

**XVIII CONGRESO PANAMERICANO DE EDUCACIÓN TURÍSTICA  
CONPETH – AMFORT-WAPP - UNAB**

SOSTENIBILIDAD Y CALIDAD DE LA OFERTA TURÍSTICA

Victor Leiva Romero Ph. D.  
Director Escuela de Ecoturismo  
Universidad Andrés Bello

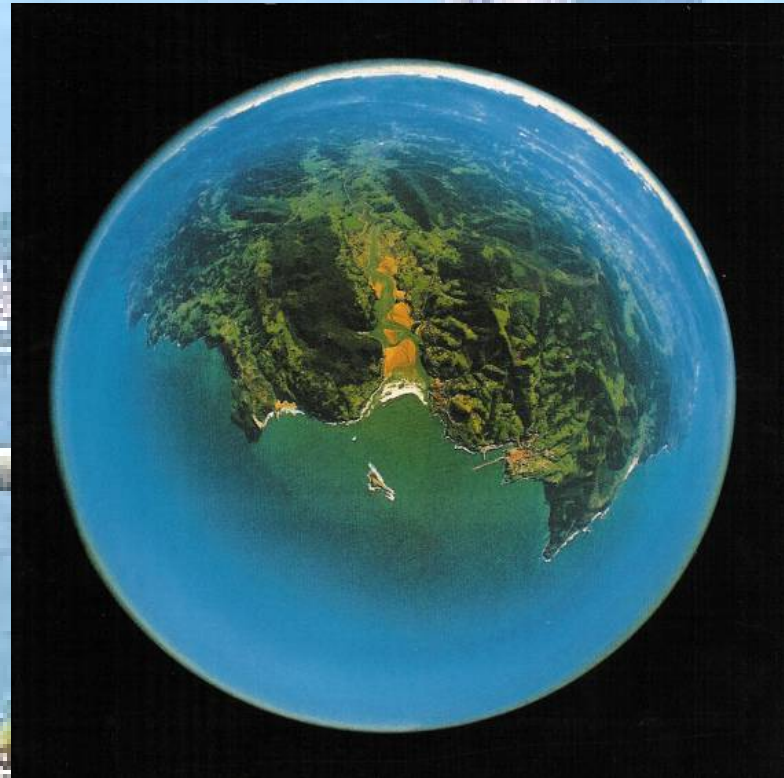
**SANTIAGO DE CHILE, 7 DE NOVIEMBRE DE 2008.**



# TEMA de la CUMBRE DE RÍO - 1992

## Desarrollo Sostenible

Satisfacer las necesidades del presente, sin comprometer la capacidad de futuras generaciones para satisfacer las propias o sea, lograr cubrir sus necesidades sin dañar al medio ambiente y agotar los recursos naturales



# DESARROLLO SUSTENTABLE Y TURISMO

- “El desarrollo sostenible del turismo atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida” (OMT, 1999)



Turismo Rural

Ecoturismo

Turismo Sostenible

Turismo  
Urbano

Turismo  
de sol y  
Playa

## SUSTENTABILIDAD y TURISMO

El Turismo Sustentable es la conjunción de 3 (o 4) factores (aspectos) que se interrelacionan de forma dinámica:

1. Sustentabilidad *Económica*, asegura un crecimiento turístico eficiente. Es decir genera empleo y niveles satisfactorios de renta (\$).
2. Sustentabilidad *Ambiental*, asegura que el desarrollo turístico respeta y propicia el mantenimiento y mejoramiento de los espacios urbanos o rurales en los que se desarrolla.
3. Sustentabilidad *Socio - Cultural*, garantiza un desarrollo turístico compatible y respetuoso con la cultura y valores de las poblaciones locales.

**NO SIEMPRE SE LOGRA EL PERFECTO EQUILIBRIO ENTRE ESOS 3 (o 4) ASPECTOS DE LA SUSTENTABILIDAD**

## ¿Cómo podemos apoyar el desarrollo sustentable del turismo?

Entre otras formas se encuentran:

### **Masificar la Educación Ambiental :**

**“Es un proceso dirigido a desarrollar una población mundial que esté consciente y preocupada del medio ambiente y de sus problemas y que tenga conocimientos, actitud, habilidades, motivación y conductas para trabajar ya sea individual o colectivamente, en la solución de los problemas presentes y en la prevención de los futuros”. (O.N.U., 1977)**

### **Integrar la Interpretación Ambiental en las actividades turísticas:**

**“Es un servicio para los visitantes de parques, refugios, bosques o similares áreas de recreación. La gente visita los lugares generalmente con fines de descanso y recreación, pero también muchos desean aprender de las áreas naturales y sus recursos. La interpretación es el vínculo de comunicación entre el visitante y estos recursos, que pueden ser los procesos geológicos, animales, plantas, comunidades ecológicas e historia del hombre” (Sharpe, 1976).**

# ¿Qué pasa con la calidad?

El modelo convencional de turismo está en crisis

- Oferta de “sol y playa” supera a la demanda
- Homogeneización del producto (Globalización)
- Nuevo concepto de ocio
- Cliente infiel e insatisfecho
- Información constante y permanente
- Fragmentación de los períodos vacacionales

## Siete cambios en el pensamiento turístico del siglo XXI

- 1. En el Siglo XXI, el turismo será la principal actividad económica .
- 2. Del “¿Dónde vas de vacaciones?” del siglo XX, al “¿Qué haces estas vacaciones?” del siglo XXI.
- 3. De las vacaciones estáticas del siglo XX, a las vacaciones activas con emociones agradables del siglo XXI.
- 4. De la inversión en la industria del siglo XX, a las inversiones en el territorio del siglo XXI.
- 5. El éxito de las vacaciones activas con emociones agradables se basa en ofertas con calidad total.
- 6. En el turismo de las emociones, la atención al cliente-turista es esencial.
- 7. En un mercado cambiante los problemas antiguos, requieren nuevas soluciones: “de la experiencia a la imaginación”.

◇ Al ecoturismo se lo considera generalmente como sinónimo de turismo ambiental, responsable, alternativo y verde ". Se caracteriza por los viajes individuales hacia áreas naturales relativamente poco alteradas o no contaminadas con el objeto específico de estudiar, admirar y disfrutar el paisaje, la flora y la fauna al igual que las manifestaciones culturales (pasadas y presentes) características de esas áreas." (CEBALLOS- LASCURÁIN, 1992).

◇ "



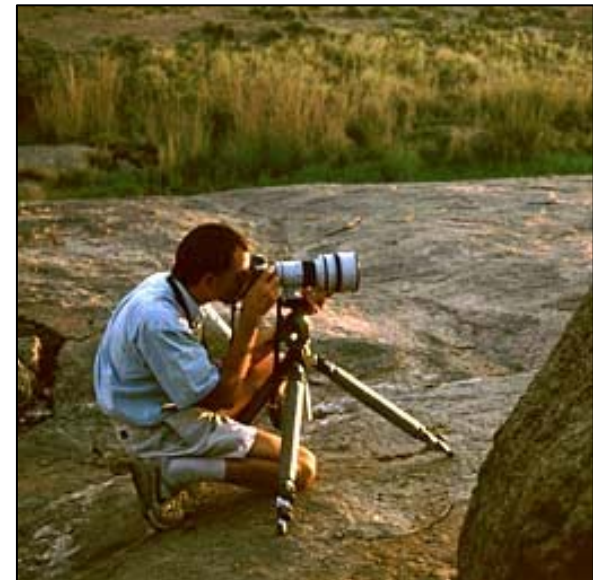
◇ El ecoturismo debe ser entendido como una "forma de turismo especializado en la naturaleza, centrado en actividades a pequeña escala con excursiones a zonas naturales; puede incluir visitas a lugares de interés cultural tradicional. concede atención especial al desarrollo respetuoso del medio y al grado de uso por los visitantes". (OMT,1996:86)

# PERFIL DEL ECOTURISTA

- ◊ Edad: Entre 34 y 55 años
- ◊ Sexo: 50% mujeres y 50% hombres, sin embargo, varía según la actividad
- ◊ Cultura: Un 82% con estudios superiores
- ◊ Viajando solos o en grupo: 60% prefiere en pareja, un 15% en familia y un 13% solo.
- ◊ Gastos: Los ecoturistas experimentados están dispuestos a gastar más que los que no son
- ◊ Actividades: Hacer excursiones a pie es la actividad con mayor aceptación entre los ecoturistas.
- ◊ Prefieren Dormir en lugares en contacto con la naturaleza
- ◊ Están dispuestos a pagar más pero por una excelente calidad (No lujo necesariamente)

## El ecoturista es exigente y quiere disfrutar por lo que ha pagado:

- Ver lo que ha pagado por ver
- Tranquilidad para disfrutar lo que va a ver
- Buen transporte
- Buena oportunidad para hacer fotos
- Adecuada y oportuna a información
- Excelentes guías



# LOS DIEZ MANDAMIENTOS DEL ECOTURISTA

*Fuente: American Society of Travel Agents.*

- 1 Respete la fragilidad de la Tierra.**
- 2 Deje sólo las huellas de sus pies.**
- 3 Infórmese sobre geografía, costumbres, modales de cortesía y cultura de la región que va a visitar.**
- 4 Respete la intimidad y dignidad de las personas.**
- 5 No adquiera productos de plantas o animales en peligro de extinción,**
- 6 Siga siempre los senderos indicados.**
- 7 Infórmese y apoye programas y organizaciones orientadas a la conservación.**
- 8 Siempre que sea posible, camine o utilice medios de transportes que no dañen el medio ambiente.**
- 9 Sea cliente de empresas que promuevan la conservación del medio ambiente.**
- 10 Pida a su agente de viajes que le indique que organizaciones suscriben las Directrices Ambientales.**

# **NUEVOS RECURSOS HUMANOS PARA “NUEVOS CLIENTES”**

10 **EN TODA LA CADENA DE PRODUCCIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS**

10 **TURISMO CONTRACORRIENTE CON OTRAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS: LAS PERSONAS Y CONTACTOS INTERPERSONALES SIGUEN SIENDO UNO DE LOS ASPECTOS MAS IMPORTANTES.**

10 **TRABAJO PLURIDISCIPLINARIO (DISTINTOS ASPECTOS DEL TURISMO)**

10 **FORMAR RECURSOS PARA ESOS DIFERENTES ASPECTOS**

10 **RECURSOS HUMANOS PARA DAR COHERENCIA ENTRE LO OFRECIDO Y LO ENTREGADO**

10 **RECURSOS HUMANOS COMPETENTES Y ADECUADA AYUDA A MINIMIZAR LA “EXPORTACIÓN DE RIQUEZA” (FUGAS) GENERADA POR LA LLEGADA DE TURISTAS**

10 **Casos nuevos Casinos en Chile**

10 **¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD Y LA SUSTENTABILIDAD?**

10 **REVISAR MALLAS CURRICULARES DE CARRERAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS.**

10 **CONTACTOS PERMANENTES ENTRE UNIVERSIDADES Y EMPRESARIOS**

10 **CERTIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL SECTOR**

10 **ASOCIATIVIDAD ENTRE ACTORES**



**XVIII CONGRESO PANAMERICANO DE EDUCACIÓN TURÍSTICA  
CONPETH – AMFORT-WAPP - UNAB**

SOSTENIBILIDAD Y CALIDAD DE LA OFERTA TURÍSTICA

**MUCHAS GRACIAS**

Victor Leiva Romero Ph. D.  
Director Escuela de Ecoturismo  
Universidad Andrés Bello

**SANTIAGO DE CHILE, 7 DE NOVIEMBRE DE 2008.**

