



# RECOMENDACIONES Y CONSIDERACIONES

PARA OPERADORES TURÍSTICOS Y  
GUÍAS DE TURISTAS RESPONSABLES



[guanajuato.mx](http://guanajuato.mx)  
[sectur.guanajuato.gob.mx/sustentabilidad/](http://sectur.guanajuato.gob.mx/sustentabilidad/)

**GUANAJUATO**<sup>®</sup>  
EL DESTINO CULTURAL DE MÉXICO

**SECRETARÍA  
DE TURISMO**



## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>4</b>
<b>RECOMENDACIONES PARA EL OPERADOR TURÍSTICO</b>	<b>7</b>
• DEFINICIÓN DE GRUPO DE ENFOQUE PARA CONSTRUCCIÓN DE EXPERIENCIAS	7
• CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA VIGENTE	7
• POLÍTICA DE TURISMO RESPONSABLE	7
• MEDICIÓN DE IMPACTOS	8
• COMPARTE Y PROMUEVE CONDUCTAS RESPONSABLES	8
• CÓDIGO DE CONDUCTA PARA VISITANTES	9
• COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD	9
• INTEGRACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL	10
• PROTEGE LA BIODIVERSIDAD	10
• PROTEGE Y PRESERVA EL PATRIMONIO CULTURAL	11
• SEGURIDAD	12
• SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.	13
• COMUNICACIÓN	13
<b>DECÁLOGO DEL OPERADOR TURÍSTICO Y EL GUÍA DE TURISTAS RESPONSABLE</b>	<b>14</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>15</b>



El turismo es una actividad que tiene el potencial de generar beneficios importantes para las comunidades locales, sin embargo, también representa una fuente de impactos que si no son gestionados de manera correcta, pueden desencadenar consecuencias que no son favorecedoras. Es por esta razón, que la Secretaría de Turismo del Estado de Guanajuato, ha apostado a un modelo de gestión que permita administrar los riesgos y prevenir efectos indeseados.

Uno de los objetivos de este Modelo de Sustentabilidad Turística, es fomentar la implementación de criterios de sustentabilidad entre los actores del sector turismo para lograr la gestión efectiva de los riesgos y minimizar los impactos negativos para multiplicar los positivos.

Antes de leer esta guía, toma un momento para pensar en nuestro mundo como un sistema autosuficiente, del que todos los seres humanos pertenecemos, considera como integrantes de este sistema, al entorno natural y al entorno socio-económico en el que te desenvuelves.

Un sistema sólo funciona de manera óptima si todos sus componentes realizan su parte del proceso y el comportamiento de cada componente afecta de manera directa o indirecta a los demás componentes y a todo el sistema en sí.

Para que nuestro sistema funcione de manera sana, cada uno de nosotros, los seres humanos, como piezas del sistema llamado tierra, debemos de contribuir para lograr que nuestras actividades diarias tengan el mínimo impacto en el medio ambiente y sus componentes, y además, que tengan mayor efecto positivo en las personas involucradas.

El cambio comienza desde los pequeños detalles, una ligera modificación en los hábitos de cada uno de nosotros, son la clave para lograr que las actividades humanas sean más amigables con el medio ambiente y con las personas.

Este documento tiene por objetivo simplificar la implementación de la sustentabilidad, aterrizándola en ejemplos e información acerca de las buenas prácticas, que como operador o guía turístico y como persona, puedes realizar para que tus actividades sean más amigables con el medio ambiente, con todas las personas y por ende, también contigo mismo.

Cada uno de nosotros a través de nuestras actividades, prácticas y hábitos, tenemos el poder de generar ese cambio que nuestro planeta y nuestras sociedades necesitan.

¡Contribuye a través de tus propias acciones!



## DESARROLLO SUSTENTABLE.

Este término es conceptualizado por primera vez en 1987 por la Comisión de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo en el llamado Informe de Brundtland en el que se define como “El desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas propias”. La sustentabilidad tiene 3 pilares fundamentales los cuales deben coexistir en equilibrio.

**Sociedad:** Uno de los objetivos de la sustentabilidad es lograr la equidad, es decir que los modelos de desarrollo sean beneficiosos para toda la humanidad por igual, tomando siempre en cuenta a la comunidad local. Cuando hablamos de preservar los recursos, nos referimos también a nuestro patrimonio común compuesto por los recursos naturales y culturales, es por esto que la sustentabilidad también respeta y favorece la diversidad de las manifestaciones locales, nacionales e internacionales.

**Medioambiente:** Es bien sabido que cualquier actividad humana consume recursos naturales, es por esta razón que es necesario gestionar de manera eficiente y responsable los recursos con los que contamos en la actualidad para no agotarlos, de modo que las generaciones futuras también puedan disfrutar de estos recursos.

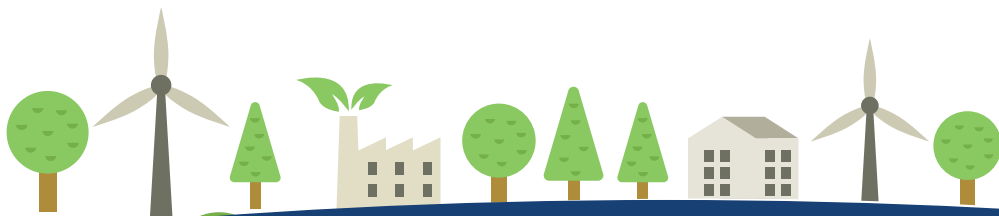
**Económico:** La rentabilidad económica también es un aspecto que la sustentabilidad toma en cuenta ya que es necesaria para garantizar su permanencia en el tiempo y se convierta en una fuente de prosperidad y bienestar para las comunidades, generando beneficios para todas las partes implicadas.

## TURISMO SUSTENTABLE.

El Turismo Sustentable, está definido por la OMT (Organización Mundial de Turismo) junto con otras instituciones vinculadas al mundo de los negocios, como:

**“Aquel que satisface las necesidades de los turistas y regiones anfitrionas presentes, al mismo tiempo que protege y mejora las oportunidades del futuro”**

Y se enfoca en la gestión de recursos, de tal manera que se permita satisfacer las necesidades económicas, sociales, culturales, estéticas, ecológicas y de recreación del visitante, respetando en todo momento el medio ambiente y favoreciendo el desarrollo económico, social y cultural del lugar visitado.





### PATRIMONIO NATURAL.

Según la Convención Sobre la Protección del Patrimonio Mundial, Cultural y Natural (1972), el patrimonio natural se define como **“los monumentos naturales constituidos por formaciones físicas y biológicas o por grupos de esas formaciones que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la ciencia, de la conservación o de la belleza natural. Por ejemplo: las formaciones geológicas y fisiográficas, las zonas estrictamente delimitadas que constituyan el hábitat de especies, animal y vegetal amenazadas, los lugares naturales o las zonas naturales estrictamente delimitadas”**.

### BIODIVERSIDAD.

De acuerdo al Convenio sobre la Diversidad Biológica de las Naciones Unidas (1992), la biodiversidad es **“la variabilidad de organismos vivos de cualquier fuente, incluidos, entre otras cosas, los ecosistemas terrestres y marinos y otros ecosistemas acuáticos y los complejos ecológicos de los que forman parte; comprende la diversidad dentro de cada especie, entre las especies y los ecosistemas”**.

### ECOTURISMO.

Su definición, creada por la Unión Mundial para la Conservación de la Naturaleza (UMCN) y a su vez adoptada por la Organización Mundial de Turismo (OMT), se refiere al ecoturismo como: **“Modalidad turística ambientalmente responsable consistente en viajar o visitar áreas naturales con el fin de disfrutar, apreciar y/o conocer la naturaleza (así como cualquier manifestación cultural del presente y del pasado), que contribuye a la conservación, tiene bajo impacto y propicia un involucramiento activo con beneficios socio económicos para la población local”**.

### PATRIMONIO CULTURAL.

La definición del “patrimonio cultural” ha ido evolucionando a través de los tiempos y de acuerdo a la UNESCO, el día de hoy el patrimonio cultural **“no se limita a monumentos y colecciones de objetos, sino que comprende también tradiciones o expresiones vivas heredadas de nuestros antepasados que son transmitidas a nuestros descendientes, como tradiciones orales, artes del espectáculo, usos sociales, rituales, actos festivos, conocimientos y prácticas relativos a la naturaleza o el universo, así como saberes y técnicas vinculados a la artesanía tradicional.”**





### TURISMO CULTURAL.

El turismo cultural es algo más que las visitas a centros culturales como son los sitios históricos, monumentos, zonas arqueológicas o museos; sino que también **integra otros elementos de la cultura tradicional como la gastronomía, los festivales y ferias, expresiones musicales y de danza, exposiciones, festividades populares y religiosas, entre otros eventos llevados a cabo en las comunidades.**

Esta modalidad de turismo, es una manera de comunicación entre los pueblos porque fomenta el intercambio de experiencias y conocimientos, así como el respeto a las variadas formas de vida que existen alrededor de todo el mundo.

### TURISMO RURAL.

Peláez y Ruiz Vega (1996) lo definen como “Aquella actividad turística realizada en el espacio rural, compuesta por una oferta integrada de ocio, dirigida a una demanda cuya motivación es el **contacto con el entorno autóctono y que tenga una interrelación con la sociedad local**”.

### BUENAS PRÁCTICAS SUSTENTABLES

Las buenas prácticas sustentables pueden ser definidas como un conjunto de acciones que pretenden reducir el impacto negativo que una actividad puede causar, favoreciendo la gestión eficiente de los recursos y maximizando los beneficios para el medio ambiente, la comunidad y la economía local.



# RECOMENDACIONES PARA EL OPERADOR TURÍSTICO



Estas recomendaciones, tienen como objetivo promover una cultura y un comportamiento responsable con el medio ambiente y con el lugar en donde se llevan a cabo las actividades del operador turístico, buscando contribuir con la conservación de los recursos naturales y culturales.

Debemos predicar con el ejemplo de una conducta responsable para normalizar este comportamiento entre los visitantes, para que nuestras actividades sean rentables y al mismo tiempo contribuyan para mejorar la calidad de vida y sustentabilidad de la comunidad.

- **DEFINICIÓN DE GRUPO DE ENFOQUE PARA CONSTRUCCIÓN DE EXPERIENCIAS.**

Identificar claramente la experiencia específica que se pretende transmitir durante el desarrollo de la actividad, es decir, qué es lo que quieres aportar a tu cliente y a la comunidad, con tu producto.



## CONSEJO

Contar con un perfil claro de nuestros clientes es útil para adaptar y elegir adecuadamente los elementos educativos en los ámbitos sociales y ambientales que la experiencia busca transmitirle.

- **CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA VIGENTE.**

Infórmate acerca de la normativa que debes cumplir como operador turístico de acuerdo a tus actividades, para no incurrir en faltas que puedan traducirse en multas y daños al entorno ambiental.



## CONSEJO

Verifica que cuentes con los permisos y documentación necesaria y vigente e infórmate.

- **POLÍTICA DE TURISMO RESPONSABLE.**

Contar con una política de Turismo Responsable, es una manera de sentar las bases de la estrategia de sustentabilidad.

Expresa el compromiso de tu empresa con la sustentabilidad en un documento que marque los lineamientos que deben tomarse en cuenta durante el desarrollo de tus operaciones.

Ésta política debe ser aprobada por los directivos de la empresa, documentada y traducida en los idiomas más habituales de los clientes



## CONSEJO

Comparte con tus clientes y equipo de trabajo la manera en que tus actividades protegen al medio ambiente y cómo apoyan a la comunidad que las alberga. Procura involucrarlos para que conozcan la forma en que pueden contribuir a la mejora del destino que visitan.



guanajuato.mx

sectur.guanajuato.gob.mx/sustentabilidad/

**GUANAJUATO**<sup>®</sup>  
EL DESTINO CULTURAL DE MÉXICO

**SECRETARÍA  
DE TURISMO**



● **MEDICIÓN DE IMPACTOS.**

Debemos tener siempre muy claro cuáles son los impactos positivos y negativos que generan nuestras actividades y productos, con la finalidad de fijar objetivos de mejora, incrementar la eficiencia en nuestros recursos y reducir o compensar nuestros impactos negativos para potenciar los positivos.



Toma en cuenta las siguientes consideraciones:

- **Número de clientes mensual.** Lleva un registro mensual del número de visitantes que han realizado la actividad.
- **Número de familias beneficiadas con tu actividad.** Identifica y registra el número de familias de la comunidad beneficiadas con tu actividad (proveedores, artesanos, prestadores de servicios). El impacto positivo que estás generando, puede ser mayor de lo que te imaginas y la información puede servirte de base para idear alguna forma de incrementar este beneficio.
- **Generación de residuos.** Mide la cantidad de residuos generados en cada visita, para desarrollar estrategias que permitan disminuir la generación de residuos.
- **Consumos.** Lleva un registro mensual de la cantidad de agua, energía, combustible e insumos materiales que consumes para la realización de tus actividades de oficina y de campo. De este modo, es posible generar una estrategia para disminuir consumos para el ahorro de recursos y la minimización del impacto ambiental.



**CONSEJO**

Registra tus actividades, los servicios que prestas y cuantifica tu beneficio a la comunidad.

● **COMPARTE Y PROMUEVE CONDUCTAS RESPONSABLES.**

Los grandes cambios, empiezan dando un paso a la vez. Por esta razón, es importante que procures que tus clientes comiencen a identificar conductas y hábitos responsables, muchas veces, ya nos encontramos haciendo cosas que impactan a la sustentabilidad, pero no las identificamos como tales.



- **Educa a través de la experiencia.** Dentro de tus actividades y productos, incluye elementos educativos y experienciales que estimulen a tus visitantes a que también adopten una conducta responsable durante sus visitas. Muestra a tus clientes que ellos con su visita, son generadores de impactos positivos a la comunidad que van desde la activación económica de la localidad hasta el incremento de la calidad de vida de la gente local.
- **Compras responsables.** Procura que los insumos que consumes sean del menor impacto posible, toma en cuenta las cuestiones funcionales o características del producto, pero también la manera en la que es elaborado (impacto ambiental).



- **Proveedores locales.** Incluye entre tus proveedores, a entidades locales o ubicadas a menos de 100 km a la redonda y además que, de preferencia, lleven a cabo prácticas de sustentabilidad. Presúmuelos con tus clientes, de ésta forma, ellos se quedarán más tranquilos sabiendo que están contribuyendo al desarrollo local a través de su consumo.



**CONSEJO**

Comparte y promueve con tus clientes y equipo de trabajo la manera en que su comportamiento puede generar un impacto positivo para el entorno que visitan y para el disfrute de su propia experiencia.

- **CÓDIGO DE CONDUCTA PARA VISITANTES.**

Para minimizar los impactos negativos, informa a los visitantes acerca de la manera en la que se espera que desarrolle cada etapa de la actividad y las consideraciones que deben tomarse para su seguridad y para no dañar el entorno, así como las razones por las que ciertas actividades o conductas no están permitidas.



**CONSEJO**

Coloca en un lugar visible el código de conducta para que pueda ser consultado fácilmente por todos tus clientes.

- **COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD**

Provee de información clara, veraz, precisa, transparente y completa acerca de la calidad ambiental y especificaciones de sustentabilidad que incluya el servicio ofrecido, para no generar una falsa expectativa y no incurrir en el “green washing”.

**Toma en cuenta lo siguiente:**

- Compromiso con la prevención de impactos negativos de las instalaciones y las actividades, así como la maximización de los impactos positivos.
- Compromiso con la mejora continua en todos los ámbitos de la sustentabilidad: social, cultural, económica y ambiental.
- Compromiso con la satisfacción del cliente interno y externo.
- Dar a conocer a clientes y colaboradores los compromisos de la empresa para con los clientes, el medio ambiente y la sustentabilidad.

**! ¿Qué es el Green washing?**

Es cuando una empresa aparenta que lleva a cabo prácticas responsables o amigables con el medio ambiente sin que pueda demostrarse el impacto positivo que producen éstas prácticas. Se hace creer al cliente que está consumiendo un producto sustentable cuando no es así.



**CONSEJO**

Tener un plan de acción que establezca prioridades y objetivos para alcanzar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.



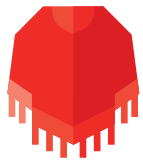
● **INTEGRACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL.**

Los principales beneficiarios de las actividades, deben ser las personas de la comunidad, trabaja activamente con la comunidad local respetando y fomentado el respeto por su cultura y tradiciones, integrando elementos que reflejen la identidad del destino y su gente para generar una experiencia distinta.

Al generar tu estrategia de involucramiento con la comunidad local, toma en cuenta lo siguiente:

• **Fomento del consumo local.** Favorecer a los productos y servicios locales, permite la activación económica de la comunidad. Promueve el consumo local entre tus clientes y comparte conocimiento con los integrantes de la cadena de valor de estos productos y servicios locales, acerca de cómo pueden incorporar criterios de sustentabilidad en sus operaciones.

• **Educación y profesionalización.** Haz de la educación una herramienta de apoyo a la comunidad a través de la estimulación del desarrollo personal y profesional de las personas, fomentando la capacitación entre las personas involucradas en los recorridos y sus familias, principalmente en los temas vinculados con la sustentabilidad, calidad en el servicio, biodiversidad, conservación de patrimonios culturales y áreas protegidas, primeros auxilios y plan de rescate.



**CONSEJO**

Haz de la gente local el principal beneficiario, fomenta la capacitación y promueve los productos o servicios locales, imprime el sello de la localidad para crear experiencias distintas.

● **PROTEGE LA BIODIVERSIDAD.**

La riqueza natural es uno de los principales factores que atraen al turista. Para asegurar la permanencia de nuestras actividades y productos en el tiempo, debemos procurar la conservación de los activos naturales que permiten el desarrollo de los mismos.

Durante el desarrollo de actividades en entornos naturales, toma en cuenta las siguientes consideraciones:

• **Transporte de bajo impacto.** Procura que el transporte que utilizas para el traslado de los clientes sea de bajo impacto como lo son las bicicletas o los vehículos eléctricos.

• **Desplazamientos en vehículo de motor.** Si utilizas vehículos motorizados para los desplazamientos, cuida en todo momento la velocidad, esta es una manera para no dañar la seguridad de los habitantes y animales de la localidad.





- **No perturbar el hábitat.** Evita los ruidos molestos y luces innecesarias. Informa a tus clientes las razones por las que no es recomendable que utilicen el flash de su cámara al fotografiar especies de flora y fauna locales.

- **Flora y fauna silvestre o protegida.** Evita consumir, promocionar, vender o exhibir productos o especies de flora y fauna silvestre o catalogada como amenazada; sin contar con las autorizaciones correspondientes.

- **Equilibrio natural del ecosistema.** Procura no introducir ni liberar animales o plantas exóticas o ajenas al ecosistema sin hacer previa consulta a un experto, además de contar con la autorización correspondiente a la vista de los clientes y con la supervisión de un experto en el tema. Recuerda que al introducir especies externas, se corre el riesgo de causar un desequilibrio que dañe las formas de vida locales.

- **Sensibilización del cliente.** Comparte con los clientes datos que le permitan apreciar el valor de las especies locales, cuál es su importancia para el ecosistema local y la razón por la cual debemos protegerlas.

- **Registro de número de participantes en cada actividad.** Lleva una bitácora que muestre el número de participantes en cada actividad, para asegurar que no se está excediendo la capacidad de carga del lugar.

**¿Qué es la capacidad de carga?**

Es la cantidad de personas que puede albergar un lugar para la realización de una actividad al mismo tiempo, sin afectar la calidad de la experiencia y sin deteriorar el entorno.



**CONSEJO**

Informa a tus clientes acerca de las actividades que llevas a cabo para reducir tu impacto al medio ambiente.

● **PROTEGE Y PRESERVA EL PATRIMONIO CULTURAL.**

Con el fin de mantener y cuidar el patrimonio natural y cultural, es importante conocer a fondo y compartir con los clientes las restricciones de cada actividad y cada área.

Toma en cuenta las siguientes consideraciones cuando realices actividades en sitios de interés cultural:

- **Fortalecimiento de la identidad de la comunidad.** Incluye en tus productos y experiencias, elementos que impriman la personalidad de la comunidad local como una manera de reconocer el valor agregado que estos elementos pueden aportar a nuestra actividad, para diferenciar tus productos y experiencias del resto. De esta forma, también muestras respeto por la comunidad local respetando y fomentado entre tus clientes y equipo de trabajo el respeto y la valoración de su cultura y tradiciones.





- **Información veraz.** Evita compartir datos curiosos o información del lugar que se visita, si no existe una fuente verificada de tal dato, recuerda que tu cliente confía en tí y creará que las historias que le cuentas son verdaderas.
- **Sensibilización del visitante.** Fomentar la interacción de los visitantes con la gente de la comunidad y que éstos tengan la oportunidad de conocer más sobre la historia, la forma de vida, costumbres, cultura y actividades económicas que se practican en la comunidad que está visitando, permite la generación de un bonito recuerdo en los visitantes y el fortalecimiento del sentido de orgullo de pertenencia de los locales que intercambian este conocimiento con los visitantes.
- **Manipulación de restos arqueológicos.** Evita consumir, promocionar, vender, exhibir o retirar restos arqueológicos o artefactos culturales, a menos que cuentes con las autorizaciones correspondientes.
- **Respeto de la cultura local.** Promueve entre tus clientes el respeto por las costumbres, tradiciones y cultura locales, compartiendo con ellos la importancia de los rituales y actividades especiales que se realizan e indicando las conductas que deben ser evitadas para no ofender a los habitantes locales.



### CONSEJO

Evita consumir, promocionar, vender, exhibir o retirar restos arqueológicos o artefactos culturales, a menos que cuentes con las autorizaciones correspondientes. Cuida el patrimonio común.

### ● SEGURIDAD.

Es responsabilidad del operador turístico, garantizar la seguridad de los visitantes al momento de desarrollar las actividades. Toma en cuenta las siguientes consideraciones:

- **Seguro para el viajero.** Contar con un seguro de responsabilidad civil y de accidentes personales, con esto haremos sentir más seguros a nuestros visitantes.
- **Requerimientos técnicos.** Es importante que cuentes con el equipamiento y elementos técnicos necesarios para la realización de las actividades así como con personal capacitado.
- **Información sobre la zona.** Comparte con tu cliente información sobre las dificultades y características de la zona, esto con el fin de proporcionar datos importantes en todos los sentidos, además, así promueves una imagen de conciencia e interés por la seguridad de tu cliente.
- **Actividades restringidas.** Es importante informes a tus clientes acerca de las actividades que están restringidas y cuáles son los riesgos de realizar estas actividades, con la intención de cuidar por su integridad y seguridad.

Asegúrate de que tu cliente comprenda las razones por las cuales es necesario que acate tus indicaciones, para que no se sienta limitado. Indícale cuando sean motivos de seguridad, respeto al sitio o a la comunidad y/o cualquier otra situación.





● **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**



Recoger la opinión de tus clientes, es una herramienta para identificar puntos fuertes y áreas de oportunidad de tus actividades y productos.

Toma en cuenta las siguientes recomendaciones:

- **Compromiso con la satisfacción del cliente.** Al cliente le gusta saber que te interesas por su opinión y que estás dispuesto a mejorar tus áreas de oportunidad para mejorar su experiencia.
- **Encuestas de satisfacción.** Emite encuestas de satisfacción para conocer cuál es la opinión del cliente en todos los aspectos de tu actividad o producto para mejorar la calidad de tu servicio.
- **Genera lealtad hacia tu marca.** Haz sentir a tu cliente que lo escuchas y que te interesa su opinión. Tomar en cuenta las opiniones de tu cliente, es útil para generar lealtad a la marca.
- **Generación de estrategias para mantener la calidad.** La opinión de tu cliente, es un punto de vista externo y objetivo, que puede servir para identificar el camino para mejorar la calidad de tu servicio.
- **Plan de contingencia.** Te recomendamos que cuentes con un plan de contingencia, en caso de no lograr concretar alguna actividad por cuestiones ajenas al operador.
- **Buzón de quejas y sugerencias.** Un libro o buzón de quejas y sugerencias, representa otro medio para conocer la opinión del cliente, pero también debes de tomar en cuenta la generación de un mecanismo para dar seguimiento a las quejas y sugerencias. Procura que este buzón sea visible al cliente, físicamente y en tu página web.

● **COMUNICACIÓN**

La comunicación es un elemento que debe estar presente en todas las etapas de nuestros servicios y actividades. La información que compartas con tus clientes y equipo de trabajo debe ser clara, veraz, precisa, transparente y completa acerca del servicio que ofreces y acerca de las acciones que realizas en pro de la sustentabilidad.



**CONSEJO**

Mantén informado a tus clientes sobre el servicio que ofreces, las condiciones del lugar y lo que haces a favor de la sustentabilidad.



## DECÁLOGO Operador Turístico RESPONSABLE

Como operador turístico, tienes la responsabilidad de promover una cultura y un comportamiento responsable con el lugar en donde se llevan a cabo tus actividades, buscando contribuir con la conservación de los recursos naturales y culturales que son la fuente de tu trabajo. Juntos por #GuanajuatoSustentable



1 Informa a tu cliente de tu compromiso.

Genera una política de turismo responsable y compártela con los turistas que atiendas e involúcralos, para que conozcan la manera en la que pueden contribuir a mejorar y conservar el destino que visitan.



2 Mide tus impactos.

Registra tus actividades, los servicios que prestas y cuantifica tu beneficio a la comunidad.



3 Comparte y promueve conductas responsables.

Genera un vínculo con el turista, mostrándole la manera en la que puede generar un impacto positivo para el entorno que visita, para el disfrute de su propia experiencia.



4 Crea un código de conducta para visitantes.

Establece una serie de reglas que indiquen a los visitantes que es lo que pueden hacer para no dañar el entorno ambiental y social del destino, durante su visita. Comparte este código con tus clientes y mantenlo siempre a la vista de todos.



5 Integra a la comunidad local.

Haz de la gente local el principal beneficiario, fomenta la capacitación y promueve los productos o servicios locales, imprime el sello de la localidad para crear experiencias distintas.

El llevar a cabo estas recomendaciones puede ayudar a mejorar el desempeño del turismo en los aspectos económico, social y ambiental, satisfaciendo nuestras necesidades sin poner en riesgo las necesidades y oportunidades de futuras generaciones. El cambio nos conviene a todos y comienza de manera individual. ¡Te invitamos a ser un agente de cambio!

Última versión: Julio 2018

[guanajuato.mx](https://www.guanajuato.mx)

[www.sectur.guanajuato.gob.mx/sustentabilidad](http://www.sectur.guanajuato.gob.mx/sustentabilidad)

GUANAJUATO  
EL DESTINO CULTURAL DE MÉXICO

SECRETARÍA  
DE TURISMO



6 Protege la biodiversidad.

Comparte con los clientes datos que les permitan apreciar el valor de las especies locales, cuál es su importancia para el ecosistema local y la razón por la cual debemos protegerlas.



7 Protege y preserva el patrimonio cultural.

Evita consumir, promocionar, vender, exhibir o retirar restos arqueológicos o artefactos culturales. Conservemos el patrimonio común.



8 Cuida a tus visitantes.

Garantiza la seguridad del turista, considerado el equipo necesario, así como con un seguro de responsabilidad civil y de accidentes personales.



9 Monitorea la satisfacción de tu cliente.

Interésate sobre la opinión de tus clientes y mide el nivel de calidad de tus servicios a través de encuestas que te permitan conocer tus áreas de oportunidad y la percepción del cliente.



10 Comunica de manera adecuada.

Comparte información clara, veraz, precisa, transparente y completa acerca del servicio que ofreces, las actividades restringidas y las acciones que realizas en pro de la sustentabilidad.

El llevar a cabo estas recomendaciones o buenas prácticas pueden hacer la diferencia en muchos aspectos, desde lo ambiental hasta lo personal, incluidos el aspecto económico, social, cultural, tradicional, etc., satisfaciendo nuestras necesidades sin poner en riesgo las necesidades y oportunidades de futuras generaciones.



### NOTA

Este decálogo, está basado en la Guía de Recomendaciones y Consideraciones para el Operador Turístico Responsable.

[guanajuato.mx](https://www.guanajuato.mx)

[sectur.guanajuato.gob.mx/sustentabilidad/](http://sectur.guanajuato.gob.mx/sustentabilidad/)

GUANAJUATO  
EL DESTINO CULTURAL DE MÉXICO

SECRETARÍA  
DE TURISMO

# REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



- [www.biospheretourism.com/es/estandar-certificacion-biosphere-tour-operadores/30](http://www.biospheretourism.com/es/estandar-certificacion-biosphere-tour-operadores/30)
- <https://www.ptp.com.co/documentos/Documento%20Tecnico%20GUIA%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS.pdf>
- [http://vidasilvestre.org.uy/wp-content/uploads/2013/03/Pautas\\_conducta.pdf](http://vidasilvestre.org.uy/wp-content/uploads/2013/03/Pautas_conducta.pdf)
- <https://ich.unesco.org/es/que-es-el-patrimonio-inmaterial-00003>
- Convención sobre la Protección del Patrimonio Mundial, Cultural y Natural <https://whc.unesco.org/archive/convention-es.pdf>
- Troitiño, García y García, 2008, Destinos Turísticos: viejos problemas, ¿Nuevas soluciones?, España, Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha (Pág. 296).
- Valdés Peláez y Ruiz Vega, 1996, Turismo y promoción de destinos turísticos: Implicaciones empresariales, España, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Oviedo (Pág. 63).
- Convención Sobre la Protección del Patrimonio Mundial, Cultural y Natural, UNESCO, (1972) <https://whc.unesco.org/archive/convention-es.pdf>
- Convenio sobre la Diversidad Biológica de las Naciones Unidas, 1992 (Pág. 3 y 4) <https://www.cbd.int/doc/legal/cbd-es.pdf>

AGOSTO  
**2018**

**ÚLTIMA  
VERSIÓN**

