



2016  
2017

# PROGRAMA DE EDUCACION PARA LA SOSTENIBILIDAD





## Programa de Educación para la Sostenibilidad

2016 -2017

### Introducción

El presente programa de educación para la sostenibilidad engloba las distintas acciones y prácticas de turismo responsable que se realizan desde y para cada uno de los actores que forman parte de la cadena de valor de la empresa y que a través de ellos se aseguran una correcta operación de los viajes y por ende la satisfacción final de los clientes.

Es por ello que este programa está **basado en valores**, ya que cada audiencia presenta aspectos específicos de su entorno y condiciones de vida que deben ser adaptados a la realidad de cada uno de ellos, velando por su desarrollo personal pero también respetando sus creencias religiosas, políticas y culturales.

Este programa tiene como eje transversal **la participación** de cada una de las audiencias **en la toma de decisiones**, por lo que la empresa está en constantes conversaciones con sus proveedores y colaboradores, de manera que las actividades que se vayan a implementar busquen la mejora de debilidades específicas y ayuden a mejorar la calidad de servicio y la calidad de vida de cada proveedor.

Para la implementación de este programa se usaran **múltiples cauces y métodos**, capacitaciones, talleres, debates, mesas de trabajo, socio dramas, presentaciones, giras de campo, etc., para llegar de manera oportuna y acertada a cada audiencia, buscando como resultado incentivar **el pensamiento crítico** dentro de los participantes, para que estos sean capaces de reconocer sus propias realidades y encontrar soluciones viables a sus necesidades y de esta manera convertirse en iniciativas auto sostenibles y agentes de cambio en sus entornos.

### Objetivos

#### Objetivo General

- Elaborar un programa de educación para la sostenibilidad dirigido a las diferentes audiencias que colaboran con DETOUR, en temáticas empresariales, ambientales y socio culturales.

#### Objetivo Especifico

- Desarrollar actividades de enseñanza para fortalecer las capacidades profesionales de cada una de las audiencias para la mejora de la calidad de sus productos y servicios.
- Implementar buenas prácticas de turismo sostenible en las distintas iniciativas de turismo comunitario, en las operaciones de la empresa y los servicios de los proveedores, garantizando el desarrollo de un turismo responsable y ético.
- Velar por el desarrollo personal de cada uno de los participantes del programa, manteniéndolos motivados como profesional y la auto realización personal desde sus entornos.



2016 -2017

## Programa de Educación para la Sostenibilidad

**1** Staff

Cientes **2**

**3** Guías

Transportistas **4**

**5** Hoteles

Comunidades **6**

**7** Gremio Nacional

A  
U  
D  
I  
E  
N  
C  
I  
A  
S



2016 -2017

## Programa de Educación para la Sostenibilidad

# 1 Staff

### Objetivos

- Implementar buenas prácticas de turismo sostenible en cada una de las áreas operativas de la empresa.
- Desarrollar actividades que fortalezcan el trabajo en equipo, la responsabilidad y el logro de las metas de sostenibilidad en la empresa.
- Incrementar la motivación de los colaboradores mediante la supervisión, evaluación y desarrollo de las acciones de sostenibilidad en cada área de trabajo.
- Establecer un ambiente laboral armonioso dentro de la empresa y ayudar a mejorar la calidad de vida de cada uno de los colaboradores.

### Acciones

#### **Buenas Practicas de Turismo Sostenible:**

- Análisis de Riesgos
- Cambio Climático
- Reciclaje y Medio ambiente
- Explotación Sexual, Equidad de Genero y violencia intrafamiliar.

#### **Trabajo en Equipo y Desarrollo Personal**

- Team Building: Giras de campo para consolidar equipos
- Capacitaciones sobre autoconocimiento, trabajo en equipo y resolución de conflictos
- Habilidades y destrezas
- Planes de vida
- Motivación

A  
U  
D  
I  
E  
N  
C  
I  
A  
S





2016 -2017

## Programa de Educación para la Sostenibilidad

### 2 Clientes

#### Objetivos

Comunicar las buenas prácticas sostenibles de la empresa a través del sitio web y redes sociales para concientizar a los clientes.

Concientizar a los clientes a través de medios impresos con temáticas de sostenibilidad.

Involucrar a los clientes en actividades medioambientales y culturales durante su estadía en el país.

#### Acciones

##### **Sitio web y redes sociales**

Elaborar informes de acciones medio ambiental y comunitarias.  
Divulgar informe anual de comunidades.

##### **Brochures y Flyers**

Imprimir instructivos sobre buen comportamiento del turista en el país.

##### **Acciones Sostenibles**

Involucrar a los clientes en más actividades sociales y ambientales.  
Reducir consumo de botellas de plástico por parte de los clientes ofreciéndoles la posibilidad de refill (un botellón y un termo con hielo por vehículo).

A  
U  
D  
I  
E  
N  
C  
I  
A  
S





2016 -2017

## Programa de Educación para la Sostenibilidad

### 3 Guías Freelance

#### Objetivos

Elaborar un plan de mitigación de riesgos y actuación ante emergencias que defina procedimientos a implementar por los guías durante sus operaciones.

Definir parámetros de calidad de guiado responsable para establecer estándares de servicio y buena atención a los turistas.

Formar a los guías en temas de educación para la sostenibilidad y para la incorporación de buenas prácticas en su trabajo con los clientes y además con los proveedores.

#### Acciones

##### Análisis Riesgos y Emergencias

Taller de análisis de riesgos  
Medidas preventivas  
Casos de emergencia  
Protocolos de actuación

##### Guiado sostenible

Socio drama sobre briefing ambientales y sobre debriefing ambiental con los proveedores.  
Socio drama sobre como divulgar la filosofía empresarial contra explotación sexual y equidad de genero y la aplicación de nuestros protocolos.  
Interpretación de Historia natural en relación a conservación de medio ambiente y prácticas ecológicas (agricultura bio-intensiva, etc), cambio climático, turismo Rural Comunitario, patrimonio cultural.

A  
U  
D  
I  
E  
N  
C  
I  
A  
S





2016 -2017

## Programa de Educación para la Sostenibilidad

### 4 Transportistas

#### Objetivos

Establecer el uso de herramientas y códigos de sostenibilidad que se han elaborado en conjunto con los transportistas.

Diseñar material de concientización para manejo de desechos que sean colocados en las unidades de vehículos y visible para los clientes.

Involucrar a más transportistas Freelance a participar en los talleres de sostenibilidad diseñados por DETOUR e impartidos a través de la asociación TOPS.

#### Temáticas

##### Buenas prácticas de sostenibilidad

Ampliar códigos de sostenibilidad incluyendo nuevos consejos de educación para la sostenibilidad.

Socio dramas para cambios de conductas necesarios en los conductores.

##### Manejo de desechos

Elaborar sticker de concientización para colocarlos en los vehículos.

Capacitación de manejo de desechos

Elaborar basureros con material reciclado (casas de campañas) para colocarlos dentro de las unidades.

A  
U  
D  
I  
E  
N  
C  
I  
A  
S





2016 -2017

## Programa de Educación para la Sostenibilidad

### 5 Hoteles

#### Objetivos

Crear alianzas de trabajo con hoteleros a fin de establecer procedimientos y relaciones éticas duraderas.

Promover la implementación de buenas prácticas de sostenibilidad en los hoteles proveedores de servicios.

Velar por que los hoteles establezcan sus propios protocolos de acción contra la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

#### Acciones

##### Buenas Prácticas

- Guía de criterios de sostenibilidad
- Taller de trabajo para sostenibilidad
- Asesoría sobre sostenibilidad
- Legalidades
- Contratos
- Códigos de éticas
- Políticas de cancelación

##### Procedimientos contra Explotación Sexual

- Divulgar protocolo DETOUR
- Taller para elaborar los propios protocolos de los hoteles
- Concientización para hoteles
- Definir acciones a tomar contra casos de explotación sexual

A  
U  
D  
I  
E  
N  
C  
I  
A  
S







2016 -2017

## Programa de Educación para la Sostenibilidad

### 6 Comunidades Rurales

#### Objetivos

Asesorar y capacitar a nuevos emprendimientos comunitarios interesados en ofrecer servicios y actividades turísticas responsables.

Reforzar las buenas prácticas de sostenibilidad en todos los actuales proveedores de turismo rural comunitario.

Crear una red de turismo comunitario online, para promocionar los servicios turísticos de las comunidades y lograr generarles ventas.

#### Temáticas

Exploraciones de campo para selección de comunidades.

Creación y firmas de contratos:

-fijación de acuerdos, servicios y precios

Capacitaciones y talleres de trabajo con las comunidades:

-Turismo sostenible

-Atención al cliente

-Manejo de basura

-Ahorro de energía y agua

-Caza y tala de bosques

-Explotación sexual

-Lenguaje

-Promoción y preservación de cultura

-Seguridad y riesgos

Creación de plataforma en línea para promoción de productos y servicios de las comunidades

A  
U  
D  
I  
E  
N  
C  
I  
A  
S





2016 -2017

## Programa de Educación para la Sostenibilidad

### 7 Gremio Nacional

#### Objetivos

Concientizar al gremio de tour operadoras en temas de sostenibilidad a través de las cámaras de turismo nacionales.

#### Temáticas

Cacería  
Buenas prácticas de sostenibilidad  
Explotación sexual  
Turismo Rural Comunitario

A  
U  
D  
I  
E  
N  
C  
I  
A  
S

