

Manual de Turismo Comunitario

Guía de Recursos para Grupos Comunitarios
que Participan en el Ecoturismo de Tortugas
Marinas en la Mancomunidad de Dominica



Dennis Sammy y Suzan Lakhan Baptiste

Nota:

Esta publicación fue producida para su revisión por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional. Fue preparado por WIDECAST bajo un subcontrato con Chemonics International Inc. bajo los términos del USAID Programa de Apoyo al Comercio Abierto del Caribe, Contrato No. AFP-I-02-04-00002-01. Las opiniones expresadas en este documento son las de los autores y no reflejan necesariamente las opiniones de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional o del Gobierno de los Estados Unidos.

Para fines bibliográficos, este documento debe ser citado como:

Sammy, Dennis and Suzan Lakhan Baptiste. 2008. *Community Tourism Handbook: A Resource Guide for Community Groups Participating in Sea Turtle Ecotourism in the Commonwealth of Dominica* (Karen L. Eckert, Editor). Prepared by Nature Seekers and WIDECAST, in partnership with the Dominica Sea Turtle Conservation Organization (DomSeTCO), with funding from the U. S. Agency for International Development. Roseau, Commonwealth of Dominica. 44 pp. Traducción al español: Hedelvy J. Guada y Eduardo Barreto-Pittol.

Foto de la portada cortesía de Dennis Sammy**Se pueden obtener copias de esta publicación de:**

Dominica Sea Turtle Conservation Organization (DomSeTCO)
P.O. Box 939, Roseau
Commonwealth of Dominica
Tel: (767) 448-4001
E-Mail: domsetco@gmail.com

Online at www.widecast.org

Manual de Turismo Comunitario

Guía de Recursos para Grupos
Comunitarios que Participan en el
Ecoturismo de Tortugas Marinas en la
Mancomunidad de Dominica

2008



Tabla de Contenido

Tabla de Contenido	1	
Visión General y Propósito	2	
Comprando un Tour de Observación de Tortugas	3	
Calidad de Servicio para un Tour de Observación de Tortugas	5	
Realizando un Tour de Observación de Tortugas	6	
Evaluando un Tour de Observación de Tortugas	8	
Recaudación de Fondos Asociados a un Tour de Observación de Tortugas	9	
Registro de Datos Esenciales de un Tour de Observación de Tortugas	9	
Marco Normativo para la Observación de Tortugas	9	
Literatura Citada	11	
Agradecimientos	11	
APÉNDICE I	Paquete de Capacitación del “Curso Básico” de Ecoturismo de Tortugas Marinas 2007	13
APÉNDICE II	Manual del Guía de Turismo	13
APÉNDICE III	Permiso para Entrar en las Áreas Prohibidas	31
APÉNDICE IV	Recibo de Servicios del Guía de Turismo	33
APÉNDICE V	Formulario de Información del Visitante	34
APÉNDICE VI	Encuesta de Calidad de Servicio	35
APÉNDICE VII	Certificado Adopta-Una-Tortuga	40
APÉNDICE VIII	Informe Nocturno: Personal y Resumen Financiero	41
APÉNDICE IX	Informe Nocturno: Inventario de Artesanías y Ventas	43
APÉNDICE X	Ejemplo de Formulario de Nómina	44

Visión General y Propósito

Con el apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (AID, sus siglas en inglés), a través de su programa Apoyo al Comercio Abierto Caribeño (COTS, por sus siglas en inglés) en el Caribe Oriental, la Organización Dominicana de Conservación de Tortugas Marinas (DomSeTCO, por sus siglas en inglés), en asociación con la Red de Conservación de Tortugas Marinas en el Gran Caribe (WIDECAST), se ha encargado de desarrollar un programa a escala nacional, científico y no invasivo, de investigación, conservación y ecoturismo de tortugas marinas, el cual pueda ser implementado en colaboración con el Gobierno, las comunidades costeras, la industria del turismo y los visitantes de la isla.

El programa resultante se ha enfocado en gran medida en el entrenamiento en liderazgo en las comunidades costeras interesadas en asumir una mayor responsabilidad en la supervivencia de las tortugas marinas en Dominica y ha incluido formación técnica en el seguimiento de la población y la investigación, la recolección de datos y la conservación del hábitat, incluyendo un componente de alcance público. Es importante destacar que, el programa tiene como objetivo facilitar un compromiso sostenido con los objetivos de conservación al fomentar la capacidad para la generación de ingresos a nivel comunitario. El entrenamiento de guías para conducir la Observación de Tortugas, aprovechando la reputación de Dominica como destino ecoturístico y la experiencia de WIDECAST en esta área, ha proporcionado una base para nuevos medios de vida profesionales que crean una base de ingresos más diversificada en las comunidades participantes y que también, desalientan la caza furtiva de tortugas marinas en las principales playas de anidación.

Antes de la implementación de este programa, los debates con el Gobierno y las comunidades relevantes en el sureste y el nordeste confirmaron que allí había consenso en cuanto a la necesidad de diversificar los medios de subsistencia, en forma que se apoya el nicho de mercado de *La Isla Natural* y que un tour profesional de "Observación de Tortugas" era una alta prioridad. No obstante, no había capacidad nacional para apoyar esa diversificación de manera que cumpliera con los estándares de las mejores prácticas internacionales.

Por lo tanto, el programa ha buscado identificar la estructura comunitaria apropiada, el marco regulatorio y el desarrollo institucional necesarios para crear un programa de Observación de Tortugas en Dominica, mientras que al mismo tiempo se mantiene el patrullaje nocturno en las principales playas de anidación de la nación, con el fin de recolectar datos poblacionales básicos, nutrir un sentimiento de orgullo cívico por la protección de estas criaturas grandiosas y antiguas y reducir la matanza ilegal de los animales durante su período de desove.

La ONG Nature Seekers (www.natureseekers.org) se enorgullece de estar involucrada en este programa y se le ha solicitado que proporcione capacitación a las comunidades en la forma de un *Curso Básico en Ecoturismo de Tortugas Marinas basado en la Comunidad, Guía y Manejo de Tours*, impartido en el Centro de Capacitación Agrícola de La Plaine, Mancomunidad de Dominica (11-15 de septiembre y 1-12 de octubre de 2007) y un *Curso Avanzado de Ecoturismo en Tortugas Marinas Basado en en las Comunidades, Guía y Manejo de Tours*, dictado en Matura, Trinidad (23-29 de marzo de 2008).

En colaboración con DomSeTCO y WIDECAST y sobre la base de cursos profesionales que hemos diseñado para los participantes de la comunidad en Trinidad, desarrollamos un plan de estudios básico para enseñar a los participantes sobre las expectativas del turismo, la guía de

tours, técnicas comunes de guiatura en una playa de tortugas, estructura de las giras o tours, comunicación, cómo manejar el comportamiento de los grupos, prácticas de seguridad, manejo o gestión de programas, manejo de grupos comunitarios, etc. Este *Curso Básico de Tortugas Marinas basado en el Ecoturismo, Guía y Manejo de Tours* también fue diseñado para cumplir con los requisitos y estándares de los procesos de certificación nacional, tal como lo requieren las Leyes de la Mancomunidad de Dominica.

El Curso Básico fue altamente interactivo, con un amplio intercambio de experiencias y conocimientos de los participantes. Se utilizó una amplia variedad de técnicas de facilitación – incluyendo la discusión de todo el grupo, la tormenta de ideas, la técnica de grupos nominales, el trabajo en grupos pequeños, la reflexión individual, la facilitación guiada y el "round-robin" con presentaciones individuales y de grupo (ver Baptiste y Sammy 2007). Las técnicas de facilitación se utilizaron como herramientas potenciales para que los participantes las apliquen en el proceso de desarrollo individual y organizacional. Los objetivos específicos alcanzados por el Curso Básico fueron capacitar y desarrollar a los participantes de tres comunidades rurales en los aspectos básicos de la guiatura de tours de tortugas marinas y en habilidades de manejo de grupo (y de negocios), para permitirles desarrollar una gira personalizada para cada comunidad, mejorar la preparación de los tours, giras o excursiones y las habilidades de presentación y de aumentar su comprensión de la organización y el manejo de la guiatura.

Varios recursos y referencias importantes fueron compartidos con los participantes, los cuales se enumeran en el Apéndice I. Además, se ha desarrollado un *Manual de Procedimientos de Campo* (Stapleton y Eckert 2008) y un *Plan de Acción para una Iniciativa de Conservación y Turismo de Tortugas Marinas en la Mancomunidad de Dominica* (Sammy et al., 2008), en apoyo de un enfoque profesional basado en la comunidad para la "Observación de Tortugas" como un producto turístico en La Isla Natural.

El propósito de este breve *Manual de Turismo Comunitario* es compartir, fundamentados en nuestra experiencia como una organización basada en la comunidad en Trinidad, herramientas programáticas adicionales que hemos desarrollado y encontrado útiles – incluyendo un "Manual del Guía de Turismo" (Apéndice II) y una variedad de encuestas y formularios estandarizados. Sammy et al. (2008) recomiendan que cada organización comunitaria elabore su propia *Guía* "con estándares para el manejo de visitantes, capacidad de carga, salud y seguridad y protocolos para el personal (por ejemplo, contratación, capacitación, evaluación)". Esperamos que estos modelos resulten útiles en este proceso, que una exitosa experiencia en Observación de Tortugas se convierta en la piedra angular de una Iniciativa Nacional de Conservación y Turismo de Tortugas Marinas en Dominica y que, la iniciativa, después de su éxito, pueda servir de ejemplo para ser seguido por otros.

Comprando un Tour de Observación de Tortugas

En Trinidad, cualquier persona que desee participar en un tour o gira de Observación de Tortugas debe primero adquirir un Permiso en un centro de pago autorizado: División Forestal Sangre Grande, División Forestal San Fernando o de la División Forestal de Puerto España (Figura 1). Todos los visitantes de las principales playas de anidación del país – localizadas en Fishing Pond, Matura y Grande Riviere - deben tener un Permiso Forestal válido (Apéndice III), antes de que se les permita caminar en la playa. El costo del Permiso es menor a US\$ 1,00; en contraste, la multa por ingresar al Área Prohibida sin permiso es de TT\$ 20.000 (aproximadamente US\$ 3.500).

Cada Área Prohibida [playa de anidación] tiene una capacidad de carga establecida de 100-150 personas por noche, dependiendo del lugar. Las oficinas de la División Forestal se comunican entre sí y cuando se alcanza la capacidad de carga, no se pueden vender más Permisos para esa noche. Al cierre del día hábil, la División Forestal alerta a cada organización comunitaria de guiatura de turismo, sobre el número de Permisos vendidos para esa noche, de manera que ellos puedan programar un número adecuado de Tours Guiados.

Una vez que el visitante llega a la playa de anidación, debe mostrar su Permiso Forestal y entonces adquiere un Tour o Gira. Un recibo de muestra se incluye en el Apéndice IV. El visitante es guiado al Centro de Visitantes para escuchar una presentación introductoria por el guía de turismo. Mientras esperan, se le pide al visitante llenar un Formulario de Información para Visitantes (Apéndice V), que facilita el mantenimiento de registros, construye una base de datos de clientes y proporciona información sobre si el turista está interesado en otros servicios turísticos.

¿Cómo organizarse para la observación de tortugas?

Durante las décadas de los años 1970 y 1980, la matanza de hembras anidadoras generó suficiente preocupación nacional en Trinidad para designar la playa de anidación como un Área Prohibida bajo la Ley Forestal (Capítulo 66:01) en 1990. Como resultado, la playa de Matura está restringida cada año durante el período comprendido entre el 1 de marzo al 31 de agosto, inclusive. Esto significa que cada persona que viene a ver las tortugas debe obtener un permiso para entrar en el área prohibida. **Para hacer esto, la persona tendrá que visitar las oficinas especiales de la División Forestal (Forestry Division) con una lista de nombres de todos los que desean venir a observar las tortugas y la fecha en la cual desean venir.** Sin un permiso en la playa, usted puede ser multado con \$ 20,000.00 TT.

- Los permisos pueden obtenerse en:
 - División Forestal de Sangre Grande, Tel: 668-3825
 - División Forestal de San Fernando, Tel: 657-8391
 - División Forestal de Puerto España, Tel: 622-7476
- El costo de los permisos es (pagado en la División Forestal)
 - **TT \$ 5.00 por adulto y**
 - **TT \$ 2.00 por niño (menores de 12 años)**
 - Como parte del esfuerzo de conservación, se estableció una capacidad de carga de 150 personas para la playa de Matura. Como resultado, los permisos se conceden por orden de llegada.
- Se pide a todos los visitantes con permisos de la División Forestal, contactar a continuación a Nature Seekers para obtener instrucciones. A su llegada a la playa los visitantes pagan una tarifa por la guiatura (pagado a Nature Seekers):

Visitantes	Adultos	Niños (menores de 12)
Personas Locales (por persona)	\$ 15.00 TT	\$ 5.00 TT
Extranjeros (por persona)	\$ 10.00 US	\$ 5.00 US
Estudiantes extranjeros (por persona)	\$ 5.00 US	

- A su llegada, el grupo del tour recibe una introducción y luego es llevado a la playa por un Guía del Tour, para la observación de las tortugas laúd en peligro.

Figura 1. Información sobre la estructura de tarifas para ingresar al Área Prohibida de Matura (una importante playa de anidación de tortugas marinas en Trinidad) y la adquisición de un Tour de Observación de Tortugas de Nature Seekers - el grupo comunitario autorizado por el Gobierno para dirigir giras en ese sitio. Fuente: www.natureseekers.org.

Calidad de Servicio para un Tour de Observación de Tortugas

¡Un negocio exitoso de guiatura de tours se basa en proporcionar a cada cliente una experiencia de alta calidad, comenzando con su primera llamada telefónica!

Cada encuentro de servicio debe ser una experiencia positiva. Los siguientes son algunos de entre los muchos encuentros de servicio que un cliente puede experimentar en la compra de un tour o una gira, usando a Nature Seekers en Trinidad como ejemplo:

- ✓ El cliente llama por teléfono, envía un correo electrónico, visita la Oficina Forestal o la oficina de Nature Seekers para obtener información sobre el tour o gira de Observación de Tortugas.

El cliente puede necesitar un folleto, información sobre la duración de la temporada de observación de tortugas, una explicación del proceso general para obtener un permiso (dónde comprarlo, cuándo la oficina está abierta, etc.), el costo de los permisos y la tarifa de la guiatura, la disponibilidad de alojamiento, el(los) tipo(s) de instalaciones disponibles en el sitio y/o cualquier costo adicional. En este punto, el cliente debe ser informado de las instalaciones adicionales, tales como la biblioteca y la tienda de regalos.

- ✓ El cliente o visitante procede a la compra de un Permiso de Visitante en la División Forestal.

Un representante de la División Forestal llamará a Nature Seekers y les informará del número de permisos que han vendido para esa noche en particular. Al hacer esto, Nature Seekers puede ahora planificar para sus visitantes.

- ✓ El cliente o visitante llama o envía un correo electrónico para obtener direcciones, así como para hacer cualquier pregunta que pueda tener con respecto a la gira de Observación de Tortugas.

Esto puede incluir ropa apropiada, repelente, tipo de linterna, etc. En este momento, se le pedirá al visitante que dé una hora aproximada para su llegada y también para confirmar el número de personas de su grupo. En este punto, el visitante también debe ser aconsejado para prestar la atención a las señales a lo largo de la carretera hasta el punto de la reunión; por ejemplo, ellos deben atenuar sus luces del auto al acercarse al punto de la reunión y la razón de esto debe ser explicada.

- ✓ El cliente llega al punto de encuentro en Matura, el sitio de observación de tortugas, y es recibido por un empleado.

Por lo general, se les recuerda de nuevo atenuar las luces del coche y se proporciona una explicación.

- ✓ El cliente entonces muestra su Permiso de Visitante al empleado de Nature Seekers y paga la tarifa del tour o la gira turística. Una dirección de correo electrónico se anota se toma del líder del grupo y si es posible, direcciones de otros miembros del mismo. (La intención de Nature Seekers de obtener una dirección de correo electrónico de cada invitado, es que se pueda obtener retroalimentación de cada uno).

- ✓ A continuación, el cliente observa una presentación audiovisual que los educa no sólo sobre el tour o la gira de Observación de Tortugas, sino también sobre la difícil situación de las tortugas marinas y las diversas razones por las cuales la conciencia y la conservación son importantes.
- ✓ El cliente entonces continúa al tour o gira de Observación de Tortugas con su Guía del tour.
- ✓ Durante el tour de Observación de Tortugas, el visitante interactúa con el Guía del tour mediante una comunicación bidireccional.
- ✓ Una vez finalizada el tour de Observación de Tortugas, el visitante regresa al punto de encuentro y es invitado a comprar obsequios de la exhibición. Un formulario de comentarios es administrado a los visitantes dispuestos a quedarse y a completarlo.
- ✓ A todos los visitantes se les agradece por su participación, se les anima a visitar de nuevo y se les pide compartir su experiencia positiva con sus amigos y familiares.

Realizando un Tour de Observación de Tortugas

Un tour o una gira profesional tiene una Introducción bien desarrollada, un "Cuerpo", y una Conclusión; por ejemplo:

Introducción al Tour (establecer el escenario, crear una base)

Comentarios de Bienvenida

- Indique claramente su nombre
- Dígale a sus clientes por cuánto tiempo su organización ha estado trabajando con las tortugas
- Tenga en cuenta que su organización y que el producto Observación de Tortugas en Dominica, aboga por el empoderamiento de la comunidad

Historia de la organización

- ¿Cuándo fue fundada su organización?
- ¿Cuál es su Misión?
- ¿Existen socios importantes en su producto de Observación de Tortugas? (Por ejemplo, DomSeTCO, División Forestal, Vida Silvestre y Parques, Consejo del Pueblo, hoteles cercanos, ...)

¿Por qué realizar Tours o Giras de Observación de Tortugas?

- Para utilizar los recursos naturales para crear medios de vida sostenibles en la comunidad
- Se empodera a las comunidades en adquirir habilidades para las pequeñas empresas y la autosuficiencia
- Para la conservación y utilización sostenible de las poblaciones de tortugas marinas en Dominica
- Para ayudar a reducir la cacería furtiva de las tortugas marinas anidadoras

- Para educar a la población en general sobre la difícil situación de las tortugas marinas y sobre cómo las personas pueden estar más involucradas

Reglas y Seguridad

- Aplicación de repelente de insectos antes de la gira
- Adecuada supervisión paternal en todo momento
- Ninguna iluminación indiscriminada de flashes o linternas
- Siga al Guía, no tome su propio camino en la playa
- No se monte sobre las tortugas ni recolecte sus huevos
- No dejar el tour ni caminar sin supervisión
- Sólo fotografías autorizadas
- Sólo filmación de videos autorizados
- No tirar basura en la playa
- Sin alcohol, armas o mascotas
- Por favor, apagar los teléfonos celulares

Resumen y Duración del Tour

- El objetivo es ver y experimentar el proceso de anidación, sin embargo la presencia de una tortuga marina no puede ser garantizada
- El tour o gira dura aproximadamente de 2,5 a 3 horas
- El tour termina cuando la tortuga anidadora ha regresado al mar

Otros Tours Disponibles

- Asesorar a los clientes sobre otros programas relacionados, incluyendo tours (por ejemplo, las cascadas, caminatas por la naturaleza, jardines comunitarios), artesanías y otros servicios ofrecidos por la organización en la comunidad

Cuerpo del Tour (describe el proceso de anidación, construye anticipación!)

Anidación de Tortugas Marinas

- Aproximación al área de anidación desde el mar
- Preparación de la cama o fosa corporal
- Excavación de la cámara de huevos
- Depositando los huevos
- Cubriendo la cámara de huevos
- Camuflaje del área de anidación
- Regresando al mar

Biología y conservación de tortugas marinas

- Natación, Buceo, Alimentación - ¿Qué hacen las tortugas cuando no están en la playa?
- Reproducción - apareamiento, selección de playa (esas tortugas nacieron en Dominica!)
- Cuestiones de conservación – cacería furtiva, pérdida de hábitat, amenazas en el mar (fuera de Dominica)

Otros temas de interés

- Geología y Geografía
- Flora y Fauna

- Economía del Área
- Tradiciones y Costumbres
- Leyendas y Folclore
- Ruinas Arqueológicas
- Noticias de Actualidad Local y Global
- Cuestiones Ambientales Actuales
- Costumbres Sociales Locales
- Estrellas en el Cielo

Conclusión del Tour (invite a sus visitantes – y a sus amigos - a regresar)

- Agradezca sinceramente a sus visitantes por la elección de su Servicio de Tour
- Fomente la compra de artesanías y otros productos en exhibición
- Anime a dejar comentarios en el libro de visitantes
- Distribuya folletos y otros materiales educativos
- Solicite a sus clientes/visitantes que realicen una Encuesta de Calidad del Servicio
- Recuerde a los visitantes que deben recoger todas sus pertenencias personales
- Aliente a los clientes/visitantes a compartir su experiencia con familiares y amigos
- "¡Tenga un viaje seguro a casa!"

Evaluando un Tour de Observación de Tortugas

Considere conversar con los clientes/visitantes después de la gira, no sólo los deje al regresar de la playa. Caminen juntos, establezca conversación. Haga al visitante algunas preguntas para determinar su nivel de satisfacción con el tour: por ejemplo, los aspectos con los que estuvieron contentos y aquellos con los que no estuvieron tan felices. Sea genuino en su solicitud de las sugerencias para la mejora del tour y de su servicio en general.

Pregunte a tantos clientes como sea posible si están dispuestos a completar una Encuesta de Calidad de Servicio (Apéndice VI). Por lo general, incluso después de la experiencia de Observación de Tortugas, cuando el cliente puede estar muy cansado, él/ella estarán tan entusiasmados con la experiencia y dispuestos a compartir información. Cualquier encuesta debe ser completamente voluntaria, sin embargo, no se decepcione si el cliente simplemente quiere seguir su camino.

Si no hay oportunidad de completar una encuesta exhaustiva (véase el Apéndice VI) – tal vez la hora es muy tarde o está lloviendo y la gente está corriendo hacia sus autos – tómese un tiempo después para revisar el Formulario de Información del Visitante con la información de contacto del cliente/visitante (o del líder del grupo). Envíe un correo electrónico corto y amigable solicitando sus comentarios. Hágalo fácil al cliente mediante el envío de la encuesta por correo electrónico. Como alternativa, una encuesta más corta puede ser realizada en el sitio (Figura 2).

Considere la posibilidad de ofrecer un incentivo para aquellos que han llenado adecuadamente el formulario, tal vez ofreciendo a renunciar a la tarifa de la guiatura para ese individuo en su próxima visita, ofrecer un descuento del 10% en el costo de programa de adopte-una-tortuga, ofrecer un folleto complementario o artesanías en su próxima visita.

Para su beneficio, pregunte a todo tipo de personas por sus comentarios - no sólo pregunte a aquellos que saben que la pasaron maravillosamente. Pregunte a la persona tranquila, a la persona con niños pequeños, a la persona que usted piensa que no disfrutó mucho de su experiencia. Para mejorar, usted siempre debe estar tratando de hacer mejor su servicio para todos los clientes, siempre y cuando sus peticiones no comprometan las normas de comportamiento en la playa. Por ejemplo, si el cliente quería tomar fotografías o tocar al animal en un momento inapropiado, no cambie el tour basándose en esa información - pero la lección que se debe aprender es que el guía podría tener necesidad de explicar mejor las razones para las reglas vigentes.

Recaudación de Fondos Asociados a un Tour de Observación de Tortugas

El diseño de un producto turístico de Observación de Tortugas puede incorporar muchas otras pequeñas empresas en la comunidad (ver Sammy et al. 2008). Por ejemplo, artesanías, folletos e incluso comida pueden ser vendidos en el Centro de Visitantes; otras excursiones pueden coordinarse; se puede mostrar información sobre la comunidad y los artículos relacionados con la Observación de Tortugas que traen el dinero adicional a la organización comunitaria se pueden ofrecer para apoyar el trabajo de conservación. Un ejemplo es el programa de "Adopte-una-Tortuga", donde los visitantes pagan una tarifa para "adoptar" simbólicamente una tortuga y de esta manera pueden aprender más sobre un animal en particular (tal vez el único que ellos vieron); por ejemplo si volvió otra vez más adelante en la temporada y si sus huevos eclosionaron con éxito. Vea el Apéndice VII para un modelo de un Certificado. Este no es un programa para tomarse a la ligera. Usted debe hacer un seguimiento con más información o un boletín general enviado a todos los "padres adoptivos" como progresa la temporada de anidación (y eclosión).

Registro de Datos Esenciales de un Tour de Observación de Tortugas

El mantenimiento de registros financieros y de empleados es esencial para cualquier organización. Se deben crear formularios estandarizados para documentar los ingresos de los tours guiados, las horas trabajadas por el personal, las ventas de artesanías, las donaciones, el número de visitantes, etc. (Apéndice VIII, IX). La transparencia en la contabilidad promueve la confianza en la organización, tanto por sus miembros como por sus auditores. Los conflictos se reducen fuertemente por el registro preciso de las horas trabajadas, los tours conducidos, etc. por parte de los miembros de la organización. Un formulario estandarizado relacionado con la nómina puede ser útil (Apéndice X).

Marco Normativo para la Observación de Tortugas

En Trinidad, la exitosa Observación de Tortugas depende en gran medida de un sistema de permisos obligatorio por parte del gobierno, el cual permite un número regulado de visitantes en las Áreas Prohibidas de la nación (Apéndice III) cada noche durante la temporada de anidación de las tortugas marinas y de la exigencia de que esos visitantes paguen una tarifa por el tour guiado. Las normas de este tipo, adaptadas al sistema jurídico de un país, son esenciales para el desarrollo del ecoturismo basado en la comunidad (véase también Sammy et al., 2008).

Experiencia del Visitante
Registro de Retroalimentación del Empleado

Fecha:

Función / Posición del Empleado: (Por favor marque √ en la casilla apropiada)

Guía turístico
 Patrullero
 Ventas
 Manejo de la introducción-inducción / recolectar los permisos y la tarifa de la guiatura

Experiencia general

Por favor marque √ la casilla apropiada de acuerdo con su experiencia general

 

¿Qué cambios o mejoras se podrían haber hecho para mejorar su experiencia?

Problema principal / Categoría de éxito (por favor marque √ la casilla apropiada)

Personas (calidad del tour, capacidad de proporcionar información pertinente)
 Equipo (fiabilidad)
 Otros

¿Recomendaría el Tour de Observación de Tortugas de Nature Sekers a otros?
(Por favor marque √ la casilla apropiada)

Sí No

Si ha contestado No por favor indique el motivo, para que Nature Sekers pueda tratar de resolver esto. ¡Nuestro objetivo es ser el mejor servicio de guía de turismo que podamos ser!

Figura 2. “Formulario corto” de la experiencia del cliente y encuesta de comentarios de los empleados.

Literatura Citada

Baptiste, Suzan Lakan and Dennis Sammy. 2007. Basic Course Report: Sea Turtle Community Based Ecotourism, Tour Guiding and Management, 11-15 September and 1-12 October 2007. La Plaine Agricultural Training Centre, Commonwealth of Dominica. Prepared by the Wider Caribbean Sea Turtle Conservation Network (WIDECAST), in partnership with Nature Seekers and the Dominica Sea Turtle Conservation Organisation (DomSeTCO), with funding from the United States Agency for International Development. Roseau, Commonwealth of Dominica. 39 pp.

Sammy, Dennis, Karen Eckert and Errol Harris. 2008. Action Plan for a Sea Turtle Conservation and Tourism Initiative in the Commonwealth of Dominica. Prepared by the Wider Caribbean Sea Turtle Conservation Network (WIDECAST), in partnership with Nature Seekers and the Dominica Sea Turtle Conservation Organisation (DomSeTCO), with funding from the United States Agency for International Development. Roseau, Commonwealth of Dominica. 58 pp.

Stapleton, Seth P. and Karen L. Eckert. 2008. Community-Based Sea Turtle Research and Conservation in Dominica: A Manual of Recommended Practices. Prepared by the Wider Caribbean Sea Turtle Conservation Network (WIDECAST) and the Dominica Sea Turtle Conservation Organisation (DomSeTCO), with funding from the United States Agency for International Development. WIDECAST Technical Report No. 8. Beaufort, North Carolina. 47 pp.

Agradecimientos

Agradecemos a los miembros del Gobierno, así como a los grupos basados en la comunidad y a los interesados del sector privado, quienes tuvieron la amabilidad de revisar este documento antes de su publicación. Esos revisores incluyeron al Hon. Yvor Nassief (Ministerio de Turismo), Hon. Colin McIntyre (Ministerio de Agricultura), Sr. Lloyd Pascal (Unidad de Coordinación Ambiental), Sr. Errol Harris (DomSeTCO), Sr. Charles Watty (NEWCEPT), Sr. Simon George (NET), Hon. Ron Green (LEAP), Sr. Anthony Attidore (LAND), Sr. Andrew Magloire (División de Pesca), Sr. Harold Guiste (División de Pesca / DomSeTCO), Sr. Ronald Charles y Sr. Minchinton Burton (División Forestal, Vida Silvestre y Parques), Sr. Stephen Durand (División de Bosques, Vida Silvestre y Parques / DomSeTCO) y el Sr. Davis Thomas (Consejo de la Aldea de La Plaine / LAND), así como al Dr. Scott Eckert (WIDECAST) y la Dra. Julia Horrocks (Universidad de las Indias Occidentales, Cave Hill).

Los autores también quisieran expresar su propia gratitud por el privilegio que ha constituido para nosotros estar involucrados en este proceso de entrenamiento y mentoría de compañeros y nuestra esperanza de que los lazos forjados entre los grupos comunitarios en Dominica y los grupos comunitarios en Trinidad sean duraderos y mutuamente beneficiosos.

APÉNDICE I

Paquete de Capacitación del “Curso Básico” de Ecoturismo de Tortugas Marinas 2007

1. Bolso-de-Mano del Guía del Tour de Observación de Tortugas
2. *Tortugas Marinas: “Una Guía Ecológica”*, libro de texto de David Gulko y Karen Eckert (2004)
3. Documentos para el Curso Básico:
 - Programa - Desarrollo del Tour o la Gira
Manejo o Gestión del Programa de Tours
Preparación del Tour y Presentación
 - Nature Seekers, Empresa de Giras Naturales: “Tortugas y más Allá”
 - Funciones y Responsabilidades de un Miembro de la Junta Directiva
 - Habilidades de Presentación y Manual de Técnicas de Guiatura Profesional: Programa de Capacitación para Guías de los Tours de Observación de Tortugas y de las Giras Ecoturísticas en Matura, Grande Riviere, Fishing Pond y Mayaro, Junio / Julio de 1997, compilado por Kathryn McConnie-Angoy, Instructor de Guías de Tours y Director de Manejo, Tours Incredible. Preparado para el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (Trinidad y Tobago) y la Compañía de Turismo y Desarrollo Industrial de Trinidad y Tobago.
4. Documentos para el Entrenamiento de la Universidad Estatal de Dominica, en colaboración con la Organización de Conservación de Tortugas Marinas de Dominica (DomSeTCO) y USAID, 3-7 de Diciembre de 2007, incluyendo:
 - Programa de Guías de Tours de Tortugas, por A. Etiennise John-Daniel, Educador Certificado de Hospitalidad
 - Educación Básica y Capacitación en Competencias (BEST, por sus siglas en inglés), Programa de Entrenamiento de Guías de Tours, de la Universidad Estatal de Dominica
 - Visión General e Importancia de la Industria Turística de Dominica
 - Glosario de Términos
 - División Forestal, Vida Silvestre y Parques: Sistema de Tarifas para Usuarios de Sitios de Ecoturismo, preparado por Cyrille John, Diciembre de 2006
 - SHAPE, Patrimonio Arquitectónico en Producto Turístico (Dominica)
 - Observadores de Aves (Dominica)
 - Guía Profesional de Tours, Habilidades y Técnicas, por Paulette Joseph
 - Folclore/Historia (Dominica)
 - Atención al Cliente (NISE Conducta Profesional), por Katie Julien, Coordinadora de Educación Básica y Capacitación de Competencias, Universidad Estatal de Dominica
 - Panorama de la Flora y Fauna de Dominica, preparado por Stephen Durand (División Forestal, Vida Silvestre y Parques)
5. Cruz Roja de Dominica, Entrenamiento de Primeros Auxilios (2 días), dirigido por Keith Comley
 - Documento: Curso de Primeros Auxilios de Emergencia
6. CD con fotografías del entrenamiento
7. Certificado de Finalización del Curso

APÉNDICE II
Manual del Guía de Turismo

Manual del Guía de Turismo

Versión I

2007



MANUAL DEL GUÍA DE TURISMO: TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO	TÓPICO	PÁGINA
1	¿Quién es un Guía de Turismo?	15
2	Introducción a la Guiatura Profesional	16
3	Comentario	19
4	Preguntas	23
5	Guiatura	24
6	Lineamientos	28

CAPÍTULO 1

¿Quién es un Guía de Turismo?

Definición de un Guía de Turismo

El *Diccionario de Oxford* define ambas palabras por separado:

TOUR: Viaje a través de un lugar, visitando cosas de interés o realizando actuaciones.

GUÍA: Una persona que muestra a otros el camino; un empleado para señalar sitios interesantes a los viajeros.

Por lo tanto, la definición apropiada es:

GUÍA DE TURISMO:

Una persona que muestra a otros el camino, o se emplea para señalar sitios interesantes a los viajeros mientras viajan a través de un lugar y/o visitan cosas de interés.

¿Por qué un Guía de Turistas?

La razón más obvia para que una persona tome una visita o tour guiado es estar informado...

1. en un SITIO (museo, fortaleza, iglesia, casa);
2. a PIE (caminata en la ciudad, senderismo, caminata de la playa); y/o
3. en el MOVIMIENTO (autobús, maxi / taxi / coche, barco).

Cabe señalar que la frase guía de "turistas" en el contexto anterior podría ser engañosa, porque el cliente en cualquiera de los casos anteriores puede ser:

1. una persona local interesada en un sendero histórico;
2. un empresario deseoso de saber más del lugar en el que se va a involucrar; o

3. un vacacionista (el significado tradicional de la palabra "turista").

Cualidades que un Guía de Turismo Exitoso Debe Poseer

Conocimiento y comprensión

- Conocimientos prácticos y comprensión de las cualidades únicas y especiales de la atracción natural o cultural

Actitud

- Un amor permanente por la tierra y la cultura y profundas convicciones sobre la protección de los atractivos naturales o culturales que se presentan.
- Una naturaleza extrovertida y agradable: alguien que puede reunirse, dar la bienvenida y desarrollar instantáneamente una relación con gente de todas las personalidades.
- Confianza en sí mismo, naturalidad y equilibrio, que muestran una actitud y apariencia profesional.
- Honesto, con respeto genuino y preocupación por el bienestar y las necesidades del cliente durante un tour.

Habilidades de comunicación

- Buenas habilidades de comunicación mediante el contacto visual directo, una voz clara y articulada.
- Buen dominio del idioma inglés, permitiendo al guía compartir y relacionar las cualidades especiales de la atracción con el carisma y el ingenio de un narrador.
- Capacidad de atraer a los clientes hacia las experiencias naturales o culturales, preguntando, escuchando y alentando la participación de los participantes de la gira.

Juicio

- Una determinación y asertividad que permite al guía tomar decisiones en

- nombre del grupo cuando surgen retos y se necesitan acciones correctivas rápidas.
- Capacidad de mantener al grupo organizado y avanzando, de acuerdo al programa de la gira.

CAPITULO 2

Introducción a la Guiatura Profesional

Primeras impresiones

La primera impresión en cualquier tour es la impresión que permanece. Muchos grupos turísticos se encuentran en el aeropuerto con un guía al principio de su viaje o más tarde, cuando el grupo está fuera de su primer sitio. Estos son momentos cruciales en los que la guía puede llevar las cosas a un buen comienzo... o arrastrar una serie de problemas a lo largo de la gira.

En consecuencia, siguiendo las Técnicas Básicas de Guiatura Profesional y recomendaciones simples, se pueden evitar una serie de problemas potenciales y malas interpretaciones – haciendo la vida más fácil tanto para el guía como para el cliente, justo desde el principio.

Conocimiento y comprensión

El primer requisito, por lo tanto, de un guía, es tener una mente inquisitiva y un amor por el conocimiento a través de la más amplia gama de temas. ¡La búsqueda para construir conocimiento es interminable! Si un guía siente que lo sabe todo, es hora de dejar de guiar, debido a que él/ella se ha "quemado".

El conocimiento debe ser construido sobre una base sólida. Cada guía profesional debe tener un conocimiento fundamental sobre el área en cuestión en ciertos temas básicos:

- Geología y geografía
- Historia
- Flora y fauna
- Arquitectura

- Economía del área
- Tradiciones y costumbres
- Leyendas y folclore
- Ruinas Arqueológicas
- Noticias Locales y Globales actuales
- Cuestiones Ambientales
- Conocimiento Social Local (cómo viven las personas, incluyendo sus costumbres, religión, política, educación, trabajo.)

Todos estos temas deben ser presentados objetivamente, no sólo desde un ángulo personal.

Por último, obviamente debe haber un conocimiento específico y detallado de los sitios, caminos/senderos y rutas de autobús/barco que son cubiertos.

Cuando un guía, se basa en la experiencia, debe escuchar las preguntas de los clientes y pensar acerca de éstas a través de los ojos de ellos. Se deben buscar respuestas correctas y objetivas leyendo y escuchando a expertos, incluyendo a la generación mayor.

Es responsabilidad del guía interpretar el patrimonio cultural pasado y presente. Un guía profesional puede mejorar la comprensión internacional y aumentar la conciencia intercultural.

Sin CONOCIMIENTO el *Arte de Guiar* no puede ser practicado. El comentario no se puede aprender de memoria.

Personalidad

El guía profesional debe:

- Tener un genuino amor por la gente y el país;
- Tener una personalidad cálida: ser "un dador" y no un receptor;
- Tener dignidad y confianza en sí mismo de manera natural;
- Entender el significado de la hospitalidad, actuar como anfitrión / no como "prima donna"

- Cuidar de los clientes; p.ej. conocer sus intereses y adaptar la información de acuerdo a ellos;
- Buscar hacer un recorrido interesante tanto para el especialista informado como para el público en general, incluso para los ancianos y para los niños;
- Siempre buscan dar información correcta y objetiva.

En resumen, el guía profesional tratará de mantener el interés al transmitir información de una manera agradable y entretenida, combinando las habilidades del profesor y el artista.

Si hay una cualidad importante dentro de la personalidad de un guía profesional, ésta debe ser el ENTUSIASMO. El entusiasmo respaldado por la experiencia, conducirá a la confianza tanto en uno mismo como en el cliente.

**ENTUSIASMO + EXPERIENCIA
= CONFIANZA (E.E.C)**

Configurando la Escena para su Gira

El ambiente para una visita guiada se puede establecer dentro de los primeros cinco minutos de conocer al cliente o incluso menos.

Apariencia

Piensa en la ropa. Su atuendo se adapta:

- ¿A la ocasión?
- ¿El sitio?
- ¿El cliente? (¡No te vistes para el sexo opuesto! Los compañeros celosos sólo harán que su trabajo sea difícil.)
- Confort

Luzca bien - la confianza en su aspecto le da confianza en sí mismo... y le da confianza a su audiencia en usted.

Lenguaje corporal

Manténgase bien - de pie, no se incline ni se apoye contra una pared o vehículo.

No cruce los brazos sobre el pecho en un gesto defensivo ni tenga las manos en las caderas en una postura agresiva.

SONRÍA y sobre todo, establezca CONTACTO CON LOS OJOS. Esto debe ser con todos y cada uno de los miembros del grupo, aunque sea brevemente. No debe fijar los ojos en una sola persona, la más simpática o atractiva, tenga en cuenta a la persona tímida, al solitario, a la persona que camina con un bastón o a la persona con el bebé en los brazos.

Preséntate a ti mismo

Preséntese de forma clara y sencilla. Después de unas pocas frases, compruebe que todo el mundo entiende inglés y en particular, *su* inglés. Recuerde que hay muchos miles de diferentes acentos ingleses en todo el mundo y cada uno toma un tiempo para llegar a acostumbrarse. Además, muchos que no hablan inglés, lo entenderán si se habla claramente.

Evaluación de la audiencia

Evalúe su audiencia al ser consciente de:

- Nacionalidad y país de origen
- Edad y sexo
- Grupo socio-económico, educación
- Si el público tiene algún interés especial
 - ¿Cuánto saben ya?
 - ¿Han visitado antes?
 - ¿Dónde más han estado?
 - ¿A dónde más van?
 - ¿Cuánto tiempo permanecerán?

Parte de la información anterior se puede obtener en el momento de la reserva. Si hay un acompañante, haga contacto y busque algunos antecedentes. Hable con los propios clientes. Trate de averiguar un poco sobre el cliente, establezca contacto con unas cuantas preguntas, de las cuales pueden surgir los intereses específicos.

Describiendo su Tour

El cliente puede tener expectativas muy específicas, pero a veces puede haber una discrepancia con sus instrucciones. Una descripción general del recorrido puede ayudar a identificar cualquier malentendido y posiblemente resolverlo antes de que se convierta en un problema.

La información práctica también es importante: cuánto tiempo tomará la excursión, paradas / pausas para comida / bebida e instalaciones, si se permite fotografías, si debe usar o no usar sombrero o zapatos (por ejemplo, en iglesias / mezquitas).

Nerviosismo

Es un hecho bien conocido que los actores y oradores profesionales a menudo se sienten nerviosos antes de una actuación; de hecho se dirá que es mejor sentirse un poco nervioso, experimentar "mariposas en el estómago".

La necesidad de superar el nerviosismo aumenta el flujo de adrenalina y por lo tanto energiza el sistema. ¡Por lo tanto, no es malo sentirse nervioso! Pero tampoco es bueno ser visto nervioso y por lo tanto debería ser ocultado.

Usted puede estar nervioso por:

- Falta de preparación;
- Como resultado de falta de conocimiento;
- Miedo de quedarse sin cosas que decir y quedarse "sin palabras".

El nerviosismo se muestra en su lenguaje corporal:

- Los pies pueden mezclarse o tocarse;
- Las manos se mueven constantemente, los nudillos están apretados, juguetea con los anillos;
- El cuerpo se balancea y el peso debe desplazarse de una cadera a otra;
- La voz puede vacilar, se puede detectar la deglución al secarse.

¿Cómo se puede ocultar este nerviosismo?

- Tome el control de su cuerpo;
- Adopte una postura bien equilibrada, los pies ligeramente separados, el peso uniformemente distribuido en ambas caderas, la columna vertebral recta; esto reducirá el cansancio físico y le prestará un aire de autoridad;
- Retire los hombros, las manos preferiblemente detrás de la espalda, esto expande los pulmones y facilita una fácil inhalación y exhalación;
- Controle sus manos y considere cuidadosamente cómo las usa; ¿Las agitas alrededor incontrolablemente o las utilizan como gesto que es una extensión reconocible de lo que se está diciendo? Por ejemplo, si usted dice "mire a su derecha", ¿indica claramente a la derecha? O si habla de una fruta o flor en particular, usted puede describir su forma en el aire con sus manos.
- Tome el control de su respiración;
- Si usted "se queda sin palabras", haga una **PAUSA**, tenga la valentía de estar en silencio;
- Tome una **RESPIRACIÓN PROFUNDA**. Esta es la acción consciente de tomar el control y, al mismo tiempo, envía el oxígeno al cerebro;
- ¡Las palabras volverán a fluir!

Nunca hay que pedir disculpas por "quedarse sin palabras" o "en blanco". La mayoría de la gente no notará que ha habido una interrupción en el comentario a menos que usted conduzca su atención a ello. De hecho, las pausas son positivas para permitir la absorción del conocimiento.

Si usted encuentra que está particularmente nervioso acerca de un viaje específico, tal vez teniendo expertos en torno a un museo, puede darse usted mismo un rápido comienzo aprendiéndose sus oraciones iniciales de corazón. Una vez que usted se haya lanzado, el contenido natural de su presentación seguirá.

Una Buena Charla Tiene una Introducción, un Cuerpo y una Conclusión

En cada buena charla, hay una buena introducción, un buen cuerpo y una buena conclusión – y cada uno de ellos logra un conjunto diferente de propósitos. La preparación de una charla eficaz es simple si piensas en ella como el desarrollo de estas tres partes diferentes y si te concentras en diseñar cada parte para lograr sus propósitos específicos.

Introducción

- Crear interés en el tema y hacer que su público quiera oír más sobre él;
- Orientar al público al tema, y decirles cómo se va a organizar su charla;
- Establecer el marco conceptual en el que se apoya el cuerpo e introducir el vehículo (si usted está utilizando uno);
- Establecer el escenario para la conclusión

Cuerpo

- Desarrollar el tema, organizado tal como usted dijo que sería, usando cualquier hecho, conceptos, análisis, ejemplos, comparaciones, etc. que se necesite para hacer la información entretenida, significativa y relevante para su audiencia.

Conclusión

- Reforzar el tema - para mostrar una última vez la relación entre el tema que usted reveló en la introducción y toda la información que presentó en el cuerpo de la misma. Las conclusiones resumen los puntos clave que se hicieron anteriormente, y algunos ofrecen ideas sobre el significado más grande del tema (por ejemplo, lo que el "cuadro más grande" es o "a dónde vamos desde aquí").

CAPÍTULO 3 Comentario

Comentario efectivo

La gente toma visitas guiadas para estar informados. Si se divierten, ellos retendrán mucha más información. Por lo tanto, un comentario efectivo es la información entregada de una manera agradable y entretenida.

La información es una serie de hechos o datos exactos. También debe ser:

- Concisa y simple;
- Selectiva y relevante (al cliente y a la gira);
- Estructurada, no un simple inventario o lista de hechos;
- Variada, abarcando todos los aspectos; p.ej. una gira agrícola también puede cubrir un edificio importante, un interesante fenómeno geológico o un día en la vida de un trabajador agrícola.

La información que de alguna manera está relacionada o conectada con el círculo interior de nuestras vidas nos parecerá más importante a nosotros que de otra manera. Esto es porque es más personal y por lo tanto, más relevante. La comunicación que apela a las cosas que realmente nos interesan atrae más nuestra atención; como:

- Nuestras más fuertes creencias;
- Nosotros mismos;
- Seres amados (especialmente niños);
- Nuestros valores y convicciones más profundas.

Una manera fácil de hacer su comunicación más personal es mediante la auto-referencia:

- La auto-referencia significa que su cliente piense momentáneamente acerca de sí mismo a medida que les da nueva información. Esto los hace

relacionarse con la información en un nivel más personal, por lo tanto, aumentar su atención.

- Ejemplos de frases simples que puede usar son:
 “Alguna vez has....”
 “Piense en la última vez que su hijo / hija.....”
 “¿Cuántos de ustedes alguna vez.....?”
 “En un momento u otro la mayoría de nosotros tenemos...”

La información se puede hacer agradable por la manera cómo se entrega:

- Una sonrisa tanto en la voz como en la cara;
- Anécdotas e historias humanas más que hechos concretos;
- Humor y bromas. Sea consciente de su cliente; diferentes nacionalidades se ríen de cosas diferentes y la ofensa a CUALQUIER miembro del grupo debe evitarse. Nunca haga una broma a expensas de otro;
- Esfuércese siempre por usar la afirmación positiva.

Además, recuerde que su función es:

- Promover el área en la cual usted guía, la empresa que ha organizado el tour y de hecho sus propios servicios como guía profesional;
- Disipar ideas erróneas: las personas viajan por el mundo con sus propias ideas sobre un lugar derivado de la televisión, películas, novelas y rumores: sus ideas son a veces pintorescas y usted debe ayudar a que se vayan con una comprensión mucho más clara de su hogar;
- Involucre a su cliente: averigüe sus intereses y haga comparaciones con su país.

DIME,... LO OLVIDARÉ

***MUÉSTRAME,... Y
RECORDARÉ***

***¡INVOLÚCRAME,...
ENTENDERÉ (Y
RECORDARÉ)!***

Comentario Específico

Ya sea en el sitio, en un paseo o en un vehículo en movimiento, compruebe por adelantado:

- Su ruta: ¿están todos los artículos en el museo? ¿Alguna parte de su ruta está bloqueada?
- Su conocimiento: ¿está actualizado? ¿Ha controlado usted las preguntas previas para las cuáles usted no conocía las respuestas?
- Sincronización: ¿ha adaptado su comentario al tiempo disponible?
- Eventos actuales: ¿cómo podrían ellos modificar su gira?
- ¿Quién paga?

Sobre todo sea flexible, piense en el Plan B!

Introducción

En sus comentarios de apertura, incluya algunos aspectos de su recorrido que captarán la imaginación de sus clientes, hechos a los que puede referirse más adelante: un vínculo histórico con el país del cliente, una planta inusual, una persona famosa, un artefacto especial. Esto le dará a su cliente algo para mirar hacia adelante y cuando se amplía ese punto, ya será familiar.

Hable muy rápidamente de algo que se puede ver de inmediato:

**PRIORIDAD VISUAL
SUPERIOR**

**LA GENTE NO RECUERDA
MÁS DEL 20% DE LO QUE
ESCUCHAN Y RECUERDAN
EL 30% DE LO QUE VEN**

La gente puede mirar algo, pero hasta que le dijeron lo que es, que a menudo no lo ven realmente. Sólo *después* de haber

establecido lo que es visual, traiga lo no visual, como el hecho histórico o la anécdota. Trate de encontrar un disparador visual para la información no visual.

En la estructuración del comentario trate de encontrar enlaces: la persona cuya estatua está en la plaza principal nació en ese distrito, entonces vivió en esa casa de campo; la bebida que usted tenía en el almuerzo estaba hecha de fruta vendida aquí en el mercado y crece de un árbol que será visto en breve.

Entrega del Comentario

Voz- Aprenda a hacer el mejor uso posible de su voz. No sólo no debe fallar y por lo tanto necesita nutrirlo, sino que una buena voz mejorará su comentario y aumentará el placer de su cliente en escucharle a usted.

En primer lugar, debe entenderse que la respiración es muy importante. La respiración debe venir del estómago; coloque sus manos en su caja torácica, si usted está respirando correctamente, usted sentirá sus costillas moviéndose lentamente hacia arriba y hacia abajo con cada inspiración y exhalación. Si esto no sucede, recuéstese sobre el suelo: es imposible no respirar correctamente en esta posición relajada.

En el uso de su voz, su primer objetivo debe ser el escucharse, que no es una declaración tan estúpida como parece al principio. Asegúrese de posicionarse a sí mismo ya su grupo frente a usted y evite grandes cantidades de público de pie detrás de usted apoyándose contra algo, aún un árbol fino o un poste. En una calle ruidosa, hágase una caja de resonancia con una pared detrás de usted o, alternativamente, dependiendo de lo que estás mostrando al grupo, de frente a la pared que rebotará su voz hacia el grupo.

Enfréntate a tu grupo en todo momento

Recuerde que usted puede tener clientes que tienen problemas de audición y que, por lo

tanto, estarán agradecidos de poder leer los labios para ayudarse a escuchar.

En un paseo, trate de no dar información mientras se mueve, ya que sólo los que están cerca de usted oirán.

Cuanto mayor sea el grupo, más tiempo tardará en que el sonido de su voz alcance los más alejados de usted. Hable más despacio y con más fuerza. Para aumentar el volumen, asegúrese de mantener su respiración profunda y empujar el volumen hacia fuera en el aliento exhalado. No confíe en sus cuerdas vocales para aumentar el volumen: esto resultará en gritos y muy rápidamente forzará la voz, para lo cual no hay cura, excepto el descanso.

La claridad es tan importante como el volumen. Asegúrese de que articula claramente, en particular los sonidos de las vocales. No hable con los dientes apretados, pero use los músculos alrededor de la boca casi como si estuviera cantando.

La variedad se puede lograr por cambios en el tono, en el volumen y en la velocidad. Así es como usted enfatiza un tema y captura la atención.

Pero finalmente no olvide el valor de **SILENCIO!** Su silencio suele silenciar a los demás.

Técnica del Micrófono

Los micrófonos modernos son muy sensibles. La reacción del cliente ante una técnica deficiente del uso del micrófono suele requerir que el volumen se desplace hacia arriba o hacia abajo. Es más probable que sea una técnica incorrecta.

No copie cantantes "pop" o incluso presentadores de TV sosteniendo el micrófono delante de su boca como un cono de helado esperando ser lamido.

Un micrófono debe ser una extensión de la cara, sosténgalo ya sea,

1. en la barbilla, justo debajo de los labios, en contacto con la cara para que las ondas de voz pasen por encima de ella, o
2. al lado de la boca en contacto con la cara para que las ondas de voz fluyan por ella.

Si la sensación de metal en la piel es desagradable, inserte el pulgar entre el micrófono y la cara, pero en contacto con ella.

Este contacto facial asegura que la voz no se pierda al mover la cabeza. Sostener un micrófono delante de la boca no sólo enmascara la cara, sino que a menudo silencia el sonido en el espacio cerrado de un autobús.

Se debe tener cuidado en el manejo de los micrófonos que son instrumentos delicados. Los propietarios de autobús / taxi deben ser alentados a tener cables de micrófono de una longitud razonable para permitir que el guía se enfrente a los clientes con una cierta libertad de movimiento.

Tenga cuidado de no sentarse o colocarse debajo de un amplificador, ya que esto conduce a la retroalimentación. Sobre todo, sea consciente y experimente para la mejor recepción posible.

Palabras y Fechas

M.C.S. – “Manténgalo corto y simple” Es la máxima perfecta para el guía profesional. Oraciones cortas, palabras sencillas. El uso de palabras eruditas (aprendidas) puede crear un abismo entre usted y su cliente. Si debe usar una palabra técnica como en ciertos temas específicos, explíquelo. Al supervisar un **NOMBRE DE LUGAR**, repita lentamente, incluso deletreéelo.

NUNCA SUBESTIME LA INTELIGENCIA DE LA AUDIENCIA

NUNCA SOBREESTIME EL CONOCIMIENTO PREVIO

El guía profesional será capaz de hacer cualquier tema inteligible para el público y no hará suposiciones sobre el conocimiento del cliente.

Las FECHAS deben utilizarse con moderación. Ciertas fechas clave no pueden omitirse, pero el tiempo se puede identificar de varias maneras; por ejemplo:

1683

A finales del siglo XVII Los últimos mil seiscientos Hace algo más de 300 años

Recuerde siempre, relacionar a una persona con un período y una fecha con un evento relevante (si es posible en el país del cliente).

Ayudas visuales

Los profesores que tienen que hacer sus ayudas visuales deben envidiar al guía de turismo cuya ayuda visual es todo. Un guía no dará clases, pero le dice a la gente lo que puede ver: por lo tanto, debe ilustrar su comentario con lo que se puede ver.

Indicación

Indíquelo físicamente, señalando lo que debe mirarse; extienda el brazo completamente y mantenga la indicación lo suficiente para que todos miren.

En el sitio, cuanto mayor es el grupo, mayor debería ser el aspecto visual; o en el caso de un museo el objeto debe ser lo suficientemente alto para que todos puedan ver. Si debe describir un objeto pequeño, dé a la gente tiempo para acercarse más tarde y mirarlo.

Adicionalmente, indique verbalmente: a la izquierda / a la derecha. En un autobús o en taxi, evite decir “al frente”, ya que la gente

que está en la parte de atrás frecuentemente no puede ver y se sentirá excluida. Si es esencial indicar algo hacia adelante, añada "... y próximamente a su izquierda / derecha".

Nunca diga "allá"- porque la respuesta inmediata será "¿dónde?". Cuando sea necesario, añada detalles verbales como "la casa con la puerta roja", "el árbol con las flores amarillas", "el animal de peluche con la cola larga" y así, sucesivamente.

Recuerde el uso del gesto para extender la descripción verbal: describa la forma de un árbol, una fruta, un edificio con sus manos. Posiciónese usted mismo y a su grupo para ver. Elija su propia posición con cuidado para que no obstruya lo visual que está mencionando. Elija cuidadosamente las paradas dónde usted pueda hablar de una serie de elementos visuales.

CAPÍTULO 4

Preguntas

Preguntas Realizadas por los Guías de Turismo

Hacer buenas preguntas puede mejorar un tour o una gira guiada – ya que le ayudan a usted a centrar la atención de la gente y atraerlos en el proceso de descubrimiento mediante la participación de su imaginación. Aparte de ser "abiertas" o "cerradas", las preguntas pueden ser clasificadas de acuerdo a su propósito. Los siguientes son algunos ejemplos.

Preguntas de Enfoque

- Para centrar la atención en algo de interés:
"¿Puede ver el árbol de coco con dos cabezas?"
"¿Por qué cree que sucedió ésto?"

Comparación de preguntas

- Traer similitudes y diferencias entre cosas:
"¿Cómo compararía estas dos rocas?"
"¿Cómo es éste olor? ¿Le recuerda algo a usted?"

Preguntas Inferidas

- Para que el grupo vea cómo se aplica cierta información en diferentes situaciones:
- Explorar posibles conclusiones e implicaciones:
"Si eso es cierto, ¿cómo podríamos explicar tal y cual cosa?"
"¿Qué cree que podríamos concluir de esto?"
"Entonces, ¿cómo cree usted que se verá esta tortuga en otros 20 años?"

Preguntas Aplicables

- Para que el grupo vea cómo se aplica cierta información en diferentes situaciones:
"¿Podría aplicar este conocimiento? ¿en casa?"
"¿Por qué sería importante saber tal y cual?"
"¿En qué otras formas podría usarse este dispositivo de seguridad?"

Preguntas para Resolver Problemas

- Alentar al grupo a pensar soluciones a problemas y asuntos del mundo real:
"¿Qué cree que es necesario para detener este problema?"
"¿Qué se puede hacer para evitar ésta erosión de la playa?"

Pregunta Formulada por el Visitante / Cliente

Las preguntas nos dicen que:

- El cliente está escuchando y está interesado
- Somos accesibles y que nuestra información es aceptable
- Estamos involucrando exitosamente al cliente en el tour

Sin embargo, las preguntas pueden ser irritantes cuando:

- Interrumpen, son irrelevantes o se adelantan
- El que pregunta está exhibiéndose
- Son provocativas o incluso groseras
- No podemos contestarlas

La Técnica Correcta para Contestar una Pregunta

- En primer lugar, MUESTRE COMPLACENCIA;
- Escuche bien y deje que el orador finalice (¿con qué frecuencia cree que conoce la pregunta, la responde y no es la respuesta correcta a la pregunta correcta?);
- Entonces REPITA LA PREGUNTA.

¿Por qué Repetir la Pregunta?

- Involucra al grupo; (si usted responde sólo al que pregunta, incluso se embarca en una conversación, perderá al resto del grupo que tal vez no ha escuchado la pregunta y se sentirán excluidos, aunque ellos bien pudieran estar interesados);
- Asegúrese de haber entendido
- Dé tiempo para su respuesta
- Sólo entonces, dé su respuesta y recuerde: M.C.S. (¡sea conciso!), de lo contrario puede encontrarse abarcando en otro tema

Cómo Manejar Preguntas Difíciles

- Fije el tiempo para la pregunta que interrumpe, es irrelevante o que se adelanta;
- En la práctica de recibir una pregunta, la pregunta presumida o tonta se muestra en sí misma y muy a menudo, otros en el grupo proporcionarán espontáneamente la respuesta y le ayudarán a usted a resolver el problema de este cliente difícil!

NUNCA MIENTA!

Tal vez alguien dentro del grupo sabe la respuesta. Al inventar una respuesta, corre el riesgo de destruir toda su credibilidad. Sin embargo, a veces, al repetir la pregunta, usted se da cuenta de que puede tener una idea. Usted debe dar su respuesta como una posibilidad, a continuación, ofrecer a averiguar o indicar dónde el cliente puede averiguar.

Sobre todo, NUNCA se enoje, sea grosero ni ponga a una persona en evidencia delante de otros; manténgalo ligero y

DESÁRMELO CON ENCANTO!

CAPÍTULO 5

Guiatura

Buenas Giras tienen Buenas Partes

Hay cuatro partes para un buen tour: un período de puesta en escena, una introducción, un cuerpo y una conclusión. La preparación de un tour efectivo o una caminata guiada es simple, si usted puede pensar en el mismo como el desarrollo de estas cuatro partes diferentes y si se concentra en el diseño de cada parte para lograr su propósito específico.

Antes de que Comience La Gira

- El período de puesta en escena
 - Saludar a la gente, asegúreles que han llegado al lugar correcto, infórmeles de la duración y las necesidades físicas de la excursión y de cualquier ropa especial (zapatos, abrigo, linterna, etc.) que puedan requerir.

- ¡Discuta sobre la seguridad!
- Establezca una relación y espere la hora de inicio.

Durante la Gira

- La introducción
 - Cree interés en el tema y haga que su audiencia quiera oír más sobre él.
 - Oriente a la audiencia sobre el tema y cuente cómo estará organizado el tour.
 - Establezca el marco conceptual diciendo un poco acerca de algunas de las cosas que la audiencia verá a lo largo del camino.
 - Prepare el escenario para la conclusión.
 - Repita información sobre la duración de la excursión, los requisitos físicos, ropa, etc.
- El cuerpo
 - Gran parte de esta parte se hace en puntos de parada a lo largo de la gira.
 - En cada punto, desarrolle el tema mostrando a su audiencia los sitios pertinentes y los objetos de interés.
- La conclusión
 - Refuerce el tema - para mostrar, por última vez, la relación entre el tema y las cosas que usted mostró y discutió.

Guía de un Sitio Específico

En cierta medida, las directrices son las mismas ya sea en un museo, un edificio religioso o un edificio secular. En primer lugar, es imprescindible ponerse en contacto con la persona a cargo, comprobar que se permite la guía por personas ajenas y siga las regulaciones que pudieran estar en

vigor, como una ruta particular, números máximos, etc.

Asegúrese de dar a su grupo todas las instrucciones pertinentes con antelación, como que los artefactos en un museo no deben ser tocados, si la fotografía está permitida; en una iglesia los hombres deben quitarse sus sombreros, en una sinagoga los hombres deben cubrir sus cabezas, en una mezquita todos deben quitarse sus zapatos antes de entrar y así.

Una vez en el sitio, se practica el control del grupo:

- Asegúrese de que todo el grupo pueda ver lo que se está describiendo;
- Asegúrese de que todo el grupo pueda oírle;
- Asegúrese de que el grupo esté posicionado de tal manera que permita que otros visitantes pasen y si el grupo crece, como a menudo ocurre, interrumpa su comentario para repetir lo necesario a otros visitantes;
- Cuando se mueva por el edificio, asegúrese de dar aviso anticipado de cosas tales como escaleras, vigas bajas u otros peligros, y alguna indicación de hacia dónde ustedes se dirigen; los individuos rezagados mirarán más de cerca a algo que reclame su atención especial.

Liderando una Caminata Guiada

Todas las técnicas empleadas en el sitio deben ser practicadas en un paseo, es decir, el manejo del grupo y el posicionamiento.

Posicionamiento para ser escuchado – la proyección de voz necesita un cuidado especial al aire libre, incluso el viento puede soplar el sonido lejos! Piense en dónde estar, utilizando quizá una pared como una placa de sonido o caja de resonancia.

En una ciudad es más importante que nunca asegurarse que no haya caminos bloqueados, particularmente donde los ciudadanos locales están haciendo su trabajo diario. Debe darse cuenta dónde los caminos deben ser cruzados y asumir la responsabilidad de ver a todos los clientes al otro lado de la carretera; en particular, señalando desde qué dirección se espera el tráfico.

En el campo, avise por adelantado sobre otros peligros tales como terreno irregular, plantas venenosas, etc.

Guiando en Movimiento - Autobús, Maxi, Taxi, Coche o Barco

Asegúrese de saber cuántos clientes hay en su grupo y vuelva a contar después de cualquier parada. No confíe en otros o haga una suposición del resumen. Dejar a una persona en un lugar aislado podría tener resultados desastrosos.

La importancia del posicionamiento cae para ser reemplazada por el recuerdo de la posición de los clientes en el vehículo. Recuerde que usted, como guía, tiene la mejor vista y la visión más amplia. Algún(os) miembro(s) de su grupo tal vez está(n) ocultos en la parte trasera del autobús. Ese cliente tiene tanto derecho a la atención y la previsión, como el cliente sentado quizás al lado de usted.

No hable en privado con los más cercanos a ti, es probable que te hagan preguntas. Si la pregunta es de interés general, repítala sobre el micrófono y dé una respuesta general, posiblemente incorporada a su comentario general. Si la pregunta es específica para ese cliente, ponga la discusión adicional hasta una ruptura natural.

Asegúrese de avisar con tiempo su comentario para que todos vean lo que les está mostrando. Es mejor que sea demasiado pronto, a hablar de algo que ya usted ha pasado.

SI LO HA PASADO, DÉJALO FUERA

Piense en la indicación: señale un objeto si es posible, agregue la indicación verbal “a la derecha” o “a la izquierda”; si usted debe hablar de algo delante (que probablemente puede ver bien, pero el cliente en la parte posterior no puede), agregue “... y en breve a la izquierda o a la derecha” (como será ya que es poco probable que conducir directamente hacia el punto).

Además, especifique: si se señala un árbol específico entre muchos, describa la forma del árbol, la forma de la hoja, describa el color, el color de la flor o su proximidad a otra cosa más razonablemente reconocible. Si está señalando una casa entre muchas, describa el color, la forma de las ventanas u otra característica de identificación.

Muchos tours son una combinación de autobús, paseo y el sitio. El comentario debe ser pensado por adelantado para vincular los ángulos específicos de interés común. Si viaja a un sitio agrícola, su comentario será diferente del que se utiliza cuando se viaja a un sitio prehistórico.

Lista de Verificación Personal

- ¿Quién es exactamente el cliente?
- ¿A Cuántas personas se estará guiando?
- ¿A qué hora / cita / itinerario?
- ¿Quién paga las cuotas de entrada?
- ¿Tiene un nombre de contacto, número de teléfono, dirección de la persona / empresa responsable de la excursión?
- ¿Quién le pagará? ¿Ya ha establecido una tarifa?

Primeros auxilios

Todos los Guías profesionales deben completar un curso de Primeros Auxilios que debe incluir R.C.P. Esto es tanto saber qué *no* hacer, como qué hacer. Si las giras que usted conduce requieren de Primeros

Auxilios especializados, usted debería completar un Curso Avanzado de Primeros Auxilios.

Equipo o Kit del Guía

Todos los Guías de Turismo deben cargar consigo Kits o Equipos del Guía, los cuales deberían incluir:

- Kit o Botiquín de Primeros Auxilios
- Cuadernos de Referencias y de Notas de Campo
- Equipo de Comunicaciones
- Números de Teléfonos de Emergencia
- Mapas de Senderos
- Cartas Geográficas
- Brújula
- Binoculares
- Linterna, etc.

Todos los accidentes, aunque sean menores, deben ser reportados al organizador del tour.

Seguro

Todos los Guías deberían estar cubiertos por un Seguro de Responsabilidad Civil, de manera independiente o por medio del empleador, según sea relevante.

El Seguro de Responsabilidad Civil le cubre a usted en el caso de un cliente demandando por daños. Si conduce a un cliente, es esencial que usted esté cubierto por un Seguro de Alquiler y Recompensa (Hire & Reward, en inglés. *Nota:* El seguro de Alquiler y de Recompensa es esencial para cualquier persona que lleva a la gente o la propiedad de otros a cambio de una tarifa). El seguro ordinario de un auto es suficiente.

Auto Evaluación

La labor de un Guía de Turismo es un trabajo que puede dar gran satisfacción. La mayoría de los clientes están dispuestos a divertirse. No se proponen quejarse. Sin embargo, si el Guía no es profesional, no se ha preparado y no practica todas las técnicas para el beneficio de cada cliente dentro de un grupo, el cliente puede simplemente

salirse de la gira. Alternativamente habrá quejas. Un Guía es tan bueno como su reputación.

Por otra parte, no permita que el elogio fácil que viene del cliente que ha tenido un rato agradable, se vaya a su cabeza. Tómese el tiempo ocasionalmente para pensar si usted habría disfrutado de su propio tour.

Por encima de todo, no se deje convencer de que grandes propinas son un signo de éxito. Algunas culturas dan propina, otras no. Alguna gente será reacia a la propina si la persona en frente no lo ha hecho. Otros pueden considerarlo a usted demasiado bien informado para insultarlo con una propina. Una propina es un bono bienvenido y si se trabaja con un conductor, debe ser compartido 50/50. Por último, un Guía profesional no solicita propinas.

Una vez que se han identificado los lineamientos o directrices generales, existe una necesidad constante de innovación cuando uno es un Guía a lo largo de los años - es algo que va más allá de la inventiva. El cambio y la motivación en el huésped y el Guía son el resultado final más importante que debe lograrse a través de la guiatura profesional. Una vez que se cumplen esos objetivos, todas sus prioridades son abordadas.

En resumen

La Guiatura es sobre comunicación y Relaciones Públicas. Como Guías ustedes son comunicadores, ya sea a unos pocos o a muchos, su objetivo es, por lo tanto, ser más eficaces oradores con vistas a:

- a) Retener el interés de los visitantes;
- b) Hacer que sus tours sean tanto informativos como y agradables.

Por lo tanto, desarrolle su propio estilo, de acuerdo con su personalidad y sobre todo, disfruten ustedes mismos.

CAPÍTULO 6

Directrices

Lineamientos para sus Invitados

Expectativas

- Anime a sus visitantes a aceptar su país y / o sitio por lo que es y no por lo que esperan de él. Esto aliviará demandas y tensiones ridículas colocadas sobre los sitios y los arreglos.

Adaptación

- Estimule a los visitantes a adaptarse a diferentes entornos (clima, alimentos, alojamiento); esto pondrá de relieve su experiencia de viaje.

Sistema del país

- Informe a sus visitantes de cómo se hacen las cosas o cómo nunca se hacen en su país y que esto podría ser una gran experiencia cultural, lo cual se añadiría a la emoción de su viaje.

Día a día

- Anime al visitante a manejar su itinerario un día a la vez. Ayudará a evitar preocupaciones innecesarias, relajando así a ambos.

Trabajo en equipo

- Fomente la participación activa, de esta manera el resultado puede ser el producto del aporte de todos, dando a los visitantes un sentido de plenitud.

Relación Guía/Invitados

- Promueva la idea de una conexión recíproca entre amigo/visitante para que tanto usted como su invitado puedan beneficiarse de la contribución cada uno.

Interacción

- Ayude a sus visitantes a desarrollar una relación razonable con los

conciudadanos de su país. Esto podría ser una experiencia enriquecedora, pero tenga cuenta que debería vigilar esta interacción para evitar cualquier error cultural de ambas partes.

Fotografía

- Sus visitantes deben ser informados de la importancia de extender cortesías especiales al fotografiar intereses humanísticos. Explique claramente las cosas o personas que ellos podrían estar fotografiando.

Comunicación

- Todos los problemas o quejas deben ser comunicados a usted o a su personal, tan pronto como se presenten, para que puedan ser manejados.

Reglas y Reglamentos

- La seguridad de usted, su invitado, el sitio / país y las operaciones generales son importantes, por lo tanto es necesario que anime a sus invitados a cumplir con las reglas y regulaciones. Cuando se trata en una etapa temprana, esto sólo puede mejorar su gira.

Sentido de los valores

- Desalentar a los invitados de hacer comparaciones directas entre países, ya que factores económicos, sociales y políticos están íntimamente relacionados con características culturales y étnicas. Tratado independientemente de otras sociedades, un país puede ser mejor comprendido.

Entusiasmo

- Cuando sus invitados estén tan entusiasmados como usted, esto generará una gira más interesante y estimulante. Esta disposición recíproca es fundamental para iniciar la “generación de

información” del Guía. Cuanto más pregunten ellos, más aprenderán y disfrutarán.

Lineamientos para Usted, el Guía

Esté bien informado de las noticias locales y globales más actuales, incluyendo temas ambientales

- Trate de leer el periódico tan temprano como sea posible. Muchas veces esta información puede ser incorporada en su tour.

Respete un “código de ética” para guías

- Si no existen, debe incorporar su propia o colectiva, ambiental y profesional en la realización de actividades.

Lleve consigo su "equipo o kit del Guía" portátil

- Ver página 27

Haga que los huéspedes observen las reglas y regulaciones oficiales para los sitios de visitantes

- Incorpore sus propias preocupaciones ambientales y directrices

Motive a los invitados sobre la importancia de las cuestiones ambientales

- Hoy en día, tanto a nivel regional como global, se están discutiendo e instituyendo temas ambientales para ayudar con nuestra vida cotidiana. Por lo tanto, motivar sus pensamientos e ideas puede convertirse en un paso hacia la causa de la conservación y el uso racional de los recursos, tanto en el hogar como en el extranjero.

Ayude a controlar los impactos ambientales

- Incluya actividades relacionadas con el turismo, en coordinación con las autoridades gubernamentales. Tanto usted como el operador juegan un

papel importante en ayudar a monitorear áreas protegidas.

Mejore sus técnicas de guiatura y conocimientos generales

- Asista a seminarios y talleres regularmente. A través de asociaciones o clubes rectores, las guías pueden compartir la experiencia o habilidades particulares. Aliente a un guía a dar una presentación cada mes sobre un tema diferente para el resto de la asociación. Los boletines de noticias también son provechosos, especialmente si cada guía tiene un aporte allí.

Ensaye sus charlas y conferencias

- La coordinación con un líder del grupo o guía especialista le ayudará en un viaje bien estructurado. Esto ayudará a evitar tener información repetida con demasiada frecuencia o a difundir información incorrecta.

Intervenga si es necesario, en la interacción entre los huéspedes y el sitio

- Recuerde siempre que los visitantes tienen un gran impacto en el bienestar de su sitio. Por lo tanto, esto debe ser controlado. Usted como guía puede minimizar el impacto, para asegurar la sostenibilidad.

Aprende a decir “No lo sé”

- No es una obligación saber todo lo que importa - más importante es que la información sea correcta, precisa y transmitida de manera informativa y entretenida.

Mantenga sus promesas a sus invitados

- Ser realista; Nunca ofrezca nada que no sea verdadera o totalmente factible; Por ejemplo, “un día claro y seco en junio” o “cientos de tortugas en una hora”.

Ajuste su percepción de dificultad, tiempo y espacio

- Esto significa ser lo más preciso y realista posible al anunciar el tiempo de viaje y las distancias entre la región y los sitios o las longitudes reales de los paseos. Sea exacto en cuanto al nivel de dificultad en ciertas caminatas o viajes por el río. Es más seguro magnificar la distancia a un lugar o la dificultad en un paseo que subestimarlos.

USE EL SENTIDO COMÚN Y SEA HONESTO

Más Sugerencias e Ideas

Las habilidades involucradas en la guiatuza profesional son adquiridas como resultado de un proceso de aprendizaje constante. Su propia iniciativa e imaginación son esenciales en el desarrollo de técnicas personalizadas. Con esto en mente, considere la posibilidad de adaptar las siguientes sugerencias a sus propias necesidades e intereses:

- Libros de Invitados
- Uso de diapositivas y videos para sesiones informativas
- Aprender a interpretar holísticamente; por ejemplo, ¿cómo utiliza la comunidad actual las especies botánicas en su medicina herbal?
- Conferencias que promueven la conservación

APÉNDICE III

Permiso para Entrar en las Áreas Prohibidas

ORIGINAL

DIVISIÓN FORESTAL

**PERMISO PARA ENTRAR EN LAS ZONAS
PROHIBIDAS MATURA, PONDERIA Y GRANDE
RIVIERE**

[Bajo la Ley de Bosques, Cap. 66:01, secciones 2 y 8 (f)]

Orden No.

A No. 11833

Nombre.....

Dirección.....

Profesión

Propósito de su Visita.....

Duración.....

Se concede el Permiso para ingresar al Área Prohibida de

..... sujeto a las disposiciones de la Ley de
Bosques y a las regulaciones hechas bajo la sección 8, Cap. 66:01 y las
condiciones adjuntas.

Este permiso No es Transferible.

Tarifa pagada.....

Fecha de Emisión

Fecha de Expiración

.....
Director Forestal
(Conservador de Bosques)

[Condiciones al dorso]

CONDICIONES

1. Permiso concedido para Estudiar/Observar Tortugas Marinas durante la Temporada de Anidación del 1º de Marzo al 31 de Agosto anualmente (entre las 6:00 p.m. y 6:00 a.m., solamente para Grande Riviere). Otras actividades que pudieran tener algún impacto negativo sobre las tortugas marinas o su hábitat durante este período, están estrictamente prohibidas.
2. No hacer fogatas en la playa.
3. No usar altavoces ni hacer ruidos excesivos.
4. La pesca está permitida en las áreas zonificadas sólo durante el período especificado y está sujeta a la declaración de Captura a petición de un Oficial Forestal u Oficial de Policía.
5. Picnic permitido sólo durante el día en las localidades especificadas.
6. Acampar sólo con el propósito de Observar Tortugas y/o realizar Investigación en las áreas especificadas.
7. No usar luces artificiales de alta potencia que excedan la potencia del haz de linternas de mano.
8. No conducir vehículos en la playa.
9. Las Condiciones también sujetas a los Reglamentos de Protección de Tortugas y Huevos de Tortuga, en virtud de la sección 4 de la Ley de Pesca, Cap. 67:51 y sección 5 del Acta de Conservación de la Vida Silvestre, Cap. 67:01.
10. Los Permisos para una entrada cuestan \$5.00 para adultos y \$ 2.00 para niños menores de 12 años. Los costos del Permiso pueden ser exonerados a discreción del Director Forestal.
11. Permisos de entrada múltiple para la temporada del 1º de Marzo al 31 de Agosto cuestan \$ 50.00 para adultos y \$ 20.00 para niños menores de 12 años.
12. Los titulares de los Permisos deben estar acompañados por guías de turismo autorizados por la División Forestal.
13. La entrada puede ser rechazada a personas con o sin Permisos en cualquier momento a discreción del Director Forestal, si las condiciones para el manejo de tortugas marinas justifican tal acción.

Límites:

Matura – 8,85 kilómetros de largo.

Limita al norte con el río Primera Pria, al este con el mar, al sur con el río North Oropouche y al oeste con la línea de costa.

Fishing Pond - 10,46 kilómetros de longitud.

Limita al norte con el río North Oropouche, al este con el mar, al sur con Manzanilla Point y al oeste con la Reserva Manzanilla Windbelt.

Grande Riviere- 1,6 kilómetros de largo.

Limita al norte con el mar, al este con el río Grande Riviere, al sur con la costa y al oeste con el extremo de la playa que está a 1,6 kilómetros del río Grande Riviere.

APÉNDICE IV

Recibo de Servicios del Guía de Turismo


Servicio de Guías de Turismo


Toco Main Road, Matura, Trinidad W.I.

RECIBO DE PAGO
 Tel: (868) 668- 7337; (868) 319-0172.
 Correo electrónico: natureseekers@gmail.com / www.natureseekers.org

#0000000 Fecha: _____

Se recibe de : _____
 el monto de \$ _____ por:

<input type="checkbox"/> Tour de los Monos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Adopta una Tortuga	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Tour de las Cascadas de Matura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Artesanías	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Tour de las Cascadas de Río Saco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Tour de las Tortugas	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Tour de Marcaje de Tortugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Otros	<input type="checkbox"/>


Servicio de Guías de Turismo


Toco Main Road, Matura, Trinidad W.I.

RECIBO DE PAGO
 Tel: (868) 668- 7337; (868) 319-0172.
 Correo electrónico: natureseekers@gmail.com / www.natureseekers.org

#0000000 Fecha: _____

Se recibe de : _____
 el monto de \$ _____ por:

<input type="checkbox"/> Tour de los Monos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Adopta una Tortuga	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Tour de las Cascadas de Matura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Artesanías	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Tour de las Cascadas de Río Saco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Tour de las Tortugas	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Tour de Marcaje de Tortugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Otros	<input type="checkbox"/>


Servicio de Guías de Turismo


Toco Main Road, Matura, Trinidad W.I.

RECIBO DE PAGO
 Tel: (868) 668- 7337; (868) 319-0172.
 Correo electrónico: natureseekers@gmail.com / www.natureseekers.org

#0000000 Fecha: _____

Se recibe de : _____
 el monto de \$ _____ por:

<input type="checkbox"/> Tour de los Monos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Adopta una Tortuga	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Tour de las Cascadas de Matura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Artesanías	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Tour de las Cascadas de Río Saco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Tour de las Tortugas	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Tour de Marcaje de Tortugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Otros	<input type="checkbox"/>


Servicio de Guías de Turismo


Toco Main Road, Matura, Trinidad W.I.

RECIBO DE PAGO
 Tel: (868) 668- 7337; (868) 319-0172.
 Correo electrónico: natureseekers@gmail.com / www.natureseekers.org

#0000000 Fecha: _____

Se recibe de : _____
 el monto de \$ _____ por:

<input type="checkbox"/> Tour de los Monos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Adopta una Tortuga	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Tour de las Cascadas de Matura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Artesanías	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Tour de las Cascadas de Río Saco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Tour de las Tortugas	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Tour de Marcaje de Tortugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Otros	<input type="checkbox"/>

APÉNDICE VI

Encuesta de Calidad de Servicio



Encuesta de Calidad de Servicio Servicios Turísticos de Matura

El objetivo de esta encuesta es determinar la actitud de los observadores de tortugas hacia la calidad del servicio ofrecido en la Playa Matura por Nature Seekers. La información que proporcione ayudará en la evaluación de la calidad del servicio ofrecido y se utilizará para mejorar la calidad de los servicios que se le brindan. Gracias por su apoyo!

SECCIÓN A - EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE RENDIMIENTO**Instrucciones para la Sección A**

Lo que sigue es un conjunto de factores que se relaciona con su experiencia en la playa de Matura. Por favor, indique cuán IMPORTANTE es para usted cada factor enumerado al utilizar el servicio proporcionado por Nature Seekers, indicando con un círculo el número apropiado en la columna de la izquierda. Adicionalmente, sírvase indicar haciendo un círculo alrededor del número pertinente en la columna de la derecha, para mostrar cómo cree usted que Nature Seekers se está desempeñando en las diferentes áreas. Usted puede marcar cualquier número que considere apropiado, ya que no hay ninguna respuesta correcta o incorrecta.

Guía de calificación para el nivel de importancia 1. Muy Importante 2. Importante 3. Neutral o no sabe 4. Algo Importante 5. No es Importante		Guía de calificación para el nivel de desempeño de Nature Seekers 1. Muy bueno 2. Bueno 3. Neutral o no sabe 4. Pobre 5. Muy pobre
¿Cuán importante es cada uno de los siguientes factores de servicio para usted?		¿Qué tan bien nos estamos desempeñando al proporcionar los siguientes factores de servicio?

IMPORTANCIA PARA USTED					FACTOR DE SERVICIO	DESEMPEÑO				
Muy Importante	Importante	Neutral	Algo Importante	No Importante		Muy Bueno	Bueno	Neutral	Pobre	Muy Pobre
1	2	3	4	5	1. Limpieza general	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	2. Instalaciones sanitarias	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	3. Asientos: comodidad	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	4. Asientos: disponibilidad	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	5. Ambiente (decoración, nivel de ruido, iluminación, etc.) de nuestra instalación	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6. Guías adecuados disponibles para los tours	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	7. Fácil acceso	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	8. Disponibilidad de señalización adecuada	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	9. Equipo de Investigación	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	10. Comunicaciones por radio	1	2	3	4	5

¿Cuán importante es cada uno de los siguientes factores de servicio para usted?

¿Qué tan bien nos estamos desempeñando al proporcionar los siguientes factores de servicio?

IMPORTANCIA PARA USTED					FACTOR DE SERVICIO	DESEMPEÑO				
Muy Importante	Importante	Neutral	Algo Importante	No Importante		Muy Bueno	Bueno	Neutral	Pobre	Muy Pobre
1	2	3	4	5	11. Duración del tour	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	12. Manejo del tour	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	13. El tour comienza a tiempo	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	14. Presentación del tour	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	15. ¿Usted tuvo favoritismo?	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	16. Costo del tour	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	17. Nivel de disponibilidad de colaborar y de proporcionar información	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	18. Un servicio rápido se proporciona cuando es necesario	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	19. Guías bien informados	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	20. Guías y otros miembros del personal son educados y confiables	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	21. Usted recibió atención personalizada	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	22. Preparación del Guía	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	23. Entusiasmo	1	2	3	4	5

¿Cuán importante es cada uno de los siguientes factores de servicio para usted?

¿Qué tan bien nos estamos desempeñando al proporcionar los siguientes factores de servicio?

SECCIÓN B: INFORMACIÓN GENERAL

24. ¿Cómo se enteró de la observación de tortugas en Matura??

- Boca a boca Prensa TV
 Radio Publicaciones internacionales Otros

25. ¿Qué te hizo decidir visitar la playa Matura para observar tortugas? (Marque todo lo que corresponda)

- a. Vino a ver tortugas
 b. Esta es la mejor playa de tortugas
 c. Esta es la playa de tortugas más cercana
 d. Calidad de los Guías
 e. Disponibilidad de otras actividades

26. ¿En cuál de las siguientes playas has visto tortugas marinas antes? (Marque todo lo que corresponda)

- Grande Riviere Fishing Pond Otra Nunca visitó otra playa

27. ¿Con qué frecuencia ha utilizado (o tiene la intención de utilizar) nuestro servicio de turismo?

- a. Sólo una vez
 b. Dos veces al año
 c. Cada año
 d. Cada dos años

28. ¿Regresaría usted a Matura? Sí No

29. ¿Cuál de las siguientes excursiones por la naturaleza le interesaría? (Marque todo lo que corresponda)

- a. Caminata a la cascada (2 horas)
 b. Campamento / caminata durante la noche
 (a un manantial de azufre, resistente)
 c. Observación de aves
 d. Tour de buceo/snorkeling
 e. Tour de pesca

28. How would you rate Nature Seekers performance overall?

- a. Pobre
 b. Bajo el promedio
 c. Promedio
 d. Sobre el promedio
 e. Sobresaliente

29. ¿Cómo piensa usted que podrían mejorarse los servicios ofrecidos por Nature Seekers?

SECCIÓN C: DEMOGRAFÍA

La información solicitada en esta sección busca identificar a los clientes de Nature Seekers y será utilizada para ayudar a esta organización a satisfacer las necesidades de estos clientes.

30. ¿Cuál es su categoría de edad?

16 – 25 35 – 40 36 – 45 46 – 55 Sobre 55

31. ¿Cuál es su género?

Masculino Femenino

32. ¿Qué describe mejor su nacionalidad / área?

- a. Trinidad oTobago
- b. Caricom
- c. Norteamérica / Europa
- d. Expatriado viviendo en T & T
- e. Otro

33. ¿Cuál es su nivel de educación?

Primaria Secundaria Terciaria

34. Por favor, indique su tipo de ocupación: _____

Por ejemplo: gerencia, contabilidad, transporte, construcción, educador.

Gracias por su amable ayuda

APÉNDICE VII

Certificado Adopta-Una-Tortuga



NATURE
SEEKERS

Certificado de Adopción de Tortuga

Esto es para certificar que

Pertenece a

Y que el apoyo financiero se compromete para su cuidado y protección

Firma Autorizada

Fecha

Nature Seekers, PO Box 4535, Toco Main Road, Matura, Trinidad W.I

APÉNDICE VIII

Informe Nocturno: Personal y Resumen Financiero



Reporte Nocturno

Coordinador: _____ Fecha: _____

N°	Recibo #	Descuento	Total	Nombre de los Guías	Tour #	Artesanía	Cantidad vendida	Ingreso total por artesanías
1						Camiseta, polo o T-shirt		
2						Laúd de cerámica		
3						Libro de actividades		
4						Postales		
5						Folleto de BP		
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								

Resumen	Detalles	Total (\$)
Ingresos por la guiatura del Tour		
Artesanías		
Donaciones		
Adopción de Tortugas		
Total \$		

Recibo	Nombre del padre	F/L

Coordinador / Gerente Nocturno

N°	Marcadores/Guías/ Voluntarios	Descripción del Trabajo			Localidad		Comentarios
		Guía	Patrulla	Vol	Orosco	Rincon	
1		Gerente Nocturno					
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							

	Número de personas	Localidad
Guías de Earthwatch para los tours diurnos		
Conteo diurno		Orosco

Radio 1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

Turno de dormir 1 _____

APÉNDICE IX

Informe Nocturno: Inventario de Artesanías y Ventas



Reporte Nocturno

Exhibidores: _____

Exhibidores: _____

Fecha: _____

Nombre de la artesanía	Nuevos Stocks	Stock de Apertura	Cantidad Vendida	Total de Ingresos	Stock al Cierre
Ejemplo	5+	7-	9	\$450	=3
Camiseta o T-shirt \$100 o \$75					
Laúd de Cerámica \$40					
Libro de Actividades \$20					
Folleto NS/BP \$40					
Postales \$5					
DVDs \$50					
Adopta una Tortuga \$100 / \$210					
Poster \$3					
Guía Ecológica \$200					
Marcalibros \$2					
Porta-tarjetas \$30					
Total					

Recibo #	Nombre del Padre	F/L
67850	William Luke Sammy	L

Resumen	Ejemplo	Total
Artesanía	\$450.00	
Adopta una tortuga	\$100.00	
Donación	0	
Total	\$550.00	

 Verificado por

