

**TALLER DE DIAGNÓSTICO DE TURISMO DE NATURALEZA**

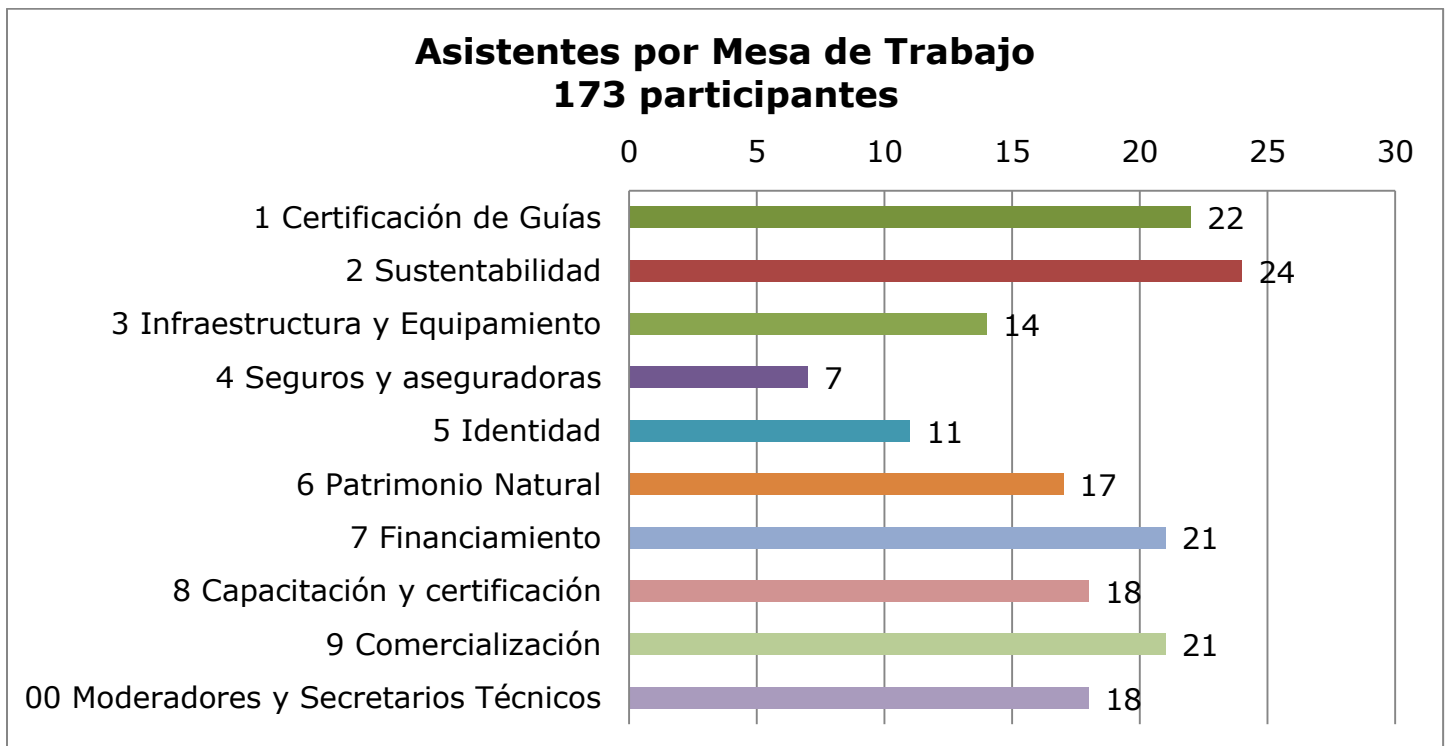
**CONCLUSIONES<sup>1</sup>**

**Objetivo General:**

Elaborar una Agenda de Competitividad para el período 2013-2018, que promueva el Desarrollo del Turismo de Naturaleza en México, involucrando a los tres niveles de Gobierno y los sectores privado, social y académico, para ofertar productos y servicios turísticos competitivos y sustentables.

**Mesas de Trabajo:**

1. Estandarización de la prestación de los servicios de Guías de Turismo de Aventura y Orientados a la Naturaleza.
2. Sustentabilidad.
3. Infraestructura y Equipamiento.
4. Seguros y aseguradoras.
5. Identidad.
6. Patrimonio Natural.
7. Financiamiento.
8. Capacitación y Certificación.
9. Comercialización.



**Fuente:** Dirección de Desarrollo de Turismo Alternativo y Deportivo. Agosto 2013.

<sup>1</sup> Se respetó la redacción de Conclusiones de cada Mesa de Trabajo.

## **MESA 1: ESTANDARIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GUÍAS DE TURISMO DE AVENTURA Y ORIENTADOS A LA NATURALEZA**

**Objetivo:** Definir las acciones a realizar referentes a la operación, acreditación y regulación de los Guías especializados en actividades específicas. Modalidades: Turismo de Aventura y Turismo orientado hacia la naturaleza”.

### **CONCLUSIONES**

1. Existe poca claridad y desconocimiento del procedimiento de acreditación de guías de turistas especializados en actividades específicas, así como del proceso para acreditarse como centro evaluador y certificador, quién los verifica y cómo. Se requiere un proceso de difusión y de comunicación de estos procesos de forma clara, sencilla y continua, con el fin de facilitar su aplicación.
2. La Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística de SECTUR con el apoyo de la Dirección General de Mejora Regulatoria, debe establecer el mecanismo por el cual se determinen las horas de capacitación para la acreditación de los guías de turistas en su modalidad de turismo orientado hacia la naturaleza y de turismo de aventura. Se propone que en el proceso de determinación participen las empresas autorizadas por la SECTUR para dar este tipo de capacitación así como las Entidades Capacitadoras y Centros de Evaluación.
3. Se requiere la homologación de la información entre las áreas internas de la SECTUR, que se establezcan procesos más transparentes e información correcta en apego a las normas, lineamientos y reglamentos establecidos por la SECTUR, sobre todo en la ventanilla única.
4. La capacitación de guías de aventura y de turismo orientado hacia la naturaleza es un tema olvidado en muchas oficinas de turismo en los estados, por lo que se les debe involucrar.
5. Se pone a consideración si es posible iniciar procesos de capacitación y evaluación para nuevas actividades como la bicicleta de montaña.
6. Es necesario actualizar la NOM-09-TUR-2002 respecto de los contenidos técnicos de la prestación del servicio. Con el fin de escuchar todas las inquietudes y necesidades del sector, se propone realizar foros regionales de consulta para la revisión de la NOM. Se requiere que principalmente participen los operadores de turismo de aventura, pues es un tema del sector turístico. En la revisión de la norma es importante que participe Protección Civil, de la Secretaría de Gobernación.
7. Se sugiere que la CONANP en coordinación con la SECTUR revisen los contenidos temáticos de los cursos de turismo orientado hacia la naturaleza, en este sentido es necesario que las empresas autorizadas para dar cursos de turismo orientado hacia la naturaleza incluyan una plática de educación ambiental dictada por un funcionario de la CONANP, en los casos en que el curso se de en una área natural protegida.
8. Es necesario que el segmento de Turismo de Naturaleza, tenga un nombre oficial que aparezca en la ley y reglamentos, pues en algunos lugares se le nombra como turismo alternativo y en otro turismo de naturaleza. Se proponen:
  1. Segmento de Turismo de Naturaleza (como se nombra en la actualidad).
  2. Segmento de Turismo de Aventura, Orientado hacia la Naturaleza y Rural.

## **MESA 2: SUSTENTABILIDAD**

**Objetivo:** Definir el concepto que se aplicará al Turismo de Naturaleza, mismo que debe estar alineado a las tendencias internacionales, así como establecer una estrategia de comunicación, alcances y metas para el sexenio en este segmento.

### **CONCLUSIONES**

1. Implementación del distintivo "S" como una iniciativa que sea accesible para el entendimiento de los empresarios y que sea atractivo en cuanto a incentivos y difusión.
2. Es necesario desarrollar productos turísticos complementarios al hospedaje, competitivos, fundamentados en principios éticos, oportunos y responsables con el medio ambiente.
3. No existen sistemas de información adecuados que permitan identificar claramente la demanda y sus requerimientos específicos, se observa necesario contar con observatorios turísticos que generen información con metodologías estandarizadas que permitan comparar el desempeño de la actividad entre diferentes regiones geográficas y en tiempo.
4. No existe una partida presupuestal específica para fortalecer la actuación del sector público en el desarrollo turístico enfocada a acciones en materia de desarrollo sustentable.
5. No se cuenta con Normas Oficiales Mexicanas y normas voluntarias suficientes para impulsar la competitividad con fundamentos técnicos adecuados para el sector, especialmente en materia de desarrollo sustentable y cumplimiento ambiental.
6. No se observa una adecuada planeación estratégica de nivel local para el desarrollo de productos, actividades y segmentos turísticos sustentables con una visión de largo plazo, lo que ha resultado en un desarrollo desordenado de la oferta turística.
7. Los gobiernos locales no cuentan con los recursos suficientes para hacer frente a todas sus atribuciones, específicamente en materia de saneamiento ambiental en los temas de agua y residuos sólidos.
8. Es necesario diseñar metodologías que permitan implementar la sustentabilidad en las Pequeñas Empresas, con operaciones pequeñas.
9. Elaboración de planes municipales acordes a los ecosistemas del territorio.
10. Creación de unidades gestoras de la sustentabilidad turística en los tres niveles de gobierno.
11. Desarrollo de observatorios turísticos por cada entidad federativa.
12. Aprovechar a la academia y centros de investigación para que tengan un impacto real hacia la sustentabilidad.
13. Detectar nuevas áreas naturales susceptibles de tener un régimen de protección para incrementar el porcentaje del territorio que se encuentra bajo este tipo de protección.
14. Crear un grupo de trabajo / comité empresarial / académico interdisciplinario que incorpore la posibilidad de evaluaciones turísticas y ambientales del desempeño municipal.

### **MESA 3: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO**

**Objetivo:** Definir de forma clara los puntos obligatorios que se deben incluir en todo tipo de proyecto: construcción, permisos, equipamiento, capacitación y operación.

#### **CONCLUSIONES**

1. No hay muchos establecimientos o instalaciones que cumplan con normas ambientales y arquitectónicas correctas, de acuerdo a lo que se busca del segmento. Hay poca utilización de ecotecnias. Falta de aplicación de la Ley en materia ambiental.
2. Es necesario tener una cartera de proyectos que sean viables.
3. Se requiere facilitar los permisos de uso del suelo.
4. Falta de coordinación y comunicación con el estado para ponerse de acuerdo en que hace falta en un destino de naturaleza.
5. Falta de comunicación y señalización de los proyectos.
6. Control de especies en los proyectos, hay caza no autorizada.
7. Hay muchos consultores y desarrolladores de proyectos, pero no están calificados, debe haber un directorio de ellos.
8. Debe existir un comité técnico institucional especializado en la evaluación de proyectos liderado por la SECTUR.
9. No existen planes de operación del establecimiento, desde su autorización y desarrollo.
10. Creación de interlocutores intermedios entre los operadores y el financiamiento.
11. Elaborar mapeo de los principales proyectos de naturaleza y que se haga un símbolo para promoción a nivel mundial (marca de identidad) que así se promueva.
12. Etiquetar mayores recursos para el Turismo de Naturaleza.
13. Que las reglas de operación sean integrales para incorporar a todos los sectores a sus beneficios (sector público, privado).

### **MESA 4: SEGUROS Y ASEGURADORAS**

**Objetivo:** Definir cuáles son las deficiencias operativas y normativas que los operadores del segmento sufren al realizar estos trámites, así como las posibles soluciones para mejorar los procesos y alianzas con las empresas responsables.

#### **CONCLUSIONES**

1. Desconocimiento por parte del Operador en cuanto al tema del seguro.
2. La mayoría de empresas comunitarias desconoce la Normatividad y quién verifica.
3. Preocupación del operador por no contar con un seguro que ampare las actividades que realizan.
4. Pensamiento de que el costo del seguro es muy elevado y en algunos casos el riesgo no lo cubre la Aseguradora.
5. Desconocimiento de la existencia de una Asociación a nivel nacional que brinda diferentes beneficios y servicios, en los que se encuentra el tema de seguro.
6. Implementación de seguros con preventa para operadores con difícil acceso a tecnologías.

## **MESA 5: IDENTIDAD**

**Objetivo:** Definir las acciones para generar una estrategia para la revalorización de nuestra identidad como país, considerando el enorme potencial cultural que se tiene (música, artesanías, folclore, historia, gastronomía, etc.), que permita identificar la autenticidad de las comunidades y hacer una estrategia regional para su posicionamiento.

### **CONCLUSIONES**

1. Diseñar cursos de capacitación para los prestadores de servicios turísticos y comunidades, con un enfoque que permita identificar oportunidades de negocios a partir de la identificación de elementos culturales que puedan generar productos diferenciados en relación con el entorno natural y social.
2. Realizar investigaciones y diagnósticos a nivel local y regional para identificar las áreas de oportunidad que generen productos turísticos bajo una perspectiva integral (cultural, social y medioambiental) y participativa.
3. Ofrecer talleres y licenciaturas que respondan a las necesidades inherentes al desarrollo para y con la comunidad.
4. Conservar las actividades orales.
5. Catalogar el conocimiento de la zona (flora, fauna, manifestaciones culturales, historia).
6. Promocionar las actividades del lugar, identificando al perfil de turista adecuado para los sitios y proyectos turísticos ofertados.
7. Regular las intervenciones sobre las modificaciones del lugar.
8. Hacer planes de trabajo que involucren a la comunidad.
9. Conseguir fondos para mejoras de las comunidades.
10. Dar apoyo y solucionar las necesidades básicas de la población para, a partir de ello, desarrollar proyectos turísticos adecuados.
11. Facilitar procesos que permitan conservar, fomentar y difundir los elementos que conforman la identidad de las comunidades.
12. Apoyo a iniciativas genuinamente generadas por la comunidad con viabilidad turística.
13. Establecer mecanismos para gestionar el impacto de las actividades turísticas en las formas tradicionales de organización.
14. Considerar las formas tradicionales de organización y toma de decisiones en el desarrollo de actividades turísticas
15. Fomentar prácticas de turismo de naturaleza respetuosas de prácticas culturales, espacios rituales y del patrimonio tangible e intangible de las comunidades receptoras.
16. Involucrar a las comunidades tradicionales en la planeación, desarrollo e instrumentación de actividades turísticas.
17. Desarrollar proyectos en donde la identidad sea un factor diferenciador.
18. Aprovechar los componentes culturales del territorio para agregar valor al producto turístico de naturaleza.
19. Certificar a los guías locales para el desarrollo de acciones con pertinencia cultural.
20. Fomentar la participación de personas de las localidades.
21. Reconocer y fomentar las prácticas y saberes tradicionales relacionados con la conservación.
22. Revisar el papel de los consultores en la identificación y desarrollo de productos de turismo

## **MESA 6: PATRIMONIO NATURAL**

**Objetivo:** Definir la estrategia para el cuidado y conservación del entorno natural en el cuál se desarrollan los proyectos de Turismo de Naturaleza, estableciendo de forma clara la normatividad aplicable en cada región del país y los mecanismos de difusión que se deben emplear para su aplicación.

### **CONCLUSIONES**

1. Se deben desarrollar planes/programas de uso público de turismo como instrumento modelo en áreas y espacios naturales, para lo cual se deben hacer los estudios correspondientes.
2. Se requiere orientar campañas de sensibilización hacia los propios turistas, por parte del gobierno y de la iniciativa privada. Las campañas deben estar orientadas a resultados.
3. Evitar la promoción al turismo masivo, y orientarse al respeto y cuidado del patrimonio natural, y con materiales de bajo impacto ambiental.
4. Se requiere una interacción entre los investigadores y los guías de turismo de naturaleza, y una mayor capacitación de los guías.
5. Se requiere mayor empoderamiento de las comunidades en su proyecto turístico.
6. Considerar criterios en la selección de sitio para un proyecto turístico y considerar ecotécnicas. El desarrollo turístico debe ir acompañado de la infraestructura ambiental.
7. Las UMA's son un instrumento para potencializar el desarrollo turístico para la conservación y desarrollo sustentable, a través del aprovechamiento no extractivo previsto en la Ley General de Vida Silvestre.
8. Debemos definir el perfil de turista de naturaleza que queremos en nuestros espacios naturales y en la formación y profesionalización de los prestadores de servicios turísticos.
9. Alentar la participación de pobladores locales, evitar construir solo cabañas o pensar en la infraestructura antes de un producto turístico que ofrecer.
10. Fortalecer las capacidades de las comunidades turísticas y vincular las cadenas productivas.
11. Para el cuidado del patrimonio natural deben existir mayores restricciones en la venta de productos con empaques de lenta degradación o difícil gestión para minimizar la generación de residuos.
12. Buscar el incremento de recursos humanos y económicos para la vigilancia y administración de nuevos sitios de interés arqueológico y Áreas Naturales Protegidas.
13. Revisar las comisiones de las agencias mayoristas que ofrecen tours de naturaleza. Establecer políticas de comisiones.
14. Crear incentivos y simplificar procesos para empresas ambientalmente responsables.
15. En sitios prioritarios para la conservación y de alta fragilidad ambiental, se debe exigir la certificación de prestadores de servicios (tanto empresas como guías).
16. Se ha observado que la NMX 133 no cuenta con criterios claros, es necesario que la SECTUR en conjunto con el área que le compete a la SEMARNAT se coordinen para desarrollarlos y se sugiere estos sean de forma clara y sencilla que permita su fácil aplicación.

## **MESA 7: FINANCIAMIENTO**

**Objetivo:** Definir los mecanismos de difusión de los programas gubernamentales de los tres niveles de Gobierno, los sectores público y privado y los Organismo no Gubernamentales, que permitan a los usuarios acceder fácilmente, así como identificar la problemática para la operación de los recursos, en los cuales se identifique a los actores clave (consultores, funcionarios, empresarios, et.).

### **CONCLUSIONES**

1. Desconocimiento de los programas que se ofrece por parte de gobierno municipal, estatal y federal.
2. Debe existir una ventanilla de proyectos a nivel municipal, que ofrezca un acuse de recibo, para un debido seguimiento de la aprobación de financiamiento.
3. Generar la personalidad de "observador" en los prestadores de servicios turísticos, para que en las ventanillas se puedan proponer proyectos de infraestructura necesarios en las comunidades. Contar con un representante en la SECTUR Estatal que sea especializado en el asesoramiento para el financiamiento, que ofrezca atención personalizada.
4. Contar con una línea telefónica donde se ofrezca la información completa, clara y sencilla de los trámites y el proceso a seguir para temas de financiamiento. Mejorar los medios telefónicos y electrónicos en la atención y aclaración de dudas.
5. Pre-inscripción de proyectos a nivel estatal, para validar su viabilidad y poderle dar seguimiento, para acceder a financiamiento. A través de los costos de inversión y la fortaleza del financiamiento.
6. Se propone que cuando un proyecto de turismo de naturaleza sea rechazado, las dependencias o instancias respectivas deben informar a los interesados en qué puntos específicos deben ser modificados, para ser considerados.
7. Talleres en línea para conocer las reglas de operación y elaboración de proyectos.
8. Alianza estratégica con ONG's y fundaciones nacionales o internacionales, para gestionar posibilidades de financiamiento.
9. Que la SECTUR y las dependencias federales cuenten con información completa de requisitos de sus Programas en sus portales.
10. Contar con un atlas de prestadores de servicios turísticos de naturaleza, como plataforma virtual, donde aparezca la información completa.
11. Que SECTUR proponga a las Secretarías de Turismo Estatales, que se vinculen con prestadores de servicios especializados, y técnicos con el perfil adecuado, para la gestión adecuada de financiamientos.
12. Complementar la inversión en infraestructura en turismo de naturaleza, con el componente de promoción y comercialización.

## **MESA 8: CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN**

**Objetivo:** Definir los programas de capacitación que requiere el Turismo de Naturaleza para el incremento de la competitividad, buscando que sea el punto de partida para generar un programa de Certificación (Acreditaciones, Distintivos, etc.), que involucre desde empresas comunitarias hasta empresas consolidadas, donde finalmente sea una sola propuesta del Gobierno Federal para posicionar a las empresas que operan el Turismo de Naturaleza, bajo estándares internacionales de calidad. Definir un perfil de los consultores y las capacidades de las personas físicas y/o morales responsables de la elaboración de proyectos de Turismo de Naturaleza.

### **CONCLUSIONES**

1. Estandarizar la capacitación en todo el país.
2. Más apoyo a las empresas Rurales y Ecoturísticas.
3. Mecanismos para los cambios en responsables de la comunidad a fin de que no se pierda la capacitación otorgada.
4. Que los estándares de capacitación se puedan hacer llegar a las instituciones educativas, para que estas a su vez las den a conocer a los estudiantes.
5. Existe un problema de legislación en relación a la capacitación básica, y esta no es la mejor y en algunos casos hasta es nula, ya que se necesitan más y mejores Programas de Capacitación.
6. Existe competencia desleal y la capacitación si hace la diferencia, sin embargo no hay quien regule.
7. Existen diferentes organismos de gobierno que si te señalan cuando algo está mal en los negocios y establecimientos, se propone que SECTUR sea el órgano interlocutor para corregir, actuando con los tres niveles de gobierno.
8. Los cursos de capacitación son elevados y se pidió a la SECTUR FEDERAL más apoyo para dar a conocer los programas y las normas, ya que a veces las empresas tienen desconocimiento de las mismas. Se busca que la gente pueda identificar a las empresas más competitivas.
9. Se ha identificado que hay empresas certificadas que no cumplen correctamente con la norma.
10. Se propuso crear o promover "observatorios de las normas", pues se requiere que SECTUR tenga mayor comunicación con las empresas de Turismo de Naturaleza, ya que se siente como un tema olvidado.
11. Se propuso dar incentivos, ya sea fiscales o de la misma SECTUR, para aquellas empresas que si se certifiquen y obtengan los diferentes distintivos.



## **MESA 9: COMERCIALIZACIÓN**

**Objetivo:** Definir la estrategia para difundir y comercializar productos de Turismo de Naturaleza, considerando la gama de componentes y herramientas tecnológicas existentes, así como a los actores clave para posicionar al Turismo de Naturaleza a nivel internacional.

### **CONCLUSIONES**

1. Se requiere identificar las ferias internacionales más adecuadas para la promoción de este segmento y que se analice como se debe participar en aquellas ferias internacionales del sector turismo.
2. Se propuso establecer alianzas para sumar esfuerzos que conduzcan a los destinos y a los prestadores de servicios al acceso a los canales de comercialización especializados para el segmento.
3. Se requiere mantener y fortalecer la alianza con ATTA para enfocar el posicionamiento de México, los destinos con vocación a este segmento y los productos turísticos.
4. Se solicitó realizar un inventario específico para los prestadores de servicios turísticos especializados en naturaleza y aventura.
5. Se requiere acompañamiento y seguimiento por parte de las dependencias federales, estatales y municipales para el desarrollo coherente de los productos turísticos.
6. Se propuso el desarrollo de estrategias y planes de negocios para los destinos y prestadores de servicios turísticos.
7. Generar campañas a partir de una identificación de las condiciones de mercado.
8. Trabajar con los Fideicomisos de promoción turística, que deben considerar que el segmento tiene un gran potencial.
9. Considerar la creación de Asociaciones Públicas - Privadas para fortalecer la comercialización de un segmento que necesita más el apoyo para concretar las ventas.
10. Un factor clave para el crecimiento del segmento es contar con información y en ese sentido las empresas son la clave.
11. Promoción. Proponer recursos específicos para proyectos concretos. Se puso como ejemplo proyectos como Tesoros Coloniales.
12. Seguir trabajando con instituciones especializadas como ATTA para enfocar el posicionamiento de México, el destino y el producto.
13. Debe haber alianzas para entrar a los canales de comercialización internacional.
14. Se requiere mayor profesionalización.
15. Se han otorgado recursos, pero ha faltado el acompañamiento y seguimiento. No hay resultados porque no hay seguimiento.
16. Las dependencias no han trabajado de forma armonizada.
17. Hacer disponible la información de los mercados.
18. Desarrollar un branding para el turismo de aventura.
19. Establecer un proceso de selección de empresas a mostrar en las Ferias especializadas.
20. Se propone realizar un estudio de competitividad del segmento de turismo de naturaleza.
21. Creación de unidades encargadas del turismo de naturaleza para la atención de los mercados en las oficinas exteriores del Consejo de Promoción Turística de México (CPTM).
22. Campaña promocional a nivel internacional para posicionar el Turismo de Naturaleza.
23. Analizar la terminología utilizada en el segmento para homologar a nivel internacional.

## **CONCLUSIONES GENERALES**

1. Correcta difusión de los programas de apoyo a proyectos por parte de las dependencias y los Gobiernos Estatales y Municipales. Existe desconocimiento y falta de coordinación.
2. Recursos pulverizados por la carencia de proyectos integrales.
3. Hay falta de planes y programas y promoción.
4. Que SECTUR retome el acuerdo para el desarrollo de Turismo de Naturaleza. todas las Dependencias otorgan recursos, pero no hay quien regule esto.
5. Elaborar Diagnósticos del Turismo de Naturaleza, ecoturismo, aventura y turismo rural.
6. Establecer la educación ambiental en el sector académico como semillero en los niños para crear el amor por la naturaleza. conocer, amar y conservar.
7. Fortalecer el desarrollo de los productos turísticos. No debe existir inversión sin previo estudio de mercado que determine la viabilidad para el desarrollo de productos de turismo de naturaleza.
8. Las universidades deben involucrarse en la profesionalización de los prestadores de servicios turísticos, y revisar los perfiles. Fortalecer la investigación turística en los sitios y áreas naturales, ya que existe poca investigación de los efectos sociales y ambientales del turismo. Fortalecer las alianzas entre las universidades y las empresas prestadoras de servicios turísticos bajo la rectoría y apoyo de la SECTUR.
9. Fortalecer la transversalidad de las políticas públicas del sector, así como el involucramiento del sector privado en la toma de decisiones y la inclusión de la participación ciudadana.
10. Aprovechar la base organizativa de Consejos Comunitarios para incentivar la participación ciudadana y la validación de proyectos.
11. Fortalecer la actuación de los Consejos Municipales de Turismo, por ejemplo, en la validación de los Planes de Desarrollo Turístico Municipal.
12. Elaborar un compendio para concentrar información difusa que no lograr impactar lo suficiente.