largo plazo.



Una buena práctica es una experiencia exitosa que ha demostrado resultados positivos y su importancia radica en la documentación de dichos resultados para poder replicarlos como ejemplares, por lo tanto, son una herramienta básica en la gestión de la sostenibilidad.

IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS



Son útiles para la planificación, diseño, desarrollo y funcionamiento de las actividades turísticas.

Se convierten en referente de sostenibilidad y contribuyen a una gestión socialmente inclusiva y responsable, ambientalmente amigable y económicamente viable.

Brindan parámetros del cuidado, aprovechamiento y uso de los recursos.

Propician la auto-evaluación y mejora continua; así como un adecuado aprovechamiento de los recursos humanos, técnicos y financieros.

Coadyuvan a mejorar la experiencia de los visitantes y satisfacer sus expectativas.

Promueven el cumplimiento de la legislación aplicable.



BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR LAS BUENAS PRÁCTICAS

La aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible contribuye a mejorar la gestión de la empresa de manera general ordenando sus procesos y con ello, ser más eficientes. En muy pocos casos, una buena práctica requerirá inversiones; se basa en los principios de cambio de actitud y cambios operacionales (la forma de hacer las cosas). De manera precisa, los servicios de alimentación que implementan buenas prácticas pueden obtener los siguientes beneficios:



PLAN DE ACCIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

El plan de acción de la sostenibilidad es un modo de asegurarnos que los objetivos de sostenibilidad y la implementación de las buenas prácticas se concreten; tiene los siguientes objetivos.



01

Servir de referencia para la planeación, gestión, seguimiento y evaluación de la implementación de las buenas prácticas.

03

Aportar orientaciones y criterios para la interacción con la sociedad en ámbitos como la educación, la cultura, la salud y el bienestar de la población.

02

Promover las medidas para generar cambios hacia un modelo de economía sostenible

04

Impulsar, promover y apoyar la conservación, uso público e investigación de las áreas protegidas.

Para su elaboración y posterior implementación debe tenerse en cuenta lo siguiente:

01

Contar con un diagnóstico de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA).

02

Que todos los actores involucrados en la gestión del área protegida y emprendimiento turístico dentro de la misma, estén comprometidos con el Plan de Acción de Sostenibilidad.

03

Saber cuáles son los impactos sociales, ambientales y económicos.

04

Los contenidos mínimos con los que debe contar son: principios, misión, visión, compromisos y acciones. Estas acciones deben aplicarse al interior y al exterior de la organización.

Contenido del Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para servicios de transporte turístico que visitan las Áreas Protegidas

01

Gestión EMPRESARIAL SOSTENIBLE

- Legislación turística
- Gestión administrativa y financiera
- Gestión de calidad
- Seguridad

02

Gestión SOCIO-CULTURAL

- Alianzas estratégicas
- Contribución al desarrollo local

03

Gestión AMBIENTAL

- Gestión del agua
- Gestión de la energía
- Prevención de la contaminación
- Reducción de emisiones
- Manejo de desechos sólidos

TRANSPORTE TURÍSTICO

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales.⁸ Los viajes y el disfrute de la naturaleza y de otros sitios culturales se han realizado desde tiempos muy antiguos, pero han

sido potenciados por la aparición de los medios de transporte motorizados en el siglo XX. Sin el transporte, es imposible concebir el turismo en cualquiera de sus modalidades, pues requiere que las personas se desplacen de un lugar hacia otro y, representa el medio de llegar al destino.

El transporte turístico es el servicio de traslado de pasajeros de un punto a un determinado destino turístico, mediante una tarifa previamente establecida y que no incluye servicios complementarios.



Este servicio puede ser brindado por empresas o comerciantes individuales que posean vehículos habilitados con las condiciones necesarias que garantizan la seguridad y comodidad de los pasajeros. Puede ser clasificado como transporte nacional (empresas o comerciales registradas en Guatemala), transfronterizo (empresas o comerciantes de países vecinos: México, Belice, Honduras y El Salvador).

⁸ Organización Mundial del Turismo. Glosario de Términos. <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>. Página visitada el 15 de julio 2016.

El transporte acuático es el que se realiza mediante embarcaciones flotantes, ya sea de propulsión motora o manual y pueden ser fluviales (ríos y canales), lacustres (lagos y lagunas) y marítimas (océanos y mares), tales como yates, barcos, ferris, lanchas, cayucos, balsas y kayaks.

El transporte aéreo (sin tener en cuenta la aviación civil y comercial) es aquel que brinda servicio de transportación en aeronaves motorizadas (helicópteros y avionetas), con capacidad para llevar personas y su equipaje de un lugar a otro en vuelos regulares (que se organizan con un itinerario establecido), vuelos chárteres (son irregulares y fletados por empresas o entidades) y vuelos privados (viaje exclusivo para uno o más pasajeros de un destino a otro).

El transporte terrestre es el que traslada pasajeros por tierra, pudiendo ser motorizado o no tales como buses (camionetas y *coasters*⁹), microbuses, vehículos (incluyendo taxis) motocicletas, bicicletas, carretas, semovientes (caballos, mulas, burros); no se incluye en esta categoría el transporte extraurbano de pasajeros, aunque es posible que algunos turistas lo utilicen como medio de transporte hacia los diferentes destinos turísticos.



⁹ Coaster, minibús con capacidad de 26 a 30 pasajeros.

Gestión

EMPRESARIAL SOSTENIBLE

Para efectos del presente manual, nos referiremos exclusivamente al transporte turístico que presta servicio en y hacia las áreas protegidas, pudiendo ser acuático, aéreo y terrestre.

La gestión empresarial sostenible se refiere a los sistemas, políticas, estrategias y programas que las empresas ponen en marcha a fin de mantener un equilibrio entre el crecimiento y viabilidad económica de la empresa, su contribución al desarrollo integral de los destinos turísticos donde operan, el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades aledañas y sus propios colaboradores, así como el uso y conservación de los recursos naturales y culturales.



La gestión empresarial sostenible inicia dentro de la empresa, en el caso de los servicios de transporte turístico incluye los siguientes elementos:



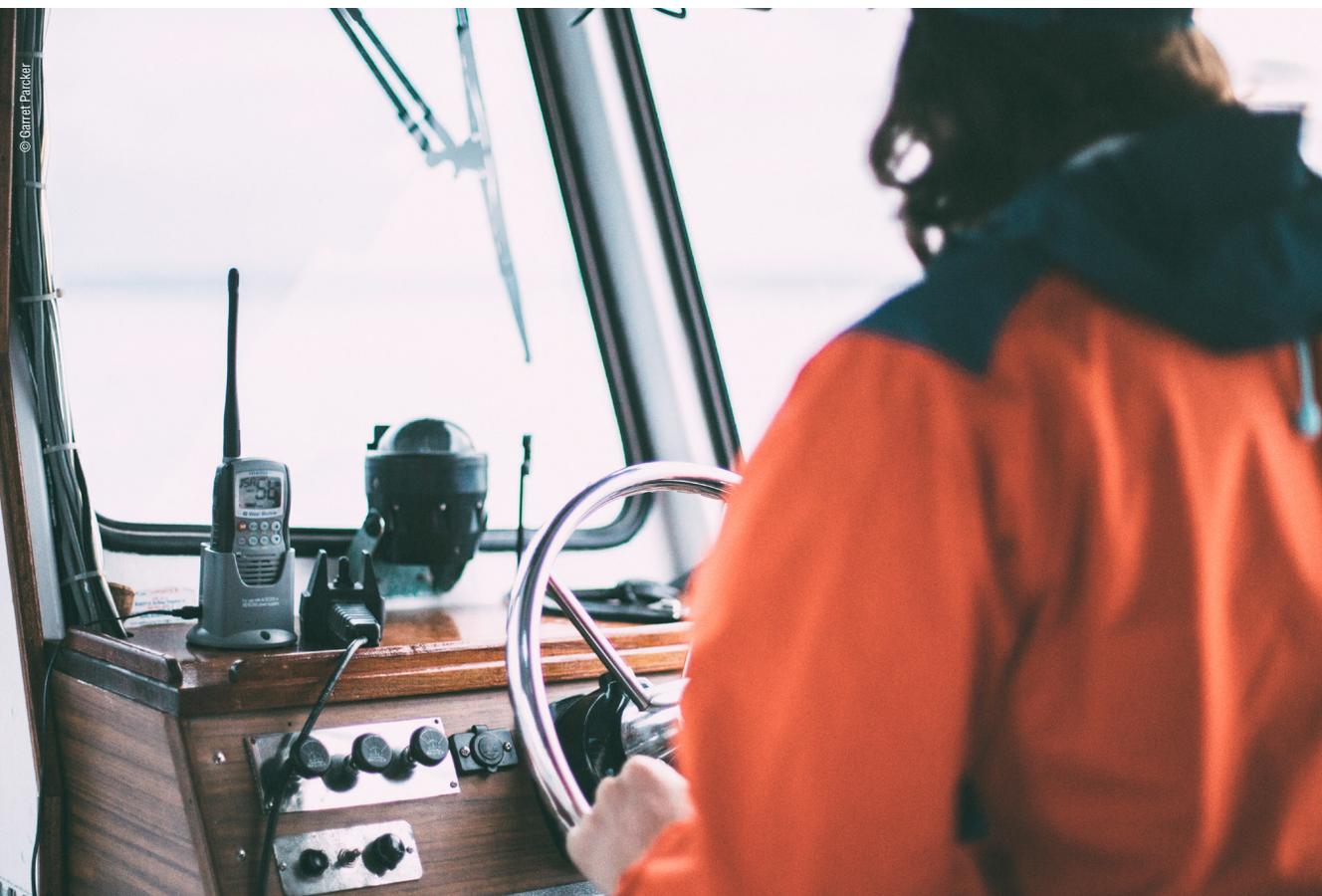


LEGISLACIÓN APLICABLE AL TRANSPORTE TURÍSTICO

El Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, es el ente rector de las empresas de transporte aéreo y terrestre y lo hace a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) y la Dirección General de Transportes (DGT). Sin embargo, es el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) el encargado de emitir una Licencia para Servicio Exclusivo de Turismo para las empresas de transporte terrestre; debiendo registrarse ante dicha entidad para obtenerla.

En el caso de las embarcaciones, es el Departamento Marítimo del Ministerio de la Defensa Nacional la autoridad competente para la aplicación de la normativa de inscripción, matriculación y abanderamiento para buques, embarcaciones y artefactos navales (Acuerdo Ministerial No. 16-2008).

El Reglamento para la Prestación del Servicio Público de Transporte Extraurbano de Pasajeros por Carretera y Servicio Especial Exclusivo de Turismo, Agrícola e Industrial (Acuerdo Gubernativo 225-2012), establece que el transporte exclusivo y especializado de turismo es aquel que presta el traslado de personas con fines turísticos; sin que se pueda detener en puntos intermedios para recoger o bajar pasajeros, ni para realizar actividades de naturaleza distinta al turismo.



Buenas prácticas de legislación para servicios de transporte turístico

- Contar con el permiso de operación de la autoridad competente, de acuerdo al tipo de transporte de que se trate:
 - » CDAG: certificado de aeronavegabilidad y certificado de matrícula para transporte aéreo.
 - » Departamento Marítimo del Ministerio de la Defensa Nacional - certificado de matrícula para transporte naval.
 - » INGUAT - licencia de transporte terrestre.
 - Conocer, respetar, cumplir y velar por el cumplimiento de la legislación turística, mercantil, laboral y fiscal que le sea aplicable.
 - » Código Civil (Decreto Ley No. 106).
 - » Código de Comercio (Decreto No. 2-70).
 - » Código de Trabajo (Decreto No. 1441).
 - » Código Tributario (Decreto No. 6-91).
 - » Ley de Impuesto sobre la Renta (Decreto 26-92), sus reformas y reglamento.
 - » Ley del Impuesto al Valor Agregado (Decreto No. 27-92), sus reformas y reglamento.
 - » Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional (Acuerdo gubernativo No. 229-2014)
 - » Decreto No. 70-94 y sus reformas (Ley del Impuesto de Circulación de Vehículos, Terrestres, Marítimos y Aéreos) y su Reglamento (Acuerdo Gubernativo No. 111-95)
 - » Decreto No. 93-2000 (Ley de Aviación Civil de Guatemala).
 - » Acuerdo Gubernativo 394-2001 (Reglamento de la Ley de Aviación Civil).
 - » Acuerdo Gubernativo No. 225-2012 (Reglamento para la Prestación del Servicio Público de Transporte Extraurbano de Pasajeros por Carretera y Servicio Especial Exclusivo de Turismo, Agrícola e Industrial.
 - » Decreto No. 130-96 (Ley de Tránsito) y Acuerdo Gubernativo No. 273-98 (Reglamento de Tránsito)
 - » Reglamentos de las Entidades Municipales Reguladoras de Transporte y Tránsito.
- Conocer, respetar, cumplir y velar por el cumplimiento de la legislación ambiental y cultural que le sea aplicable y que está contenida en el Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en Áreas Protegidas.
 - Conocer, respetar, cumplir y velar por el cumplimiento de lo establecido en:
 - » Código de Ética Mundial para el Turismo.
 - » Código de Ética y Conducta para Prestadores de Servicios Turísticos de las Áreas Protegidas.
 - » Código de Ética y Conducta para Visitantes de las Áreas Protegidas.
 - Informar a los turistas sobre los reglamentos y códigos de conducta de los lugares que se visita, con especial énfasis en:
 - » Tráfico, adquisición, compra, extracción e ingreso de especies de flora y fauna.
 - » Tráfico, adquisición, compra y extracción de artefactos arqueológicos e históricos.
 - » Penalización de la tenencia y consumo de drogas.
 - » Explotación sexual comercial infantil y de adolescentes.

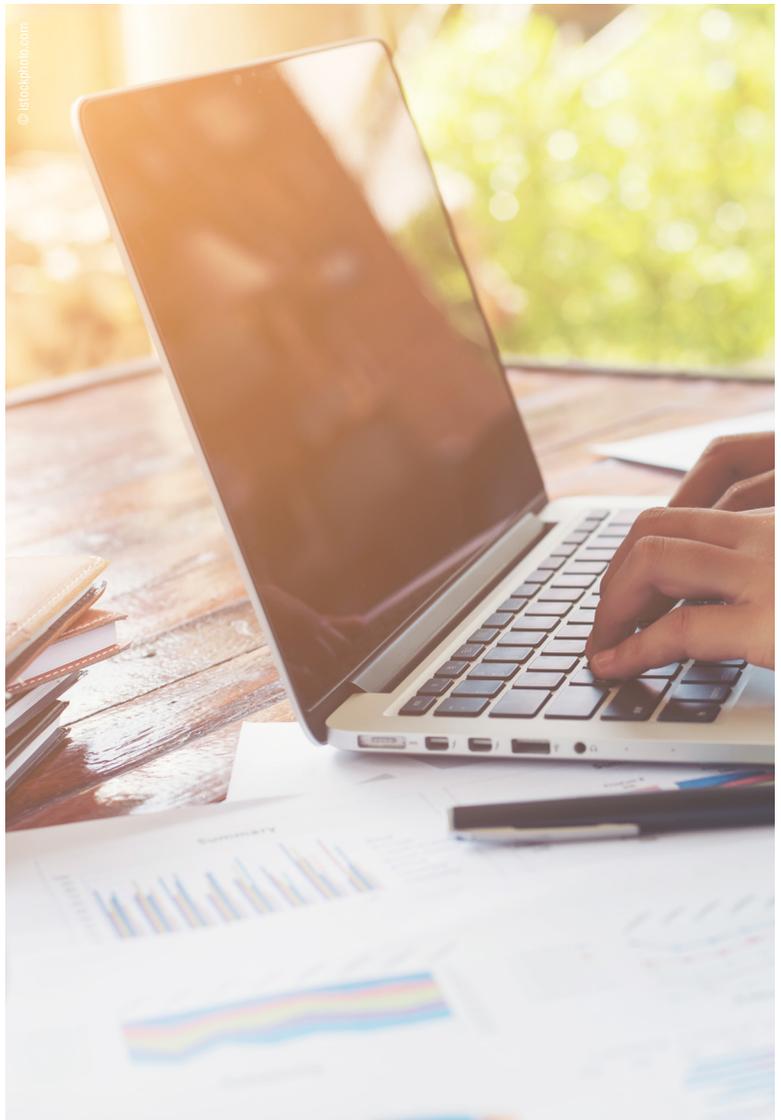


GESTIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA

Las actividades, controles y procesos administrativo-financieros permiten que una empresa de transporte cuente con una estructura ordenada y que brinde apoyo para que la prestación del servicio sea adecuada para satisfacer las necesidades y requerimientos del cliente.

- Diseñar la estructura operativa de la empresa (organigrama, líneas de comunicación y de mando)
- Contar con la información necesaria para seleccionar entre las diversas alternativas y tomar decisiones de inversión, políticas comerciales, precios, presupuestos, etc.
- Distribuir los recursos de la mejor manera posible, fijando el curso de acción para lograr los objetivos propuestos del Plan Estratégico.
- Desarrollar el Plan Operativo Anual (POA).
- Detectar posibles riesgos y retroalimentar la gestión para adaptarse a cualquier cambio de circunstancias.
- Gestionar el sistema de información contable.

En el caso específico de la gestión financiera, se requiere contar con un presupuesto sólido y realista, que determine los costos iniciales y los costos de operación, la proyección de ventas, el flujo de efectivo requerido. Es fundamental que se desarrollen estrategias financieras que permitan lograr los objetivos y desarrollar la actividad según lo planificado para poder crecer y ser cada vez más competitiva.



Buenas prácticas de gestión administrativa-financiera de los servicios de transporte turístico

Para garantizar la efectividad de los recursos financieros, humanos, técnicos y tecnológicos del área protegida se recomiendan las siguientes prácticas:

- Definir una estructura orgánica (organigrama o esquema de cargos), jerárquica (definición de los niveles de autoridad) y funcional (perfil, objetivos y tareas y responsabilidades) adecuada a la actividad de la empresa.

Ejemplo de organigrama de empresa de transporte terrestre y aéreo



- Atribuir responsabilidades a los colaboradores mediante el establecimiento de objetivos y realizar el seguimiento respectivo para verificar su cumplimiento.
 - » En el caso de las empresas de transporte terrestre es necesario contar con las descripciones de pilotos (choferes, conductores), mecánicos y recepcionistas (agentes de servicio al cliente). Adicionalmente, los puestos administrativos: Gerente General, secretaria/ asistente, contador, etc.
 - » En el caso de las empresas de transporte aéreo: piloto aviador, tripulante de cabina (sobrecargo), ingeniero de vuelo, mecánico de mantenimiento de aeronaves, atención de mostradores (*counters*), atención de puertas de salida, servicios especiales. Adicionalmente, los puestos administrativos.
 - » En el caso de los prestadores de servicios de transportación acuática, por lo general, en Guatemala son embarcaciones operadas por los mismos propietarios, en cuyo caso solo se requiere de la definición de funciones del piloto y del asistente del mismo.
- Aplicar las buenas prácticas de empleo promovidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT):
 - » Promover la igualdad de oportunidad de empleo en mujeres y hombres.
 - » Garantizar la seguridad y salud en el trabajo, proveyendo un ambiente agradable, sano y que cuide la salud física y emocional del trabajador.
 - » Proveer de una remuneración justa y equitativa considerando: tipo de trabajo a desempeñar, experiencia, escolaridad y desempeño.

- » Establecer una jornada laboral (horario de trabajo) que respete la legislación y permita al trabajador atender sus necesidades personales y familiares.
- » Brindar oportunidades de capacitación y formación.
- » Cumplir con la inscripción y pago del seguro social de los trabajadores.
- » Evitar el trabajo de menores de edad.
- Contar con un programa de gestión de talento humano que incluya las políticas, procesos y procedimientos para: reclutamiento, selección, contratación, administración, capacitación y desarrollo del personal.
 - » Elaborar y mantener actualizados los contratos laborales de cada trabajador.
 - » Contar con un registro o expediente para cada uno de los trabajadores fijos y temporales que incluya como mínimo: currículo, cartas de referencia, control de vacaciones, control de asistencia, cruce de correspondencia laboral (permisos, llamadas de atención, aumentos salariales, etc.).
 - » Desarrollar perfiles de puesto que incluyan la descripción del puesto, los objetivos, funciones generales, así como los conocimientos, experiencia y actitudes que son requeridos para el desempeño de las funciones.
- » Realizar, anualmente, una evaluación de desempeño con base en el perfil de puesto y plan de trabajo (responsabilidades asignadas) a cada trabajador.
- » Desarrollar un plan anual de capacitación que incluya, pero no se limite a, aspectos de seguridad, atención al cliente, gestión de calidad, técnicas de guiado, comercialización, idiomas (los que la empresa ofrezca en sus paquetes, rutas y circuitos).
- » Definir los mecanismos de selección, capacitación y contratación del personal temporal (guías, monitores y conductores).
- » Evaluar la motivación de los colaboradores a fin de implementar acciones que mejoren su satisfacción, motivación y compromiso; así como gestionar condiciones físicas de trabajo adecuadas.
- » Garantizar el bienestar físico y mental (horarios y turnos de trabajo, días de descanso, vacaciones, tiempo para comidas) de los colaboradores.
- Identificar los riesgos (financieros, operativos, de mercado, ambientales y de seguridad) a los que la empresa esté expuesta y desarrollar los procedimientos para eliminarlos o mitigarlos.

Ejemplo de matriz de identificación de riesgos

Área temática	Posibles riesgos	Herramienta
Finanzas	Robos Cobros no autorizados Diferencial cambiario Falta de liquidez	Registros contables. Estados financieros. Políticas y procedimientos financiero-contables.
Seguridad	Accidentes en ruta Robos y asaltos en carretera Huelgas, paros o tomas de carretera	Programa de prevención de riesgos laborales. Procedimientos de evacuación. Procedimientos de primeros auxilios. Programa de seguridad integral.
Operaciones	Personal insuficiente Falta de equipamiento y equipo Fallas tecnológicas	Planificación estratégica. Manual de puestos y atribuciones - distribución de responsabilidades. Inventario de recursos. Programa de mantenimiento preventivo y correctivo.
Ambiente	Inundaciones Incendios forestales Huracanes Terremotos Deslaves y erosión Erupciones volcánicas Desbordes en cuerpos de agua (cenotes, lagunas, lagos, ríos y mares)	Identificación de riesgos. Plan de contingencia y atención de emergencias.

- Prestar atención y mejorar constantemente el rendimiento económico-financiero de la empresa a través de disminución de costos operativos (ahorros) y una mayor rentabilidad (aumento de ingresos).
- Definir un sistema de gestión de la información formal (interna y externa), fluido y coordinado que permita contar con datos y conocer hechos que faciliten la toma de decisiones. Los reportes deben ser claros, fiables y oportunos (a tiempo).
- Identificar, analizar y evaluar las oportunidades de negocio que ofrece cada segmento de mercado relevante para la actividad turística.
- Estructurar un programa de abastecimiento (compras y adquisiciones) y utilización de insumos, materiales y productos para evitar el desperdicio de los mismos, prefiriendo la adquisición de productos de micro y pequeñas empresas locales, así como productos amigables con el ambiente y/o con responsabilidad social.
- Desarrollar esquemas contables basados en los principios de contabilidad generalmente aceptados (PCGA¹⁰), a través de la implementación de un sistema contable formal.
- Analizar y comparar las desviaciones entre los datos presupuestados (proyecciones) y los datos reales (ejecución).
- Cumplir con las obligaciones laborales, comerciales y fiscales a que esté sujeta la empresa (ver sección de legislación turística).
- Implementar, mejorar o desarrollar (según sea el caso), presupuestos como una herramienta de control del avance hacia los objetivos trazados.
- Incorporar componentes no financieros al presupuesto tales como plazos y tiempo requeridos, calidad de los bienes y servicios a ser adquiridos, el nivel de conocimientos y experiencia necesaria en los colaboradores, entre otras.
- Calcular de forma precisa y periódica el Flujo de Caja para evitar la tenencia de efectivo en cantidades excesivas o, por el contrario, que no existan los fondos suficientes para cumplir con las obligaciones contraídas. Ver el Formulario No. 1, ejemplo del Flujo de Caja (*cash flow* en idioma inglés) en la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible en Áreas Protegidas.
- Medir la eficacia en la gestión de las estructuras jerárquicas y funcionales de la empresa.



¹⁰ Son el conjunto de reglas generales que sirven de guía contable. Constituyen los parámetros para la elaboración de estados financieros. equidad, ente, bienes económicos, moneda común, ejercicio (período), objetividad, prudencia, uniformidad, exposición, materialidad, valuación al costo, devengado y realización.

ABASTECIMIENTO DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE

En el Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Operadores de Turismo, se pueden encontrar todas las prácticas relacionadas a la selección, contratación y evaluación de proveedores, que también son aplicables a los servicios de transporte turístico.

En algunos productos, el impacto puede ser muy significativo si se utilizan para su compra criterios sostenibles tales como la manufactura local, el bajo impacto energético, la biodegradabilidad de los mismos, etc. Además de contribuir con el desarrollo local y el cuidado del ambiente, las empresas que adquieren productos y servicios amigables con el ambiente mejoran su imagen e incrementan su rentabilidad.

La adquisición de bienes y servicios de manera responsable y respetuosa con el medio ambiente y la cultura local es una herramienta clave para las empresas de transporte que están implementando prácticas sostenibles.

Las denominadas “compras verdes” incorporan criterios ambientales con el objetivo de reducir los impactos que la operación genera. Aspectos a tener en cuenta son: consumo energético, preferencia de materiales reciclables, utilización de sustancias no peligrosas en la elaboración del producto o servicio, producción orgánica, entre otros. Los criterios sociales, por su parte, permiten asegurar la calidad en el empleo local, la integración de perspectivas de género, la contratación de personas con limitaciones o necesidades especiales y la generación de fuentes de empleo local.

La compra ética también apoya iniciativas de comercio justo, respeto por las convenciones internacionales sobre trabajo decente de la Organización Internacional del Trabajo, la transparencia sobre el origen de los productos y la trazabilidad a lo largo de la cadena de suministro.



© Lester Vargas

Buenas prácticas en la adquisición de combustibles y lubricantes en servicios de transporte turístico

Los combustibles y lubricantes son elementos importantes en la industria de transporte turístico terrestre, acuático y aéreo, pues son los que proporcionan la energía para que los vehículos se movilicen. Sin embargo, por ser derivados del petróleo son altamente contaminantes.

Los combustibles se elaboran a partir de una mezcla de hidrocarburos, los lubricantes por su parte son sustancias sólidas, semisólidas o líquidas de origen animal vegetal, mineral o sintéticos que se utilizan

para reducir el rozamiento de la fricción entre las piezas de movimiento de los motores.

Las prácticas detalladas a continuación permiten reducir el consumo de los combustibles y lubricantes en los servicios de transporte turístico. En la sección ambiental se encontrarán prácticas recomendadas para la disposición de los mismos.

- Utilizar combustible con el octanaje¹¹ requerido para el tipo de motor del vehículo, aeronave o embarcación. Los motores son más efectivos cuando logran emplear un índice de compresión elevado.
- Identificar las necesidades de lubricantes y evaluar la adecuación de los mismos de acuerdo al tipo de vehículo, embarcación o aeronave utilizado.
- Llevar un adecuado control de las existencias para mantener un equilibrio entre el lubricante utilizado y los desechos generados.
- Mantener un nivel mínimo de existencias que permita cubrir las necesidades operativas, pero evite desperdicio.
- Registrar el consumo de combustibles y lubricantes. Ver Anexo 1: Registro de Consumo de Aceite.
- Realizar el abastecimiento de combustible en instalaciones adecuadas para tal efecto (gasolineras o estaciones de servicio) y por personal autorizado y capacitado para hacerlo.
- Cargar el combustible sin pasajeros en el vehículo, aeronave o embarcación y con el motor apagado.
- Verificar que no haya fugas, después de cargar combustible.
- Evitar el llenado del tanque de combustible con envases o tanques portátiles. Si es absolutamente necesario cargar combustible con envases, asegurar que estén bien cerrados, tengan la tapa adecuada y utilizar embudos adecuados para evitar derrames.
- Dejar espacio vacío y libre en el tanque pues el combustible se expande con el calor y puede causar derrames de encontrarse completamente lleno.
- Almacenar los lubricantes y combustibles bajo techo, en posición vertical sin exposición a elementos como la lluvia o el calor.
- Seleccionar los contenedores más adecuados para la cantidad y tipo de combustibles y lubricantes que se almacenará para evitar fugas y derrames.
- Utilizar equipos de emergencia anti-vertidos que sean de materiales absorbentes, tengan barreras y elementos de señalización para el aislamiento del área.
- Utilizar contenedores adecuados e identificados para la manipulación del aceite usado.
- Buscar un gestor autorizado para hacer la disposición del aceite utilizado. Es posible que en el área donde opere su empresa lo reutilicen para producir biodiesel. En caso contrario, almacenar los residuos de acuerdo a las indicaciones del fabricante y llevarlo a las entidades o empresas que lo transforman o disponen adecuadamente.

¹¹ Un octano es una clase de hidrocarburo que dispone de 8 átomos de carbono. El octanaje es la escala que permite calificar el poder antidetonante de los carburantes, es también conocido como índice de octano y se considera como base para poder realizar la comparación correspondiente de la combinación de hidrocarburos.

Buenas prácticas para adquisición de insumos de limpieza del transporte

La limpieza es un factor de gran importancia en la industria turística, pues es uno de los aspectos que los visitantes relacionan con la calidad y confiabilidad de los productos y servicios. Para el mantenimiento y limpieza de vehículos e instalaciones son necesarios los insumos de limpieza que son los que se emplean para retirar la suciedad. Los más conocidos y utilizados por los servicios de transporte turístico son los detergentes, jabones, agentes químicos como disolventes y cloro, así como el agua.

El detergente es la sustancia que ayuda al desprendimiento, disolución y dispersión de la suciedad. Algunos detergentes pueden tener o no acción bactericida, dependiendo de su composición y el uso que quiera dárseles.

El jabón es la sustancia sólida o líquida que sirve para la higiene de personas, el lavado de ropa y acciones de limpieza. Los disolventes se utilizan en los casos en que la acción del jabón o detergente no es suficiente para eliminar grasas o pinturas. El cloro es un elemento químico situado en el grupo de los halógenos en la tabla periódica de los elementos. En estado puro es un gas altamente tóxico. Es utilizado para purificación de agua y desinfección de superficies.

El agua permite diluir, disolver y arrastrar los jabones y detergentes. En la sección de gestión ambiental hay un apartado específico para su gestión.

- Identificar las necesidades de limpieza requeridas para buscar proveedores que ofrezcan productos que las cubran.
- Asegurar que los detergentes y jabones tengan las siguientes propiedades:
 - » Biodegradable
 - » Inodoro
 - » Soluble en agua
 - » No corrosivo
 - » Estable el almacenamiento
 - » Fácil de dosificar
 - » Económico
- Utilizar la cantidad justa de los productos de limpieza (correcta dosificación), para evitar el desperdicio, la generación de residuos y propiciar la disminución del uso de insumos.
- Asegurar que los productos químicos empleados para la limpieza de instalaciones, equipo y vehículos, embarcaciones y aeronaves, sean biodegradables o en su defecto, los menos nocivos al ambiente.
- Utilizar productos con pH¹² neutro, dosificándolos según las recomendaciones del fabricante.
- Evitar el uso de aerosoles que contengan CFC (clorofluorocarbonos¹³) o compuestos orgánicos volátiles.
- Seguir las instrucciones del fabricante en el uso de cualquier tipo de producto de limpieza.
- Conocer las condiciones de peligrosidad de los insumos de limpieza, a través de las fichas de seguridad.

¹² pH: medida de ácido o alcalinidad de una disolución. Indica la concentración de iones hidronio (H³⁰⁺) presentes en determinadas sustancias.

¹³ Clorofluorocarbonos: derivados de los hidrocarburos saturados obtenidos mediante la sustitución de átomos de hidrógeno por átomos de flúor y/o cloro principalmente.

Buenas prácticas para la adquisición de uniformes de trabajadores

Los servicios de transporte turístico requieren de una gran cantidad de textiles para la elaboración de los uniformes de sus colaboradores. A continuación, se presentan una serie de buenas prácticas para la

compra de uniformes que ofrezcan la máxima calidad e incluyan criterios de sostenibilidad en su manufactura.

- Aplicar políticas de sostenibilidad en las compras, tales como: manufactura local, materiales naturales, respeto por la legislación - incluyendo la legislación laboral, así como de calidad, precio y condiciones de entrega.
- Preferir proveedores que demuestren cumplir con prácticas laborales que respeten las normas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), incluyéndolas dentro de las especificaciones técnicas.
- Buscar proveedores que cuenten con algún tipo de certificación ambiental, comercio justo, calidad, seguridad ocupacional, o de sostenibilidad integral.



GESTIÓN DE CALIDAD

En el actual mercado globalizado y altamente competitivo, una empresa de transporte turístico que desee permanecer en el tiempo está obligada a ofrecer productos y servicios que satisfagan los requerimientos, deseos, necesidades y expectativas de sus usuarios.

La calidad del servicio del transporte turístico será percibida por el usuario desde el momento en que inicia el proceso de compra del boleto, hasta su arribo a su destino. Debe poner especial cuidado en cumplir con las obligaciones legales que le sean aplicables, así como velar porque los horarios, tiempos de recorrido y precios establecidos se respeten.

En servicio de transporte colectivo de pasajeros, ya sea aéreo, terrestre o acuático, se encuentra en constante cambio dadas las tendencias y exigencias del mercado.

Un sistema de gestión de calidad es aquel que asegura la confianza y preferencia de los usuarios, vela por la seguridad física y material de colaboradores y clientes y garantiza que sus operaciones no dañan o degradan el patrimonio cultural y natural; especialmente cuando se realicen dentro de las áreas protegidas. Se basa en los principios de:

- Planificar: definir objetivos para un plazo determinado.
- Hacer: implementar lo planificado.
- Verificar: medir y evaluar los resultados obtenidos.
- Actuar: analizar las causas de las desviaciones y adoptar las medidas de mitigación necesarias.
- En un sistema de gestión de calidad intervienen todos los actores relacionados al negocio: propietarios, colaboradores, clientes y proveedores.

Buenas prácticas de la gestión de calidad de los servicios de transporte turístico

A fin de consolidar el modelo de gestión y administración del transporte turístico se recomienda seguir la siguiente práctica general:

- Considerar las necesidades y expectativas, actuales y futuras, de los usuarios (clientes/ pasajeros) y poner el máximo esfuerzo en satisfacerlos y excederlos.
- Determinar los objetivos, metas e indicadores de gestión de calidad turística (estándares), de acuerdo a los productos y servicios que la empresa presta.



Ejemplos de indicadores de gestión de calidad para servicios de transporte

Actividad	Indicadores	Verificador
Identificación de recursos.	Número y descripción de recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros.	Inventario de recursos.
Procesos claves: reservas, compra de boleto, abordaje, atención a bordo, apoyo en ruta, desabordaje	<ul style="list-style-type: none"> » Número de solicitudes atendidas en el día. » Tiempo de respuesta a solicitudes del pasajero. » Tiempo de emisión de boletos. » Tiempo para completar abordaje y desabordaje. » Tiempo de tránsito. » Porcentaje de boletos emitidos correctamente. » Porcentaje de llegadas a tiempo y al lugar indicado. » Porcentaje de llegadas tarde. » Número de pasajeros atendidos por ruta. » Número de usuarios atendidos por colaborador (emisión y compra de boletos). 	<p>Manuales de procedimiento de compra/venta y emisión de boletos.</p> <p>Manual de procedimiento de abordaje y desabordaje.</p> <p>Manual de atención al cliente.</p>
Brindar información actualizada.	Número y tipo de instrumentos, canales y herramientas de información (p.e.: página Web, redes sociales, folletos informativos, catálogo de ventas, etc.).	Plan de mercadeo, comercialización y comunicación.
	Frecuencia (semanal, quincenal, mensual, trimestral, semestral o anual) de actualización de la información de la empresa.	
Limpieza y mantenimiento de instalaciones, infraestructura, mobiliario y equipamiento	Número de incidentes de desperfectos o mal funcionamiento reportados por el personal (guías y choferes), así como por los pasajeros.	<p>Plan de mantenimiento preventivo y correctivo.</p> <p>Cronograma de limpieza y mantenimiento.</p> <p>Bitácora de seguimiento a quejas y reclamos.</p>
	Frecuencia (diaria, semanal, quincenal o mensual) de limpieza general de instalaciones, mobiliario, equipamiento y vehículos.	
	Número y tipo de procedimientos de mantenimiento preventivo y correctivo establecidos.	
	Número y tipo de políticas de reparación, reposición/sustitución y desecho de mobiliario, equipo y vehículos.	
Delimitar funciones y responsabilidades de gestión de calidad.	Número y tipo de acciones y/o responsabilidades de cada colaborador relacionadas con la gestión de calidad.	Manual de puestos y atribuciones - Perfil de puesto.
Medir satisfacción del cliente.	Índice (%) de satisfacción del cliente.	Encuestas de satisfacción. Libro de quejas y comentarios.

- Informar, a través de diferentes medios (página web, manual de ventas, folletos, etc.), los productos, actividades, paquetes, rutas, y/o circuitos que la empresa ofrece; tanto en idioma español como en los idiomas correspondientes a los mercados objetivo de la empresa.
- Identificar los recursos, humanos, técnicos, tecnológicos y financieros de los que la empresa dispone; asegurando que se cuenta con los recursos suficientes y adecuados para satisfacer las expectativas de sus clientes.
- Contar con un Manual de Procedimientos para cada una de las áreas funcionales de la empresa que permitan garantizar la calidad de los servicios ofrecidos y brindados, que incluya procedimientos para el tratamiento de imprevistos.
 - » Recepción del cliente
 - » Reserva y/o venta del servicio
 - » Prestación del servicio
 - » Evaluación del servicio brindado
 - » Servicio post-venta
- Proveer a los usuarios con información actualizada y verídica sobre las rutas, horarios, tipo y valor de los servicios de transporte proporcionados por la empresa.
- Velar porque el personal porte uniforme o alguna prenda distintiva con el logotipo de la empresa, en perfecto estado de conservación y limpieza, para que los pasajeros puedan ubicarlo fácilmente.
- Atender las solicitudes de los clientes con prontitud y cortesía en todo momento, identificando sus necesidades y expectativas.
- Identificar las posibles situaciones que puedan afectar (positiva o negativamente) la calidad del servicio turístico brindado por la empresa.
- Desarrollar un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo y vehículos (lanchas y aeronaves que apliquen); a fin de asegurar el buen funcionamiento y estado de conservación de los mismos.
- Establecer claramente las funciones y responsabilidades con la gestión de calidad para cada uno de los colaboradores relacionados directa e indirectamente con la prestación de los servicios turísticos.
- Asegurar la continua capacitación en servicio al cliente y cultura turística del personal que trabaja en contacto directo con los clientes.
- Seguir los lineamientos del Código de Ética y Conducta para Prestadores de Servicios Turísticos y el Código de Ética y Conducta para Visitantes.
- Crear los mecanismos de control y seguimiento de las acciones y programa de calidad para detectar posibles fallos y desviaciones y prevenir con anticipación para aplicar soluciones y medidas correctivas.
- Coordinar con otros prestadores del servicio de transporte acuático turnos para evitar el acoso de los “jaladores” a los turistas.
- Facilitar que los clientes puedan expresar sus comentarios y opiniones en el libro de quejas de la Dirección de Atención al Consumidor (DIACO), libro de comentarios o buzón de sugerencias de la empresa.
- Establecer las medidas correctivas y preventivas, a partir del libro de quejas y comentarios y las encuestas de satisfacción de los visitantes.
- Determinar el grado de satisfacción de los clientes y de los servicios entregados a través de:
 - » encuestas y entrevistas de satisfacción (aplicadas a los clientes inmediatamente después de haber recibido el servicio),
 - » encuestas de mercado (de mayor profundidad y aplicadas a clientes actuales y potenciales),
 - » encuestas al personal (para conocer su opinión de los productos y servicios ofrecidos),
 - » buzón de comentarios y sugerencias, y
 - » libro de quejas.

SEGURIDAD

Entendemos por seguridad turística la protección de la vida, la salud, la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y las comunidades receptoras en un destino turístico¹⁵. Es uno de los factores que más influyen en la decisión de viaje de los potenciales turistas y también a lo largo de toda su experiencia en el destino hasta su regreso a casa. La información que se brinde juega un papel muy importante para la percepción de seguridad que puedan tener los visitantes.

La seguridad turística incluye aspectos de salubridad (enfermedades, epidemias), eventos relacionados con el medio ambiente y desastres naturales (huracanes, terremotos, deslizamientos, inundaciones, etc.), eventos socio-políticos (guerras, disputas, huelgas, paros, terrorismo y delincuencia etc.) y eventos relacionados con la economía (precios, tipo de cambio, entre otros).

Algunos aspectos son temporales y se denominan crisis, mientras que otros son duraderos y se convierten en un riesgo. Para los primeros, es necesario contar con estrategias, procesos y medidas planificadas y puestas en acción para prevenir y hacerles frente. En el caso de los riesgos, deben ser valorados y priorizados para evitar consecuencias negativas en el destino y los visitantes.

El sistema de seguridad turística de los servicios de transporte debe contemplar la coordinación con la seguridad pública, los servicios de salud y a la vez proveer el adecuado resguardo del viajero y sus bienes, de la protección de su persona y sus bienes durante su viaje; así como contar con los medios de comunicación para atender emergencias. Incluye factores como:

- Nivel de información disponible sobre los destinos de viaje ofrecidos por la empresa, en las terminales de llegadas y salida de pasajeros.
- Conectividad¹⁶ aérea, terrestre y acuática (marítima, fluvial o lacustre).
- Facilidades e infraestructura de carreteras, puertos y aeropuertos.
- Red de servicios: comunicación, hospedaje, alimentación, recreación, etc.
- Capacidad de respuesta a crisis y riesgos.

Es necesario aunar esfuerzos público-privados para profundizar sobre su atención, ya que es bastante complejo y cada segmento de viajeros le da un valor determinado y distinto a la seguridad, con base en sus experiencias previas y en sus particulares necesidades, por lo que los consejos prácticos que se brindan a continuación consideran los diferentes puntos de vista y teniendo en consideración la prevención y la asistencia integral.



¹⁵ Concepto del Arq. Luis Grünwald, experto argentino en seguridad turística, para la Organización Mundial del Turismo (OMT)

¹⁶ Capacidad de enlazar o vincular un destino con otro a través de infraestructura (carreteras, puertos y aeropuertos) y empresas de transporte (terrestre, aéreo y acuático).

Buenas prácticas de seguridad turística para servicios de transporte turístico

- Verificar que las unidades de transporte a utilizar cuenten con los debidos registros e implementen las medidas de seguridad que se establecen en el Reglamento para la Prestación del Servicio Público de Transporte extraurbano de Pasajeros por Carretera, Servicio Especial Exclusivo de Turismo (Acuerdo Gubernativo No. 225-2012), certificado de matrícula para transporte aéreo y/o, certificado de matrícula para transporte naval.
- Verificar que el personal cuente con la documentación, equipo y autorizaciones que le sean pertinentes a su puesto y funciones:
 - » Asegurar que los conductores porten licencia de conducir o de piloto vigente
 - » Contar con equipo de comunicación (celular y/o radio).
- Cumplir con el Reglamento para la Contratación de Seguro Obligatorio en el Transporte Extraurbano de Personas (Acuerdo Gubernativo 265-2001).
- Respetar las señales de tránsito y los límites de velocidad establecidos. Conducir tranquilamente, evitando paradas y aceleraciones bruscas.
- Identificar periódicamente los riesgos turísticos potenciales: (robos, accidentes, desperfectos mecánicos de los vehículos, contaminación por alimentación, contaminación de agua, etc.), a que puedan estar afectos la empresa, su personal y los turistas.
- Desarrollar y poner en marcha planes de atención de emergencias y contingencias para cada una de las situaciones de riesgo identificadas (naturales, accidentes, enfermedades, etc.).
- Contar con información y procedimientos para contactar servicios de emergencia, médicos, hospitales y asistencia médica para los turistas.
- Establecer la comunicación y coordinación adecuada con las autoridades de seguridad y salubridad de la localidad: Policía Nacional Civil, Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres - CONRED, Bomberos, Centros de Salud, Ejército; así como con el personal técnico del área protegida.
- Capacitar a los colaboradores, al menos una vez al año, sobre las medidas de prevención y atención de accidentes e incidentes y sobre las medidas de seguridad durante el viaje y en el momento de embarque y desembarque que deben seguir tripulación y pasajeros.
- Capacitar al menos el 50% de los colaboradores para brindar primeros auxilios
- Capacitar a los choferes de buses y autobuses para realizar reparaciones menores.
- No permitir que los conductores de los vehículos de su flota conduzcan bajo influencia de alcohol o estupefacientes.
- Colocar en el interior de los vehículos, naves o aeronaves, los avisos sobre las normas de seguridad a seguir.
- Disponer y verificar que los vehículos, naves o aeronaves, porten los elementos de emergencia que le sean requeridos según la ley aplicable para su operación, incluyendo como mínimo:
 - » Botiquín de primeros auxilios.
 - » Equipo extintor de incendios.
 - » Triángulos de seguridad (en el caso de los vehículos terrestres).
 - » Equipo de comunicación (celular, radio, etc.).
 - » Porta equipaje.
 - » Facilidades de acceso a personas con capacidades especiales.
 - » Cinturón de seguridad (en el caso de vehículos terrestres y aeronaves) y chalecos salvavidas (en el caso de embarcaciones acuáticas).
 - » Mascarillas de oxígeno (en el caso de aeronaves).
 - » Remos y balsas de emergencia (embarcaciones acuáticas y aéreas).
 - » Caja de herramientas.
 - » Llantas de repuesto (en el caso de vehículos).
 - » Cuerda de ancla principal y secundaria para amarre en caso de emergencia (en el caso de las embarcaciones).

- Verificar que los proveedores de servicios de alimentos y bebidas que se contraten, apliquen las medidas de manipulación y preparación higiénica de alimentos, si se ofrece el servicio de alimentos.
- Evitar que los ruidos y emisiones de los motores perturben la fauna (ver sección de conservación de biodiversidad en el Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible: Gestión de Operadores de Turismo para mayor información).
- Cumplir lo establecido en el Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional (Acuerdo Gubernativo 229-2014).
- Sustituir los productos de higiene, limpieza, control de plagas o mantenimiento que contengan sustancias tóxicas o peligrosas.
- Contar con un plan de mantenimiento preventivo (seguir las instrucciones del fabricante y que se detallan en el manual del vehículo, por tipo de servicio y la frecuencia en que deben realizarse), mantenimiento predictivo (realizar diagnósticos o mediciones para conocer si es necesario realizar correcciones o ajustes antes de que ocurra una falla) y correctivo (reparar las partes del vehículo que dejan de funcionar o que están fallando).
- Establecer procedimientos para abordaje y desembarque (embarque y desembarque) y advertir a los pasajeros sobre las consecuencias y riesgos a los que se exponen al no cumplirlos.
- Situar correctamente el vehículo, embarcación o aeronave en un punto seguro para realizar el abordaje y desembarque de pasajeros.
- Prestar especial atención a los niños, personas de la tercera edad y personas con capacidades limitadas (ver capítulo de accesibilidad en guía de buenas prácticas de turismo sostenible en áreas protegidas), brindándoles facilidades y preferencia al momento de embarcar y desembarcar.
- Evitar realizar actividades paralelas durante el embarque, como el llenado de combustible o la revisión del motor.
- No salir de la ruta trazada.
- Respetar la capacidad de asientos / plazas disponibles en el vehículo, embarcación o aeronave. El sobrepeso puede provocar accidentes.
- Elaborar hojas de control de mantenimiento que incluya fecha de realización de la revisión o reparación, características de las piezas sustituidas, etc.
- Elaborar hojas de incidencias de desperfectos mecánicos.
- Utilizar esponjas absorbentes para limpiar derrames de combustible o líquidos peligrosos.
- Concientizar a los pasajeros sobre las medidas de seguridad del vehículo, aeronave o embarcación.

Para embarcaciones acuáticas:

- Informar a los turistas sobre los riesgos y cómo actuar si caen al río, lago o mar.
- Capacitar a los motoristas y/o capitanes de la embarcación para hacer rescates en el agua, quienes deben ser buenos nadadores.





Antes de iniciar la marcha

- Comprobar el funcionamiento de luces, direccionales (pide vías) y tablero de control
- Verificar los niveles de líquido de frenos, refrigerante, dirección hidráulica o asistida, agua, aceite y combustible.
- Asegurar que la presión de aire en los neumáticos sea la adecuada para el tamaño de las mismas y que se cuenta con los neumáticos de repuesto e instrumentos para cambiarlos.



Verificación mensual

Acudir a un mecánico automotriz para que verifique los siguientes aspectos:

- Bomba principal y tubería de frenos para detectar posibles fugas.
- Freno de mano.
- Fajas del ventilador, alternador, aire acondicionado y dirección hidráulica o asistida.
- Desgaste de los neumáticos (llantas).
- Batería: estado de los tapones, nivel de agua, corrosión en las terminales y sujeción de las gasas al borne.
 - Filtro de aceite.
 - Radiador: inspección de fugas o daños en la superficie, nivel del líquido refrigerante.



Mantenimiento de vehículos

El mantenimiento debe verse como una rutina básica¹⁷. Las inspecciones de funcionamiento, ajustes, reparaciones, limpieza y lubricación, entre otros, deben llevarse a cabo en forma periódica, mediante un plan establecido (mensual, trimestral, semestral o anual).



Bianualmente o cada 50,000 kilómetros

- Cambiar fluido de la transmisión y su filtro.
- Lavar el radiador.



Revisión trimestral o semestral

Debe ser realizada en un taller de mecánica automotriz, preferiblemente especializado en la marca del vehículo que llevamos a revisión.

- Afinamiento del carburador.
- Revisión de bujías.
- Limpieza, cambio de filtros, sustitución de sellos y reemplazo de la válvula de expansión del aire acondicionado.
 - Sistema de frenos.
 - Filtro de aceite siguiendo las recomendaciones del fabricante.



Revisión anual

- Aceite (filtros y líquido)
- Lubricación: lavado y engrasado de chasis y motor.
- Encendido: evaluar bujías (incluyendo sus cables), verificar batería y alternador.
- Accesorios: verificar que no existas fugas en refrigerante y sistema de aire acondicionado.
 - Neumáticos: alineación y balanceo.
 - Motor: realizar una inspección general.

¹⁷ Mantenimiento de vehículos: Una forma de garantizar su propia economía. Dirección Sectorial de Energía y Programa de Conservación de Energía. Costa Rica, 2007



Mantenimiento de embarcaciones

- ✓ Abrir la tapa de la sala de máquinas (en lanchas de motor dentro fuera) o los accesos a la sentina (en lanchas con motores fuera de borda), con periodicidad.
- ✓ Ventilar chalecos salvavidas, herramientas, sogas, cabos, bollas, etc.
- ✓ Verificar si existen pérdidas de combustible (visualmente y sniff test - verificar que no exista olor a combustible), agua, remanente de líquidos en sentina, aceite, óxido, cables o mangueras cortadas o agrietadas.
- ✓ Observar las mangueras de carga de combustible y venteo.
- ✓ Asegurar que las abrazaderas mecánicas dobles estén bien apretadas y que no haya pérdidas o transpiración en las conexiones.
- ✓ Verificar la conexión eléctrica, que los cables que pueden observarse estén en sus lugares, sin desprenderse de sus anclajes.
- ✓ Mantener limpia la sentina, libre de fluidos, hojas, aceite y otros elementos para evitar que se tapen los drenajes internos y que atasque la cañería de la bomba de achique.
- ✓ Limpiar y lubricar bisagras, remover suciedad de drenajes, verificar terminales de baterías.
- ✓ Controlar nivel de fluidos y carga de baterías.
- ✓ Ventilar con frecuencia todo el interior de las lanchas.
- ✓ Controlar, antes de abandonar la lancha, verificando ojos de buey o escotillas cerrados, cortes de llaves, luces apagadas, cortes de térmicas, etc.
- ✓ Anualmente, limpiar y pintar fondos.
- ✓ Comprobar la ausencia de signos de osmosis en el casco y revisar todos los grifos de fondo, bocina del eje del motor y limera.
- ✓ Seguir las recomendaciones del fabricante del motor y realizar los cambios de aceite, filtros, impulsor de la bomba de refrigeración, correa de alternador, bombas, etc.



Mantenimiento de aeronaves

La DGAC es la entidad rectora de la actividad aeronáutica en el país y cuenta con regulaciones específicas para garantizar la seguridad en la operación de las aeronaves de vuelos comerciales que se autorizan y que contienen en detalle los procedimientos a seguir, los cuales están disponibles en <http://www.dgac.gob.gt/> y pueden ser descargados en formato PDF.

- ✓ Regulaciones de Aviación Civil (RAC):
 - » Servicio de control de tránsito aéreo.
 - » Servicio de información de vuelo.
 - » Servicio de alerta.
- » Requisitos de los servicios ATS (Air Traffic Services - Servicios de Tráfico Aéreo) respecto a comunicaciones.
- » Requisitos de los servicios ATS respecto a información.
- » Planificación de contingencia.
- ✓ Lineamientos generales para la implementación del sistema de seguridad operacional (SMS)
- ✓ Programa del Estado de Seguridad Operacional (SSP).

Gestión SOCIO-CULTURAL

La gestión social cultural se refiere a la construcción de espacios para la interacción con una comunidad determinada, se basa en el diálogo y aprendizaje continuo, colectivo y abierto. Debe garantizar el desarrollo de las personas a través de un mejor control sobre sus vidas, que el desarrollo sea compatible con su cultura y valores y mantenga y refuerce su identidad.

Los servicios de transporte turístico actúan como vínculo entre los destinos, tales como las áreas protegidas, y los visitantes, permitiéndoles desplazarse. En este sentido, existen oportunidades para contribuir al desarrollo local a través de las alianzas estratégicas, la utilización de los recursos que las comunidades anfitrionas ponen a disposición de los visitantes y generando fuentes de empleo.



En este ámbito encontrarán los siguientes temas:



ALIANZAS ESTRATEGICAS

Con la globalización de mercados, la búsqueda de la competitividad y el liderazgo empresarial es cada vez más importante. A través de las alianzas estratégicas, como estrategias de diversificación e integración, las empresas pueden ampliar y/o fortalecer los productos y servicios que ofrecen a sus clientes, aunque no lo hagan directamente, sino a través de terceros.

Las alianzas estratégicas promueven acuerdos comerciales y de colaboración que pueden establecerse con otros prestadores de servicios

turísticos o destinos turísticos (como las áreas protegidas); persiguen generar beneficios para las partes interesadas.

Las empresas de transporte juegan un papel muy importante en la cadena del servicio turístico, pues representan el medio que utilizan los turistas para llegar a su destino y tienen relación con otros actores como puede observarse en el siguiente esquema¹⁸:



¹⁸ Tomado de Transporte Turístico. Andrés Álvarez, Andrés Campana, Luca Cirino y Germán Uranga. Argentina, agosto 2014

Buenas prácticas de alianzas estratégicas para servicios de transporte turístico

- Identificar las empresas, organizaciones y/o proveedores de servicios con los que puede realizarse una alianza estratégica.
- Cultivar relaciones cordiales, corteses y de mutua colaboración con otros prestadores de transporte turístico, agencias de viajes, operadores de turismo y las autoridades turísticas de la localidad.
- Conocer y coordinar con las autoridades pertinentes, los planes de contingencia, prevención de desastres y atención de emergencias.
- Establecer contacto con las autoridades locales y organizaciones no gubernamentales (ONG) que trabajan en el tema de cuidado de la fauna para obtener información sobre la mejor forma de interactuar y cuidar de la misma.
- Apoyar a las autoridades competentes, en realizar las mejoras que requieran las zonas de embarque (puertos, aeropuertos, muelles, terminales) para brindar un mejor servicio al turista.
- Proyectar videos con información sobre los atractivos culturales de las AP de Guatemala.
- Identificar, aprovechar y promover las actividades de las comunidades locales.
- Buscar beneficios que satisfagan a todas las partes interesadas (acuerdos ganar-ganar).
- Apoyar pequeñas empresas locales, contratando sus servicios.
- Buscar servicios complementarios e innovadores.
- Preferir servicios que agregue valor al servicio prestado por la empresa.
- Establecer planes conjuntos de comercialización y promoción.
- Promover la innovación a través de la creación de grupos de trabajo multidisciplinarios para la captación de nuevas ideas, desarrollo de productos y servicios, etc.
- Realizar programas de información y sensibilización para el personal, de manera conjunta.
- Compartir las lecciones aprendidas en todas las fases (desde la negociación, hasta la implementación de los acuerdos) y evaluar los resultados obtenidos.



BENEFICIOS ECONÓMICOS PARA LAS COMUNIDADES Y DESARROLLO LOCAL

El turismo es una importante herramienta para la reducción de la pobreza y el progreso económico, pero solo cuando éste propicia encadenamientos con los productores locales (agricultura y otros insumos y servicios), estimula el desarrollo de infraestructura básica como carreteras, la prestación de servicios financieros que beneficien a la economía en su conjunto y proveen oportunidades de empleo a la comunidad.

Las actividades turísticas en las áreas protegidas deben ocuparse de la conservación de los recursos, generar beneficios para las comunidades anfitrionas y la satisfacción de los visitantes.



Buenas prácticas para la generación de beneficios económicos para las comunidades y el desarrollo local

Adicionalmente, a las incluidas dentro de la sección de selección, contratación y evaluación de proveedores en el Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible: Gestión de Operadores de Turismo, se recomienda estas prácticas generales para generar beneficios económicos en las comunidades aledañas al área protegida:

- Contratar los servicios de personal local de manera preferente.
- Promover condiciones laborales adecuadas para los colaboradores (ver sección de gestión administrativa y financiera).
- Fomentar el comportamiento responsable de los pasajeros con respecto a la generación y manejo de desechos, la relación con las áreas protegidas que visitan y las comunidades aledañas a las mismas.
- Informar y motivar a los pasajeros a visitar las áreas protegidas y otros sitios de interés turístico en los destinos que la empresa ofrece viajes regulares y de temporada.
- Contar con rotulación que oriente y eduque a colaboradores y clientes sobre las medidas sociales y ambientales que la empresa aplica.
- Apoyar iniciativas de desarrollo de las comunidades de los destinos en los que la empresa opera.
- Utilizar los servicios de emprendimientos comunitarios, micro y pequeñas empresas locales y fomentar las compras de insumos de producción y distribución local.
- Adoptar e implementar políticas específicas para la protección del patrimonio histórico y cultural.
- No participar en la venta, tráfico o exhibición de piezas arqueológicas.
- Divulgar las actividades culturales, deportivas y recreativas de las comunidades de los destinos en donde la empresa opera, siempre que sean abiertas al público.



Gestión AMBIENTAL

Los servicios de transporte turístico son un eslabón importante en la cadena de la prestación de servicios turísticos, pues movilizan a los turistas a lo largo y ancho del territorio nacional. Sin embargo, su operación tiene un impacto en la generación de gases de efecto invernadero (GEI), en la generación de residuos sólidos, así como también, en algunos casos, contaminación auditiva por el excesivo uso de bocinas.

Una empresa de transporte turístico que ha decidido ser sostenible es responsable por conocer los impactos ambientales que su operación genera, cumplir con las leyes y reglamentos que le sean aplicables y tomar las medidas preventivas y correctivas a fin de minimizar y controlar los efectos negativos que su operación pueda ocasionar, principalmente en lo relativo a residuos generados por el mantenimiento de sus vehículos, embarcaciones o aeronaves y a los GEI. Adicionalmente, el control del uso del agua por la limpieza de sus unidades de transporte; el ruido y derrames o vertidos.



En este ámbito encontrarán los siguientes temas:





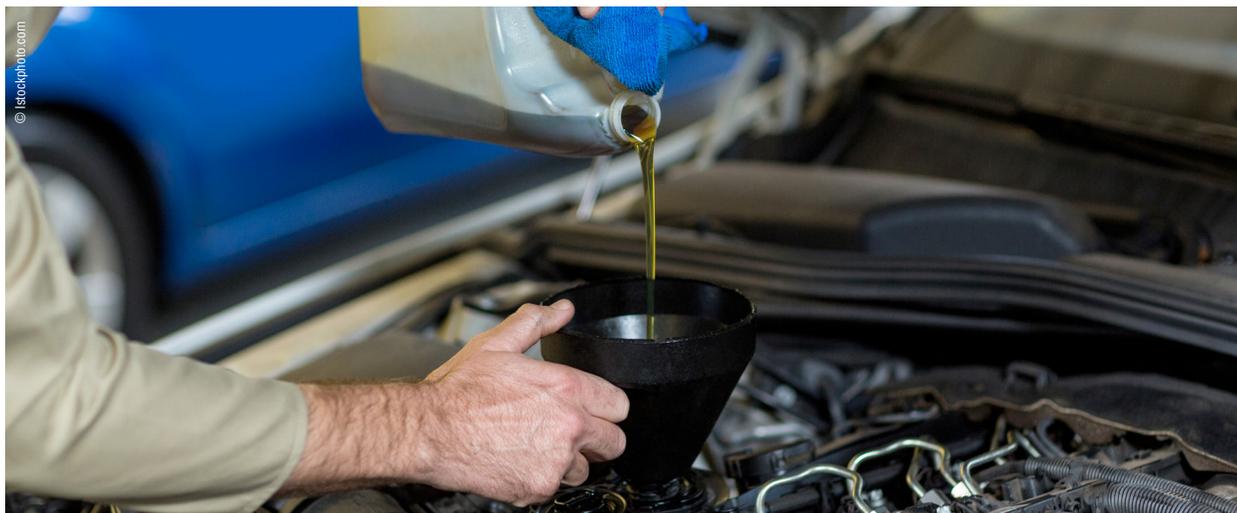
REDUCCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN AMBIENTAL

En la actualidad, vivimos en una sociedad que exige cada día más un nivel alto de bienestar y confort que incluye el cuidado y respeto por el medio ambiente.

Si bien el transporte, en cualquiera de sus modalidades, es el principal vínculo entre los turistas y los destinos, es también uno de las principales fuentes de contaminación que existen, dada su conexión directa con la utilización de combustibles fósiles como

el petróleo, el consumo de energía, consumo de agua y las emisiones atmosféricas y acústicas relacionadas con su operación.

Una empresa de transporte turístico que desee ser responsable, debe aplicar una serie de medidas para minimizar el impacto negativo que sus operaciones generan y prestar un servicio seguro y placentero a los viajeros.



Buenas prácticas para la reducción de la contaminación ambiental en servicios de transporte turístico

De manera general, eduque a los turistas, ya que muchos no tienen conciencia de los daños que su visita puede causar en las áreas protegidas. Infórmeles sobre la nocividad para la vida silvestre de la introducción de alimentos, eliminación incorrecta de los desperdicios y no apagar fogatas o cigarrillos. Infórmeles sobre las prácticas adoptadas por la empresa para que puedan colaborar con su implementación.



Consumo de combustible

- Iniciar la marcha inmediatamente después del arranque en los vehículos con motor de gasolina.
- Esperar de tres a cinco segundos antes de comenzar la marcha en los vehículos con motor diésel
- Cambiar la velocidad, en los motores de gasolina y aceleración, cuando se han alcanzado las 2000 - 2500 revoluciones por minuto. En los motores diésel, cuando se está entre las 1500 y 2000 revoluciones por minuto.
- Mantener la velocidad de circulación lo más uniforme posible y evitar frenazos, aceleraciones y cambios de velocidad innecesarios.
- Preferir vehículos que tengan los menores niveles de emisión de contaminantes y un bajo coeficiente de resistencia aerodinámica, pues consumen menor cantidad de combustible.
- Pintar de color blanco o claro los vehículos, evitando su recalentamiento lo que implica una menor dependencia del uso del aire acondicionado.
- Buscar vehículos con sistemas de acondicionamiento de aire que no dañan la capa de ozono.
- Procurar que la resistencia de rodadura y rendimiento de los neumáticos sean las adecuadas para reducir el consumo de energía, por ejemplo, los radiales con anillo de acero en la cubierta.
- Apagar el motor si el vehículo no estará en marcha por largo tiempo.
- Distribuir eficazmente los recorridos para optimizar tiempos en ruta y por consiguiente ahorrar combustible.
 - » Verificar distancias recorridas, rutas seguidas y frecuencia de los viajes.
 - » Seleccionar rutas que abrevien el recorrido, eviten el tráfico y sean seguros.
 - » Ordenar itinerarios y circulación por los destinos.
- » Reorganizar horarios en temporadas bajas para evitar viajes en vacío (con pocos pasajeros).
- » Aprovechar la capacidad de las unidades de transporte, si hay pocos pasajeros utilizar unidades más pequeñas.
- » Realizar trámites o mandados en unidades especiales o las más pequeñas y durante las horas de menos tráfico.
- » Aprovechar los retornos sin turistas para realizar las gestiones de la oficina.
- Viajar a velocidades que no superen los 100 kilómetros por hora.
- Realizar revisiones periódicas del motor.
- Evitar transportar objetos en el exterior del vehículo, pues aumentan la resistencia del vehículo y por consiguiente incrementan el consumo de combustible.
- Cerrar puertas y ventanas para evitar la pérdida de frío del aire acondicionado.
- Mantener la temperatura del aire acondicionado a 23°C que es suficiente para conseguir una sensación de bienestar y frescura.
- Utilizar combustibles de la mejor calidad para conservar el motor y emitir menos contaminantes.
- Cambiar, cuando sea posible, en las embarcaciones acuáticas, el motor de dos tiempos por uno de cuatro, se ahorrará combustible y se contaminará menos.
- Sustituir, cuando sea posible, la gasolina por gas o biodiesel en los vehículos.
- Mantener una flota con distintas capacidades de carga para adaptarse a la variación de la demanda.
- Realizar un seguimiento individualizado del consumo de cada vehículo, embarcación o aeronave y de cada piloto, para incluir un programa de incentivos para los pilotos más ahorradores.
- Utilizar GPS (Global Positioning System - Sistema de Posicionamiento Global) y software de gestión de rutas.

Prevención de la contaminación

- Dotar al vehículo o embarcación de al menos un recipiente para la disposición de los residuos sólidos que los pasajeros generen durante el viaje.
- Concientizar a los pasajeros que no tiren la basura por las ventanas (en el caso de transporte terrestre) o en los cuerpos de agua (en el caso de embarcaciones acuáticas). Es importante que los residuos generados por la tripulación y pasajeros regresen al muelle, embarcadero o terminal para que sean depositados en contenedores que sean dispuestos por la municipalidad.
- Separar los residuos por tipo: papel y cartón, aluminio, plástico, vidrio, Tetrapak; para facilitar su posterior reutilización, reciclaje o disposición.
- Separar los residuos peligrosos (aceites, baterías, etc.) y asegurar que se entregan a una empresa que haga una disposición responsable y adecuada de los mismos.
- Almacenar los residuos peligrosos de forma segura, evitando filtraciones al suelo, en lugar con ventilación y protegidos de las inclemencias del clima. Los residuos peligrosos no deben almacenarse por más de 6 meses.
- Disponer de material absorbente (como esponjas, toallas o paños) para utilizar en caso de derrame de líquidos peligrosos.
- Entregar los residuos reciclables (papel, cartón, vidrio, aluminio y plástico) a empresas recicladoras u organizaciones no gubernamentales (ONG) que hagan un uso o disposición adecuada de los mismos.
- Asegurar que el tren de aseo municipal o alguna empresa privada autorizada, realice la recolección de los residuos no reciclables y orgánicos.
- Revisar y reparar el motor periódicamente para evitar fugas de aceite y combustible.
- Utilizar silenciadores en el motor de las embarcaciones a fin de reducir la contaminación sonora.
- Participar en campañas de limpieza y recolección de residuos organizadas por las autoridades de los destinos donde opera la empresa. Si no existen las campañas, promoverlas.
- Evitar utilizar la bocina en el trayecto, especialmente en poblados y sitios de alto valor de conservación de la biodiversidad.
- No encender luces altas dentro de las áreas protegidas.
- Dosifique productos líquidos de alta rotación, en lugar de utilizar envases individuales.
- Reutilice los envases de materias primas como envases para residuos afines.
- Utilice papel y derivados de productos de papel reciclado y sin cloro.
- Sustituya sustancias químicas por sistemas eléctricos contra insectos.
- Restringir el consumo de alimentos dentro de los vehículos, embarcaciones o aeronaves en los viajes cortos.
- Utilizar aceites no tóxicos en la medida de lo posible y esperar llegar a una marina o embarcadero para disponer el aceite residual adecuadamente.
- Cargar combustible solo en gasolineras, puertos o marinas, pues si se hace en carretera o en el trayecto acuático se pueden producir derrames que contaminan agua y suelos.
- Usar extintores que no contengan halones.¹⁹

¹⁹ Halón: gas extintor de incendios que forman parte de los clorofluorocarbonos (CFC).

GESTIÓN DEL AGUA

El agua es un bien natural de carácter estratégico porque satisface necesidades vitales, es necesaria para la mayor parte de actividades económicas y es indispensable para los procesos ecológicos esenciales. El agua es un impulso creador de vida y un elemento constitutivo de todos los seres vivos. Lo que genere impactos sobre su cantidad y su calidad, también afecta la biodiversidad, los bosques y la salud de los ecosistemas.²⁰

Aunque Guatemala cuenta con una disponibilidad de más de 97 mil millones de metros cúbicos anuales de agua, dicha disponibilidad se ve afectada por la variabilidad climática del ciclo hidrológico, por ejemplo, la sequía del año hidrológico 2009-2010

o por las inundaciones causadas por tormentas tropicales y huracanes como Mitch (1998), Stan (2005) y Agatha (2010).

En los servicios de transporte turístico, el agua, se utiliza principalmente para consumo humano, actividades higiénico-sanitarias, limpieza de instalaciones y lavado de las unidades de transporte, ya sean terrestres (vehículos), acuáticas (embarcaciones) y aéreas (aeronaves); por lo que un uso responsable y controlado es altamente recomendable.



²⁰ Política Nacional del Agua de Guatemala y su Estrategia. Gabinete Específico del Agua, Gobierno de Guatemala. Mayo, 2011.

Buenas prácticas para la gestión del agua de los servicios de transporte turístico

- Sensibilizar y capacitar al personal y a los turistas sobre la importancia del agua y su consumo y uso responsable.
- Llevar registros escritos del consumo mensual de agua, de preferencia por áreas: baños en oficinas y talleres, área de lavado de vehículos.
- Cerrar los grifos correctamente.
- Preferir inodoros de bajo consumo. Cuando haya que sustituir alguno, hacerlo por las unidades que dosifican el agua requerida para sólidos y líquidos y que utilizan un máximo de 6 litros por descarga.
- Identificar fugas, cerrar la llave de paso y avisar de inmediato a mantenimiento para resolver el problema.
- Para el lavado de vehículos, utilizar jabones que no requieran mucha agua para disolverse.
- Instalar dispositivos que reduzcan el consumo de agua como aireadores, sensores de movimiento, reductores de presión, etc. Para el lavado de vehículos y embarcaciones y aeronaves utilizar mangueras de bajo volumen y alta presión con pistola activada por el usuario.
- Educar a los turistas para que durante el viaje no contaminen con desechos cuerpos de agua.

- Contar con filtros u otro sistema de purificación del agua (como Ecofiltro) que; por un lado, aseguran la calidad del agua para el consumo de personal y turistas y por otro, contribuyen a la reducción de desechos plásticos.
- No lavar las unidades y/o equipos cerca de ríos, lagos o lagunas, ni sobre plantas.

En el caso que las unidades cuenten con equipamiento de sanitarios:

- Utilizar el sanitario, en la medida de lo posible, solo como urinario.
- Descargar las aguas residuales lo más alejado de las áreas protegidas o cuerpos de agua para evitar la contaminación de los sedimentos y el hábitat.
- Recomendar a los pasajeros que utilicen las instalaciones sanitarias en tierra.
- Utilizar químicos biodegradables, en caso necesario, para tratar las aguas residuales, en caso de no disponer de instalaciones de bombeo.
- Mantener y revisar las mangueras, grifería y mecanismos relacionado con el almacenamiento de las aguas residuales a fin de prevenir descargas accidentales de aguas no tratadas.



GESTIÓN DE LA ENERGÍA

La energía utilizada por los servicios de transporte turístico es principalmente mecánica y alimentada por combustibles y lubricantes; pero también dentro de sus oficinas se sugiere implementar prácticas para ahorrar la energía eléctrica que tiene también una incidencia directa en el ambiente.



Buenas prácticas de gestión de la energía en los servicios de transporte

- Apagar los equipos electrónicos y computadoras cuando no se vayan a utilizar por un período prolongado.
- Apagar aires acondicionados cuando no sea imprescindible su utilización.
- Utilizar las computadoras en modo de bajo consumo.
- Encender impresoras y fotocopiadoras únicamente cuando vayan a ser utilizadas.
- Implementar un programa de encendido y apagado de luces.
- Realizar un registro del consumo de energía (Ver sección de Anexos en el Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en Áreas Protegidas).
- Concientizar al personal sobre el uso racional y adecuado de la energía.
- Mantener puertas y ventanas cerradas si está funcionando el aire acondicionado para evitar la pérdida de frío.
- Realizar mantenimiento y limpieza período de todos los equipos para garantizar su máxima productividad y menor consumo energético.
- Limpiar bombillas, balastos, lámparas y cualquier otro aparato de iluminación. Los aparatos limpios iluminan mejor y reducen hasta un 10% de consumo energético.



REDUCCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

El cambio climático es considerado como la principal amenaza para la diversidad biológica y para los medios de vida de la población guatemalteca. La posición geográfica de Guatemala, su topografía y la predominancia de los vientos, influyen en los patrones de precipitación y temperatura que generan condiciones climáticas extremas. Las áreas protegidas tienen un papel preponderante en la disminución de los impactos de condiciones extremas de tiempo y clima que permiten disminuir la vulnerabilidad social y ambiental.

La República de Guatemala, consciente de la importancia de la protección del medio ambiente y la necesidad de enfrentar el fenómeno del cambio climático, es signatario de diversos convenios internacionales relacionados y también cuenta con un marco legal amplio en el tema.

Se destacan las políticas nacionales y el uso de incentivos para reducir las emisiones de dióxido de carbono (CO₂) tales como el Programa de Incentivos Forestales para Pequeños Poseedores (PINPEP) y la Ley Probosque como continuación del PINFOR.²¹



²¹ MARN (2013). Diagnóstico del Marco Jurídico Ambiental Guatemalteco en los Temas de Derechos de Propiedad sobre Bienes y Servicios Ambientales y Elementos de Cambio Climático Vinculados a REDD+ en el marco del Decreto 7-2013. Guatemala.

Convenios, tratados e iniciativas internacionales de cambio climático de los que Guatemala es signatario y/o participa

Convenio, tratado o iniciativa	Objetivo / temas	Ratificación
Convención de Diversidad Biológica	Conservación de la diversidad biológica, la utilización sostenible de sus componentes y la participación justa y equitativa en los beneficios que deriven de la utilización de los recursos genéticos.	Decreto 5-95 del Congreso de la República (aprobación).
Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC)	Impedir la interferencia peligrosa del ser humano en el sistema climático. Da seguimiento a las decisiones adoptadas en la Conferencia de las Partes (CoP) y busca orientar las acciones nacionales en oportunidades para adoptar medidas de mitigación y adaptación al cambio climático.	Decreto 15-95 del Congreso de la República.
Convención de las Naciones Unidas de Lucha contra la Desertificación en los Países Afectados por la Sequía Grave o Desertificación	Luchar contra la desertificación que conlleva la ejecución de actividades ligadas al desarrollo integrado de las zonas áridas, semiáridas y subhúmedas secas para prevenir y reducir la degradación de las tierras, rehabilitar las tierras parcialmente deterioradas y restaurar las tierras desérticas.	Decreto 13-98 del Congreso de la República.
Protocolo de Kioto	Promueve el desarrollo sostenible y la cooperación entre las partes para fomentar la eficacia individual y global de las políticas y medidas que se adopten.	Decreto 23-99 del Congreso de la República.
Convención 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre Pueblos Indígenas y Tribales	Parte conducente a la protección del ambiente, la tierra y territorio de los pueblos indígenas.	Decreto 9-96 del Congreso de la República.

Fuente: elaboración propia con datos del Informe Final del Diagnóstico del Marco Jurídico Ambiental Guatemalteco. Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales MARN. Febrero 2015.

Legislación guatemalteca relativa al cambio climático

Ley, reglamento, política o normativa	Objetivo / tema	Decreto / Acuerdo
Ley de Protección y Mejoramiento del Ambiente	Protección del ambiente.	Decreto 68-86 del Congreso de la República.
Ley Forestal	Considerar a los recursos forestales como la base fundamental para el desarrollo económico y social de Guatemala, mediante el manejo sostenible para producir bienes, energía, vivienda y alimentos de la población guatemalteca.	Decreto 101-96 del Congreso de la República.
Política Marco de Gestión Ambiental	Constituye el marco de referencia en el ámbito nacional para orientar planes, programas y proyectos vinculados a mantener la calidad ambiental y la sostenibilidad de la biodiversidad y los recursos naturales.	Acuerdo 791-2003 del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.
Política Nacional de Conservación Protección y Mejoramiento del Ambiente y los Recursos Naturales	Instrumento orientador de las acciones que las organizaciones de gobierno, la sociedad civil, la empresa privada y la comunidad internacional relacionada con el tema ambiental presentes en Guatemala, deben impulsar para contribuir al desarrollo sostenible en los próximos 20 años.	Acuerdo Gubernativo 63-2007
Ley de Incentivos Forestales para Poseedores de Pequeñas Extensiones de Tierra de Vocación Forestal y Agroforestal (PINPEP)	Mecanismo establecido para incentivar el establecimiento de plantaciones y manejo sostenible de bosques naturales de producción y estimular el cultivo de árboles en sistemas agroforestales.	Decreto 51-2010 del Congreso de la República.
Política Nacional del Cambio Climático	Lograr la adopción de prácticas de prevención de riesgo, reducción de la vulnerabilidad y mejora de la adaptación al cambio climático para contribuir a la reducción de emisiones de GEI para mejorar la calidad de vida de la población guatemalteca	Acuerdo Gubernativo 329-2009.
Ley de Cambio Climático	Marco legal para regular la reducción de la vulnerabilidad, adaptación obligatoria ante los efectos el cambio climático y la mitigación de GEI.	Decreto 7-2013 del Congreso de la Republica.

Fuente: elaboración propia con datos de la legislación guatemalteca.

Otra normativa nacional vinculada al cambio climático

Normativa	Objetivo	Entidad emisora
Acuerdo Ministerial 134-2003	Creación del Programa Nacional de Cambio Climático y la Unidad especializada de cambio climático para dar cumplimiento a las obligaciones del CMNUCC.	MARN
Acuerdo Gubernativo 388-2005	Designar al Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales como la autoridad administrativa nacional del Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL). El MDL se ocupa de la Emisión de Créditos Certificados de Reducción de Emisiones (CERs) ²² .	Presidencia de la República
Acuerdo Ministerial 477-2005	Creación de la Oficina Nacional de Desarrollo Limpio.	MARN

Fuente: elaboración propia con información del Informe Final Diagnóstico del Marco Jurídico Ambiental Guatemalteco.

Según datos de la Organización Mundial del Turismo, se estima que el turismo es responsable por el 5% de las emisiones de GEI del planeta, siendo el transporte la actividad con mayor incidencia en dicha cifra.

La huella de carbono es el cálculo de la suma de los GEI emitidos, directa o indirectamente por un individuo, empresa, organización o por el destino en su totalidad, la cual tiene serios efectos en el cambio climático²³.

²² En Guatemala funciona la Oficina Nacional de Desarrollo Limpio (ONDL) como una unidad del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN). Es la encargada de emitir la certificación nacional a un proyecto previo a que éste gestione su participación dentro del mecanismo ante las oficinas centrales en Bonn, Alemania.

²³ Chile por un Turismo Sustentable, Manual de Buenas Prácticas Tour Operadores, Primera Edición. Secretaría Nacional de Turismo (SERNATUR), diciembre 2011

Buenas prácticas para reducir la huella de carbono

- Cuantificar las emisiones directas e indirectas que la empresa y cada recorrido (tour) genera.
 - » Emisiones directas: provenientes de la combustión en vehículos, aire acondicionado y fugas de CH₄ de los ductos.
 - » Emisiones indirectas: asociadas a la generación de la electricidad adquirida y consumida, los viajes de trabajo con medios externos, transporte de terceros y combustibles de productos (insumos adquiridos que en su producción utilizan combustión).

- Desarrollar un programa de cambio climático que incluya metas específicas para la reducción de la emisión de gases de efecto invernadero (directos e indirectos). Esto a nivel de la empresa.

- Compensar la emisión de GEI a través de actividades de reforestación, apoyo a la conservación de las áreas protegidas.

- Formar parte de esquemas voluntarios de medición y compensación de la huella de carbono como Greenhouse Gas Protocol Corporate Standard - GHG Protocol (Protocolo de Gases de Efecto Invernadero, Estándar Corporativo), desarrollado por el Instituto de Recursos Mundiales (World Resources Institute) y el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (World Business Council for Sustainable Development); el UNE-ISO 14064-1 (Principios y requisitos a nivel de organización, para la cuantificación y el informe de emisiones y remociones de GEI), Indicadores GRI (Global Reporting Initiative), iniciativa internacional de las Naciones Unidas para comunicar las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad; GREAT Green Deal, Servicios de transporte turístico, programa de certificación de sostenibilidad integral y perfeccionamiento empresarial; Certificado Carbonocero, Sello Green Footprint.

- Motivar a los turistas a apoyar las actividades de compensación que la empresa realiza.

- Ser responsables en el uso de los recursos naturales y esforzarse por conservar la diversidad biológica.

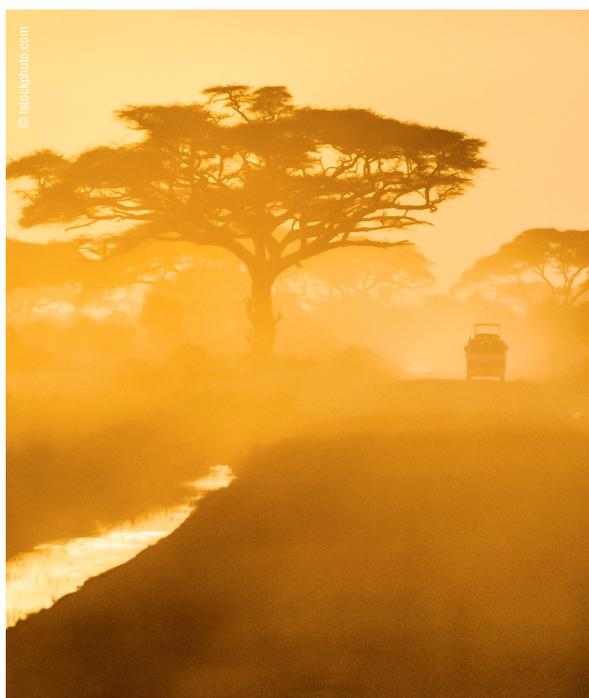
- Imprimir, estrictamente lo necesario, para eliminar el consumo de papel.

- Aplicar todas las buenas prácticas de gestión de energía y reducción de contaminación y desechos.

- Sensibilizar y educar al personal y a los turistas para implementar prácticas amigables con el ambiente en sus propias oficinas y casas.

- Reducir viajes de trabajo, aprovechando medios de comunicación virtuales como videoconferencias, Skype, Webex y Go-to.

- Maximizar el consumo de combustible por galón en los vehículos:
 - » No acelerar los vehículos cuando no están en marcha (ralentí o marcha en vacío), pues se desperdicia el combustible y aumenta las emisiones de carbono.
 - » Mantener una velocidad entre 70 y 90 kilómetros por hora, para aumentar el rendimiento de la gasolina. La velocidad superior a los 90 kilómetros por hora disminuye el rendimiento del combustible.
 - » Respetar el número máximo de personas por vehículo, ya que el exceso de peso en el mismo aumenta el consumo de gasolina en aproximadamente el 1 y 2% por cada 100 libras (45 kilogramos adicionales).



CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

- Asegurar, en el caso de las embarcaciones acuáticas y aéreas, que la ruta no impacte el hábitat de las especies que se encuentran en el camino, especialmente de las aves migratorias (en el caso del transporte aéreo) y mamíferos acuáticos, anfibios y reptiles (en el caso de las embarcaciones acuáticas).
- Cumplir con lo establecido en el Reglamento de Avistamiento Cetáceos y otra Fauna Marina en Actividades Turísticas.
- Respetar las zonas de acceso restringido y mantener todo el tiempo, una distancia prudencial para no interferir con las actividades naturales de los animales.
- Disminuir la velocidad o mantener en neutro (en el caso de las embarcaciones acuáticas) al aproximarse a zonas con presencia de fauna.
- Asegurar, antes de encender el motor, que no haya especies vulnerables, por ejemplo, nutrias, lagartos o delfines.
- Utilizar protectores circulares de hélices o propelas que deben instalarse en los motores para evitar lesionar a la fauna acuática en caso de colisión.
- No permitir la alimentación artificial de la fauna.
- Recomendar a los pasajeros que no griten para llamar la atención de los animales, pues podría alterarlos.
- Transitar siempre por las carreteras y vías autorizadas y no tomar atajos ni abrir nuevos caminos para evitar la erosión de los suelos.
- Colocar silenciadores y asegurar que la maquinaria está en buen estado para evitar ruidos innecesarios que perturben la fauna.
- Conducir con cautela especialmente cuando se encuentre dentro de un AP. Tener especial cuidado en no atropellar los animales silvestres, sobre todo cuando conduzca de noche, pueden reconocerse por el reflejo de los faros en sus ojos.
- Respetar los límites de velocidad cuando transite por áreas protegidas.
- Utilizar boyas de amarre, pues proporcionan cabos permanentes para mantener la posición sin necesidad de echar ancla.
- Asegurar de echar ancla, cuando sea absolutamente necesario y en las áreas que estén designadas, alejadas de arrecifes y corales.
- Permanecer dentro de los límites de canales establecidos.
- Obedecer las señales de velocidad para evitar colisionar con mamíferos marinos.



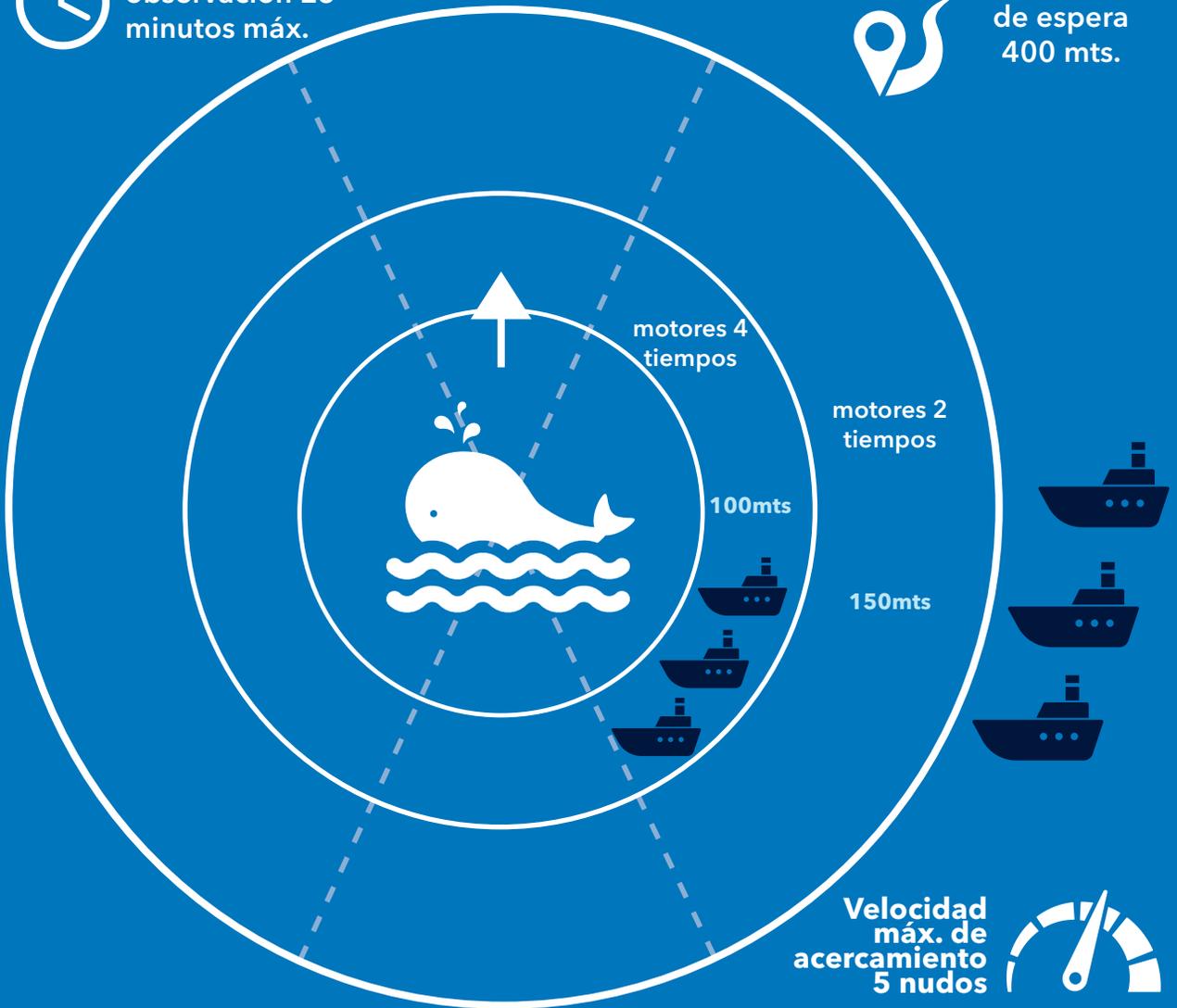
Distancia, movimiento y tiempo de avistamiento para ballenas



Tiempo de observación 25 minutos máx.



Distancia de espera 400 mts.



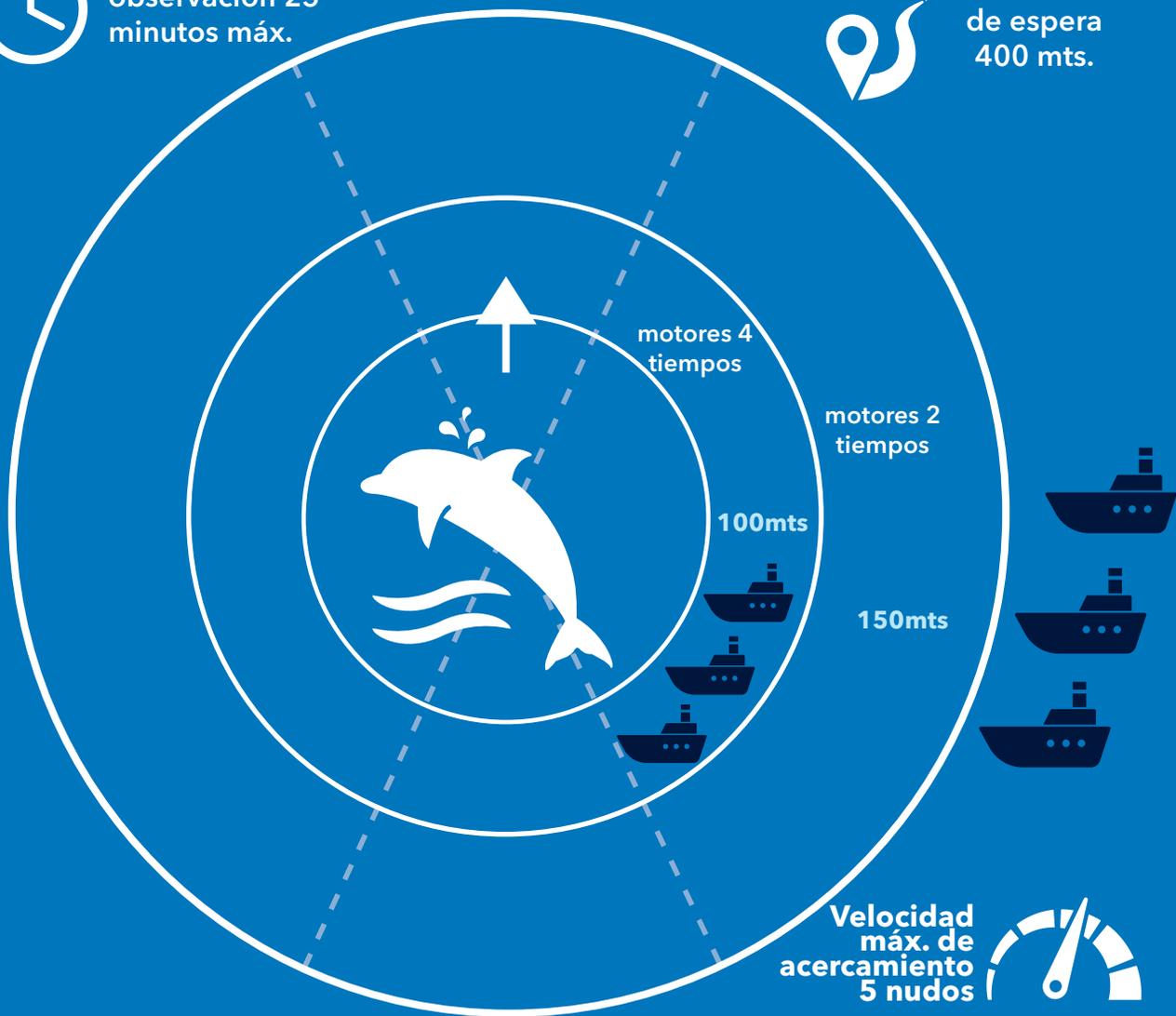
Distancia, movimiento y tiempo de avistamiento para delfines



Tiempo de observación 25 minutos máx.



Distancia de espera 400 mts.



Fuente: Alianza de Derecho Ambiental y Agua (ADA²), documento en aprobación por parte del Propuesta de Modificación del Reglamento para el Avistamiento de Cetáceos y Otra Fauna Marina en Actividades Turísticas de CONAP

BUENAS PRÁCTICAS EN ACCIÓN

Líneas Terrestres Guatemaltecas, S. A. (LITEGUA)

Es una empresa de transporte de pasajeros fundada en 1950, cuya misión ha sido brindar la mejor experiencia de viaje a sus pasajeros de forma segura, cómoda y eficiente, haciendo énfasis en aspectos de calidad y rentabilidad en cada servicio, con el objetivo de lograr la preferencia de sus usuarios, clientes, proveedores y colaboradores.

LITEGUA se ha caracterizado por ir a la vanguardia en el mercado, consolidando cada una de las líneas de negocio que posee a través del cumplimiento de la legislación vigente desde su constitución, esmerándose día a día a fortalecer los aspectos administrativos, financieros y de recursos humanos, aplicando estándares de calidad a cada uno de los procesos operativos que permitan seguir innovando para brindarle al usuario el mejor de los servicios, sin dejar de lado el compromiso con el desarrollo social y económico de la comunidad.

La seguridad de los pasajeros es primordial en la empresa, por lo que cada unidad de transporte cuenta con rigurosos procesos de prevención que van desde la contratación y el desarrollo de la tripulación hasta distintos procesos integrales de mantenimiento que permitirán una salida exitosa. Cada unidad cuenta también con dispositivos de control de velocidad, monitoreo satelital y seguro de pasajeros que garantizan un traslado cómodo y seguro.

Actualmente su flotilla cuenta con más de 50 buses con salidas cada 30 minutos a los destinos regulares desde, hacia y entre Ciudad de Guatemala, El Progreso (Sanarate, El Rancho), Izabal (Puerto Barrios, Río Dulce, Los Amates, Morales, La Ruidosa, Entre Ríos, Santo Tomás de Castilla), Zacapa (Gualán, Mayauelas, Valle Dorado, Río Hondo, Teculután), Chiquimula (Jocotán, El Florido, San Juan Ermita, Jocotán), Sacatepequez (Antigua Guatemala) y Petén (Cadenas, San Luis); cuentan con nuevas categorías de servicio Primera Plus y Primera Clase ofreciendo Internet abordo y el Servicio de Entretenimiento Personal donde los clientes pueden realizar su reservación desde la APP.

Se contribuye al desarrollo social y económico del país, por medio de la generación de fuentes de empleo local, la formación constante del personal, el apoyo a proyectos de desarrollo y alianzas estratégicas con otros proveedores de servicios a destinos turísticos en el país promoviendo de esta manera el turismo local y la sostenibilidad de las comunidades.

A través de la alianza con la Operadora de Turismo, Guatemala Expedition, y el Instituto de Recreación de los Trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala (IRTRA), realizan viajes tipo chárter hacia los parques temáticos en Retalhuleu de jueves a domingos; brindando la oportunidad que más familias hagan la visita de forma cómoda, segura y económica.

Dentro de los servicios innovadores y conexos al transporte de pasajeros cuentan con servicios de turismo, LITEGUA también es proveedor de otras empresas turísticas como operadores de turismo y organizadores de viaje a quien se le rentan las unidades de transporte y se les brinda asesoramiento en temas de seguridad vial y logística de traslados.

Cuentan con el servicio LITEGUA Express, donde ofrecen el servicio de entrega de paquetería y encomiendas a nivel nacional con oficinas en más de 38 localidades en todo el país además de prestar servicios de Courier Internacional llegando a más de 222 países en todo el mundo.



© Hotel Jardines del L

Hertz Rentautos Guatemala

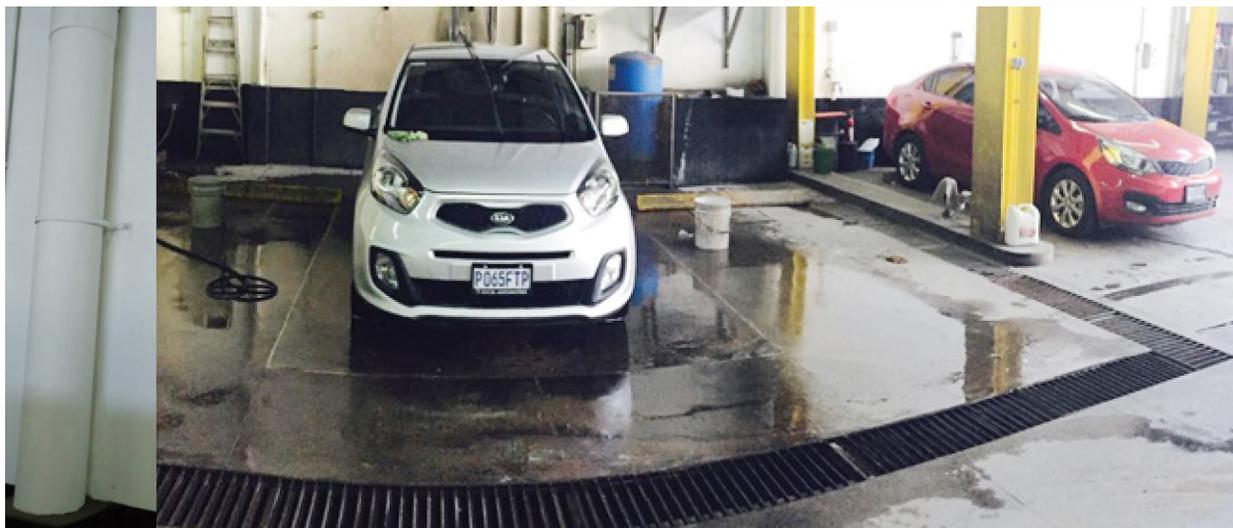
Con 50 años desde su fundación, Hertz Rentautos se ha caracterizado por ser una empresa responsable, ética y comprometida con el desarrollo de Guatemala. Es la primera y única empresa de alquiler de autos del país que ha recibido la Certificación para Turismo Sostenible GREAT Green Deal: Transporte. Actualmente, Hertz Guatemala cuenta con 10 localidades en Guatemala, Antigua Guatemala, Flores en Peten (Tikal) y Quetzaltenango.

Hertz Guatemala cumple a cabalidad con la legislación guatemalteca y convenios internacionales en materia comercial, laboral, ambiental y fiscal. La seguridad de los pasajeros, es una prioridad en Hertz por lo que desarrolló el Programa Viaje Seguro que garantiza que todas las unidades estén debidamente equipadas y que el mantenimiento de los vehículos se lleva a cabo de manera programática y rigurosa.

Las nuevas instalaciones de las oficinas centrales de Hertz Guatemala, se construyeron como un edificio inteligente; están equipadas para captar el agua de lluvia para uso de la empresa y reciclar el agua para la limpieza de vehículos, mientras que todos sus electrodomésticos están certificados como eficientes energéticamente, cuentan con toda la señalización de seguridad y el personal está capacitado para atender cualquier emergencia.

Hertz Guatemala demuestra a terceros su compromiso a través de prácticas reales y concretas: en el ahorro de agua: baños, sanitarios y área de lavado de vehículos dotada de dispositivos reductores del flujo; energía: aprovechamiento máximo de iluminación y ventilación natural, utilización de tecnología de punta, iluminación LED. Asimismo, realizan la separación y reciclaje de los desechos sólidos, el reciclaje del equipo electrónico y eléctrico.

Hertz hace honor a la cultura guatemalteca a través de la artesanía y arte presente en todos los elementos de decoración de sus oficinas, así como cuentan con puntos de exposición y venta de artesanías. Apoyan los programas en contra de la explotación de niños, niñas y adolescentes, contribuyen con la promoción de los principales lugares turísticos del país.



Recolectores y drenaje de agua pluvial para lavado de vehículos y actividades de limpieza



GLOSARIO

AERONAVE

Toda máquina que puede sustentarse en la atmósfera por reacciones del aire que no sean las reacciones del mismo contra la superficie de la tierra. Para efectos de este manual, se refiere al transporte aéreo.

EMBARCACIÓN

Es el nombre genérico para designar a todo tipo de transporte acuático, independientemente de su tamaño. Pueden ser grandes (ferry, yate, buque, nave, navío, barco) o pequeñas (barca, bote, cayuco, kayak).

GASES DE EFECTO INVERNADERO - GEI

Son los gases cuya presencia altamente concentrada, pueden modificar el comportamiento irradiación natural de la atmósfera.

TURISTA

Es la persona que viaja a un lugar distinto de donde reside con distintos fines (descanso, diversión, negocios, estudios, investigación, visita de familiares y amigos, etc.) y pernocta en el destino visitado.

VISITANTES

Son las personas que viajan de un lugar distinto al de su residencia. Pueden ser turistas o excursionistas.



BIBLIOGRAFÍA

LITERATURA CITADA

Alvarez, A., Campana, A., Cirino, L., & Uranga, G. (2010). *Transporte Turístico*. Buenos Aires: Universitaria Santamar.

Dirección General de Aeronáutica Civil. (2015). *Licencias de Personal Técnico Aeronáutico*. Guatemala.

Dirección Sectorial de Energía y Programa de Conservación de Energía. (2009), *Mantenimiento de Vehículos: Una forma de garantizar su propia economía*. Costa Rica.

Gobierno de Guatemala. (1989), *Ley de Áreas Protegidas* (Decreto 4-89). Guatemala

Gobierno de Guatemala, Gabinete Específico del Agua. (2011), *Política Nacional de Agua y su Estrategia*. Guatemala.

INGUAT. (2015), *Boletín Estadístico 2015*. Departamento de Investigación y Análisis de Mercado. Guatemala.

INGUAT. (2016), *Base de Datos del Departamento de Registro de Empresas Turísticas*. Departamento de Fomento, División de Desarrollo del Producto Turístico. Guatemala.

Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN). (2015). *Diagnóstico del Marco Jurídico Ambiental Guatemalteco en los Temas de Derechos de Propiedad sobre Bienes y Servicios Ambientales y Elementos de Cambio Climático Vinculados a REDD+ en el marco del Decreto 7-2013*. Guatemala.

Secretaría Nacional de Turismo (SERNATUR). (2011), *Manual de Buenas Prácticas para Tour Operadores*, Primera Edición. Chile.

FUENTES DE INFORMACIÓN UTILIZADAS

Agencia Estatal de Seguridad Aerea. (2009). *Guía Buenas Prácticas Fraseología y Comunicaciones*. Colombia.

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2008). *Cartilla de certificación de calidad para el transporte de turismo*. Bogotá, Colombia: COLTES.

Alianza de Derecho Ambiental y Agua (ADA2), *Propuesta de Modificación del Reglamento para el Avistamiento de Cetáceos y Otra Fauna Marina en Actividades Turísticas*. Documento en aprobación por parte del CONAP.

Alpujarra, A. p. (2008). *Calidad del Servicio, Carta Específica del Transporte de Pasajeros*. Granada: ADR ALPUJARRA.



Alvarez, A., Campana, A., Cirino, L., & Uranga, G. (2010). **Transporte Turístico**. Buenos Aires: Universitaria Santamar.

Álvaro, O. M. (2006). **Sistema de Gestión de Calidad**, La Norma ISO 9000 en el Transporte.

Bailey, J. (2008). **Manual de higiene y saneamiento de los transportes aéreos**. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

Barr, J., Line, C., & Cleg, Y. (2010). **Compendio de turismo sustentable in situ en América del Norte**. Wasingthon: Comisión para la Cooperación Ambiental.

Becerra, L., Beltrán, A., Benjumea, N., & Camacho, J. (2010). **Alianzas estratégicas para la cooperación internacional: caso parque tecnológico Guatiguará-Colombia**. Cali, Colombia: Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación.

Canarias, G. d. (2010). **Estudio de Ahorro Energético en el transporte terrestre de Canarias**. Canarias: Universidad de las Palmas de Gran Canarias.

Castellanos, H. F. (2000). **Estructura organizacional de una empresa de aviación**. Nuevo León, México: Universidad Autónoma de Nuevo León.

Certificación para la Sostenibilidad Turística. (2009). **Manual de Evaluación de Agencias**. Argentina.

Certificaciones de Centroamérica, S. A. (2012). **Estandar para Empresas de Transporte Turístico**. Guatemala.

Chamin, E. A. (2014). **Manual de Operaciones y Seguridad Industrial de la Bodega de Combustibles y Lubricantes de Transportes y Servicios de Suchitepequez, S.A.** Mazatenango, Suchitepequez, Guatemala: Universitaria.

Civil, D. C. A. G. (2008). **Entrada, tránsito y salida de aeronaves**. Guatemala: Gobierno de Guatemala.

Civil, D. C. A.G. (2015). **Licencias al personal técnico aeronáutico**. Guatemala: Gobierno de Guatemala.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2001). **Transporte y Turismo en Centroamerica y el Caribe**. México.

Congreso de Costa Rica. (1999). **Reglamento sobre mantenimiento, reparación y modificación de aeronaves**. Costa Rica.

- Congreso de la República. (1996). **Ley de Tránsito, Decreto Número 132-96**. Guatemala.
- Congreso de la República. (2000). **Ley de Aviación Civil, Decreto número 93-2000**. Guatemala.
- Congreso de la República. (1986) **Ley de Protección y Mejoramiento del Ambiente**. Decreto 68-86. Guatemala.
- Congreso de la República. (1996) **Ley Forestal. Decreto 101-96**. Guatemala.
- Congreso de la República. (2010) **Ley de Incentivos Forestales para Poseedores de Pequeñas Extensiones de Tierra de Vocación Forestal y Agroforestal (PINPEP)**. Decreto 51-2010. Guatemala.
- Congreso de la Republica. (2013) **Ley de Cambio Climático. Decreto 7-2013**. Guatemala
- Consejería de Medio Ambiente. (2012). **Manual de Buenas Prácticas Medioambientales en el transporte**. España: Garrigues.
- Consejo Internacional de Aeropuertos. (2009). **Manual de Políticas y Métodos Recomendados**. Geneva.
- Consejo Nacional de Áreas Protegidas. (2011). **Manual de certificación para tour operadores, guías locales, escuelas de español y empresas de transporte que operen en el sistema de áreas protegidas**. Guatemala.
- Cooperación Alemana. (2008). **Manual de Evaluación de los Estudios de Impacto Ambiental**.
- Crcuito Turístico Nororiental de Perú. (2007). **Manual CTN de buenas prácticas para un turismo sostenible y calidad de los servicios**. Perú: CONYTECS.
- Dirección General de Cusco Perú. (2009). **Manual de calidad para transporte turístico**. Lima, Perú: DICERTUR-CUSCO.
- Dirección General de Políticas Interiores de la Unión. (2015). **La inclusión social en el transporte público de la UE**. Unión Europea.
- Dirección General de Turismo de Cusco Perú. (2009). **Manual de Calidad turística para Agencias de Viaje y Turismo**. Lima, Perú: DICERTUR-CUSCO.
- Dirección Sectorial de Energía. (2010). **Mantenimiento de Vehículos**. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Directorio de la agencia nacional de regulación y control de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial. (2014). **Reglamento de Transporte Terrestre Turístico**. Ecuador.
- Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo. (2009). **Conductor de Transporte Turístico Terrestre**. Ecuador.
- Fuentes, W. G. (2007). Diseño de Manual de descripción de cargos para la epresa Cooperativa de Motoristas del Huilá y Caquetá -COOMOTOR. Bogotá, Colombia: Universidad de la Salle.
- Fundación CETMO. (2006). **Buenas prácticas y recomendaciones para la mejora de la satisfacción del cliente de transporte público de viajeros por cerretera**. España: Universtaria.

- García, L. A. (2010). *Indicadores de la Gestión Logística*. Colombia.
- Gobierno de Ecuador. (2004). *Instructivo que regula el transporte terrestre turístico, Acuerdo Número 041*. Ecuador.
- Gobierno de Navarra. (2011). *Compras sostenibles para PYMES*. España: Gobierno de Navarra.
- Gobierno Federal de México. (2009). *Manual Administrativo, Red de transporte de pasajeros del distrito federal*. México.
- Gómez, H. M. (2013). *Estándares e indicadores de gestión pasos de frontera*. Perú: UNASUR.
- Hengstenberg Winter, D.L. (2008). *Guatemala y la implementación del Mecanismo de Desarrollo Limpio en el contexto del Protocolo de Kioto (Tesis)*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.
- Iniciativa de Tour Operadores. (2004). *Compromiso de los tour operadores en la cadena de abastecimiento*. ICRAN.
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2008). *Norma técnica ecuatoriana NTE INEN 2 463:2008*. Ecuador.
- Instituto para la Diversificación y Ahorro de Energía. (2006). *La conducción eficiente*. Buenos Aires, Argentina: Treatise.
- International, S. T. (2010). *NTA Tour operators guide to sustainable tourism*. Wasingthon, U.S.A: Sustainable Travel International.
- Korstanje, M. E. (2012). *Seguridad y Terrorismo en un Mundo Global*. Argentina.
- Lovo Herrera, W., Reyes López, J. A., & Alvarado Chevez, D. (2009). *Manual de calidad para la empresa de transporte de servicio exclusivo Lovo Express*. Ecuador: Universidad Tecnológica .
- Ministerio de Ambiente y Recursos Nturales. (2009). *Política Nacional de Cambio Climático*. Guatemala.
- Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (2003) *Política Marco de Gestión Ambiental*. Acuerdo 791-2003. Guatemala.
- Ministerio de Ciencia e Innovación. (2008). *Guía de Buenas prácticas ambientales en el sector de transporte por carretera*. España.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2009). *Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el servicio de transporte turístico acuático*. Perú: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2014). *Manual de Buenas Prácticas de Gestion de Servicios para Empresas de Transporte Turístico Acuático*. Perú: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2014). *Manual de Buenas Prácticas de Gestión de Serviciospara empresas de transporte turístico terrestre*. Perú: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2014). **Manual de Buenas Prácticas, Agencias de Viajes y Turismo**. Perú: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2008). **Norma Técnica NTS TS Sectorial Colombiana**. Colombia.

Ministerio de Industria, Energía y Minería. (2007). **Buenas prácticas para el ahorro de combustible**. Uruguay: Gobierno de Uruguay.

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. (2009). **Buenas prácticas para la atención al cliente transportes turísticos**. España.

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. (2016). **Manual de buenas prácticas transporte de cargas**. Argentina: Superintendencia de Riesgos de Trabajo.

MolanoGrautoff, J. A. (2003). **Diseño e implementación del sistema de gestión de calidad en transportes vía S.A con miras a obtener la certificación ISO 9001:2000**. Colombia: Universidad de la Sabana Colombia.

Monroy, M. A. (2010). **Mantenimiento predictivo para motores alternativo de aeronaves basado en el análisis de aceite usado**. Guatemala: Universitaria.

Monyacano, K. A. (2011). **Empresa de Transporte Turístico terrestre**. Ecuador: Universidad de Especialidades Turísticas.

Municipalidad de Guatemala. (2006). **Reglamento para la presentación del servicio extraurbano en el municipio de Guatemala**. Guatemala: Librería Jurídica.

Pérez, M. A. (2009). **Aer navegabilidad y mantenimiento de la aeronavegabilidad**. Madrid, España: Universidad Politécnica de Madrid.

Presidencia de la República. (2007) **Política Nacional de Conservación Protección y Mejoramiento del Ambiente y los Recursos Naturales**. Acuerdo Gubernativo 63-2007. Guatemala.

Presidencia de la República (2009) **Política Nacional del Cambio Climático**. Acuerdo Gubernativo 329-2009. Guatemala.

PWC Islandia. (2012). **Transporte y Logística 2030**.

Rainforest Alliance. (2015). **Estandar para Tour Operadoras Receptivas**. New York, USA.

República, P. d. (1998). **Acuerdo Gubernativo número 273-98, Reglamento de Tránsito**. Guatemala: Diario de Centroamérica.

República, P. d. (2001). **Reglamento Ley de Aeronáutica Civil, Acuerdo Gubernativo 384-2001**. Guatemala: Librería Jurídica.

República, P. d. (2007). **Acuerdo Gubernativo número 265-2001, Reglamento para la contratación de seguro obligatorio en el transporte extraurbano de personas**. Guatemala: Diario de Centroamérica.

República, P. d. (2012). **Acuerdo Gubernativo número 225-2012, Reglamento para la prestación de servicio público de transporte extraurbano de pasajeros por carretera y servicios especial exclusivo de turismo, agrícola e industrial.** Guatemala: Diario de Centroamérica.

República, P. d. (2012). **Acuerdo Gubernativo número 225-2012, Reglamento para la prestación del servicio público de transporte extraurbano de pasajeros por carretera y servicio especial exclusivo de turismo, agrícola e industrial.** Guatemala: Diario de Centroamérica.

República, P. d. (2013). **Acuerdo Gubernativo número 535-2013, Reformas al acuerdo gubernativo número 225.** Guatemala: Librería Jurídica.

República, P. d. (2014). **Acuerdo Gubernativo Número 408-2014, Reglamento para la prestación de servicio público de transporte extraurbano de pasajeros por carretera y servicio especial exclusivo de turismo, agrícola e industrial.** Guatemala: Diario de Centroamérica.

Rioja, L. (2012). **Plan de Acción Alianza Estratégica.** Cali: Consejería de Industria, Innovación y Empleo.

Ruiz, J., Arroyo, M. E., & Pavez Reyes, C. (2014). **Manual de Buenas Prácticas para operaciones marítimas de avistamiento de fauna marina.** Chile: WWF CHILE.

Secretaría de Estado de Turismo. (2004). **Resoluciones turísticas para transporte turístico.** República Dominicana.

Secretaría de Turismo. (2000). **Taller de indicadores de sostenibilidad en turismo en los países de Sudamérica.** Argentina: Organización Mundial del Turismo.

Secretaría de Turismo de Ecuador. (2007). **Conductor de Transporte Público Terrestre.** Ecuador.

Secretaría General de Turismo. (2006). **¿Cómo ahorrar energía en el transporte?** Argentina.

Servicio Ecuatoriano de Captación Profesional. (2012). **Conductor de Transporte Turístico Terrestre.** Ecuador.

Servicio Nacional de Geología y Minería. (2003). **Manejo de combustibles y lubricantes.** Chile: Andros Ltda.

Servicio Nacional de Turismo. (2013). **Manual de buenas prácticas transporte turístico.** Chile.

Superintendencia de Administración Tributaria. (2012). **Inscripción, Matriculación y Tributación de los Vehículos Marítimos.** Guatemala: Gobierno de Guatemala.

UD Aeronaves y Misiles. (2007). **Mantenimiento de Aeronaves, Generalidades.**

United Nations Environment Program. (2005). **Integrating Sustainability into Business.**

Universidad Nacional de Quilmes. (2010). **Municipio, Turismo y Seguridad. Perú: Fundación Turismo para todos.**

PÁGINAS WEB CONSULTADAS

Congreso de la República. Decretos. <http://old.congreso.gob.gt/Legislacion/decretos.asp>. Página visitada el 30 de abril 2017.

Dirección General de Aeronáutica Civil (CDAG). <http://dgac.gob.gt/>

Estándares de vuelo: <http://www.dgac.gob.gt/index.php/descargas/estandares-de-vuelo>

Registro aeronáutico: <http://www.dgac.gob.gt/index.php/descargas/registro-aeronautico>.

Regulaciones: <http://www.dgac.gob.gt/index.php/descargas/regulaciones>.

Seguridad aeroportuaria: <http://www.dgac.gob.gt/index.php/descargas/seguridad-aeroportuaria>

Seguridad operacional: <http://www.dgac.gob.gt/index.php/descargas/seguridad-operacional-oaci>.

Página visitada el 15 de enero 2017

Organización Mundial del Turismo (OMT). Desarrollo Sostenible del Turismo. <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>. Página visitada el 12 de enero 2017.

Organización Mundial del Turismo. Glosario de Términos. <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>. Página visitada el 15 de julio 2016.



Consejo Nacional de Áreas Protegidas - CONAP -

Misión:

Asegurar la conservación y el uso sostenible de la diversidad biológica y las áreas protegidas de Guatemala, así como los bienes y servicios naturales que estas proveen a las presentes y futuras generaciones, a través de diseñar, coordinar y velar por la aplicación de políticas, normas, incentivos y estrategias, en colaboración con otros actores.

Visión:

El CONAP es una entidad pública, reconocida por su trabajo efectivo con otros actores en asegurar la conservación y el uso sostenible de las áreas protegidas y la diversidad biológica de Guatemala. El CONAP trabaja por una Guatemala en la que el patrimonio natural y cultural del país se conserva en armonía con el desarrollo social y económico, donde se valora la conexión entre los sistemas naturales y la calidad de vida humana y en donde las áreas que sostienen todas las formas de vida persisten para las futuras generaciones.

Los fines principales del CONAP son:

- Propiciar y fomentar la conservación y el mejoramiento del patrimonio natural de Guatemala.
- Organizar, dirigir y desarrollar el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas, SIGAP.
- Planificar, conducir y difundir la Estrategia Nacional de Conservación de la Diversidad Biológica y los Recursos Naturales Renovables de Guatemala.
- Coordinar la administración de los recursos de flora y fauna silvestre y de la diversidad biológica de la Nación, por medio de sus respectivos órganos ejecutores.
- Planificar y coordinar la aplicación de las disposiciones en materia de conservación de la diversidad biológica contenidos de los instrumentos internacionales ratificados por Guatemala.
- Constituir un fondo nacional para la conservación de la naturaleza, nutrido con recursos financieros provenientes de cooperación interna y externa.

(Artículo No. 62 de la Ley de Áreas Protegidas, Decreto 4-89)

La impresión de esta edición fue gracias al Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- con el fin de promover el desarrollo del turismo sostenible en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP-. El contenido de esta publicación es responsabilidad del autor.



Nos gustaría reconocer al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (www.undp.org) y al Fondo para el Medio Ambiente Mundial (www.thegef.org) por su apoyo y contribución financiera a esta publicación a través del proyecto "Promoviendo el Ecoturismo para Fortalecer la Sostenibilidad Financiera del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP-"



Proyecto de las personas y las naciones