

Proyecto Producción más Limpia

El Proyecto Ruta de las Culturas de Maíz nació como resultado de un diagnóstico centroamericano sobre las características y condiciones de las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas realizado en 1997. Los resultados de este esfuerzo se presentaron en el “Seminario Taller Turismo y Microempresa en Centroamérica” realizado en Managua en agosto de 1998, con la presencia de profesionales y empresarios de los países de la Región y el apoyo financiero del BID/Nicaragua.

Es en este evento y con el apoyo de FODESTUR/GTZ, nace la idea de trabajar en la construcción de una Ruta Turística que recorra Centroamérica y articule pequeños y medianos empresarios turísticos, potenciando el desarrollo de sus empresas y sus comunidades.

Esta ruta turística, responde a un concepto de calidad apropiado a las características y condiciones de las pequeñas y medianas empresas de inversión local y al contexto comunitario en donde brindan sus servicios y que a su vez se constituye en un importante atractivo para ofrecer a turistas interesados en conocer la cultura y las riquezas naturales de la Región.

El componente Producción más Limpia ha permitido trabajar en la definición de ese concepto integral de calidad que incorpora elementos de estética, comodidad y servicio al cliente con criterios de sostenibilidad ambiental, cultural y social; para definir estándares de calidad adaptados al potencial de desarrollo de estas empresas, sus servicios y sus clientes.

De esta manera, en la perspectiva de fortalecer y desarrollar el concepto Producción más Limpia se ha aliado con otros conceptos propios de la actividad turística tradicional.

Para la ejecución de este Proyecto se decidió trabajar con las empresas que prestan aquellos servicios considerados básicos en la actividad turística, hospedaje, alimentos y bebidas y transporte; además se incorporó a tour operadores por el papel decisivo que juegan en el manejo del mercado turístico local.

El proyecto fue ejecutado por el Consorcio Centroamericano de ONGs Grupo 7.

Metodología

Para la ejecución del componente de Producción más Limpia se desarrolló una metodología que permitiera acercarse en lo posible a las características y condiciones de las pequeñas y medianas empresas turísticas, para generar acciones de capacitación y asistencia técnica que fueran útiles y aplicables en su realidad inmediata y en la definición de sus estrategias de desarrollo.

Con el inicio del Proyecto Producción más Limpia se elaboran instrumentos y estándares ambientales y de calidad, dando como resultado un concepto de calidad que articula factores de estética, comodidad, atención al cliente, protección del ambiente, promoción de la cultura local y medidas de salud y seguridad.

A partir de este concepto, se revisan los instrumentos de diagnóstico y se define la metodología para la elaboración de los denominados “perfiles de entrada” de las empresas participantes en el Proyecto.

Para participar en el proyecto se seleccionaron áreas geográficas que se hayan constituido en destinos turísticos consolidados y que sean de fácil acceso para los equipos técnicos de cada país, de manera que se puedan aprovechar al máximo los recursos disponibles.

Para preseleccionar a las empresas se establecieron criterios de selección de acuerdo al servicio, el tamaño, la ubicación y el interés en participar en el proyecto; todo ello en el marco del concepto de calidad definido.

Con las empresas seleccionadas se firmó una carta compromiso para afianzar su interés en participar en el Proyecto y se dio inicio a las acciones de capacitación y asistencia técnica. Paralelamente se trabajó con ellos en la elaboración de planes de manejo ambiental para cada una de las empresas participantes y se dio seguimiento a la ejecución de este plan por espacio aproximado de dos meses.

Finalmente se volvió aplicar el instrumento para conocer el perfil de salida de las empresas del proyecto, con el propósito de conocer las mejoras ambientales y de calidad. Con esta información se trabajó el establecimiento de los estándares de calidad para la Ruta de las Culturas de Maíz.

De esta manera contamos con una propuesta de estándares de calidad útiles alcanzables por este tipo de empresas, que de un lado las estimule a mejorar y de otro oriente esas mejoras en función de los requerimientos de su mercado y su sostenibilidad.

Resultados

Acciones de capacitación:

- ☞☞ Conocieron elementos básicos acerca de la dinámica mundial, regional y nacional de la actividad turística como actividad económica, sus actores más importantes, las tendencias y expectativas de desarrollo para los próximos años, que información se utiliza, como se interpreta, cuales son las fuentes.
- ☞☞ Relacionaron, en este contexto de desarrollo de la actividad turística, los conceptos de calidad y sostenibilidad en la dimensión ambiental, social y económica.
- ☞☞ Conocieron y asimilaron el concepto de calidad de la Ruta de las Culturas de Maíz desde la perspectiva de su empresa y de los conocimientos adquiridos sobre la dinámica del mercado turístico.
- ☞☞ Recibieron herramientas prácticas para el análisis de su empresa a la luz de estos conceptos y el diseño e implementación de planes de manejo ambiental y de mejoramiento continuo, adaptados a las características y condiciones de sus empresas.

Mejoras ambientales

- ☞☞ Reducción del consumo de agua: mediante la colocación de llaves de paso para el control de fugas, instalación de reductores de agua en duchas y servicios sanitarios, utilización de reductores de agua en las mangueras para el lavado de las unidades de transporte, instalación de rótulos para instruir a los turistas y a los empleados sobre las medidas necesarias para la reducción del consumo de agua; brindar la opción a los clientes de cambiar las sábanas cada dos o tres días dependiendo del lugar y del clima.
- ☞☞ Reducción del consumo de energía eléctrica: con la instalación de bombillos de menor consumo de energía, utilización de secadores solares o de gas para la ropa y la instalación de rótulos para indicar a turistas y empleados su papel en la estrategia de reducción del consumo de energía.
- ☞☞ Manejo adecuado de los desechos, instalando sistema para la recuperación de materiales reciclables, separación de desechos orgánicos en restaurantes para producir compost con métodos domésticos, colocación de basureros en las unidades de transporte, sustitución de envolturas plásticas por envolturas de papel en los restaurantes. Sustitución de químicos sintéticos por químicos naturales para la limpieza y el control de plagas, sustitución de alfombras por pisos de cerámica para reducir el uso de químicos.
- ☞☞ Implementación de medidas para la protección de la flora y la fauna. Mediante el diseño e implementación de reglamentos para turistas y empleados, especialmente cuando se visitan áreas protegidas, evaluación periódica de las operadoras participantes sobre la capacidad de uso de los atractivos turísticos

visitados y recomendaciones sobre la implementación de medidas ambientales a los proveedores de estas empresas.

Mejoras en seguridad

- ✍ Mejora en las condiciones de seguridad y la salud, con la adquisición de botiquines de emergencia, instalación de extinguidores, mejoras en los procedimientos de almacenamiento y preparación de alimentos, ampliación y adecuación de habitaciones.
- ✍ Muy relacionado con lo anterior, en estética y comodidad, además se modificó y mejoró la apariencia de algunas de las empresas, pintando, arreglando jardines y sembrando árboles.
- ✍ Mejora en el mantenimiento general de las unidades de transporte, seguridad al usuario y al personal que trabaja; disminución de contaminación al medio ambiente maximizando la productividad de las unidades, a través del mantenimiento mecánico adecuado y oportuno.
- ✍ Mejora en el manejo de alimentos y bebidas, separación de productos nocivos a la salud con productos para ser utilizados en alimentos y bebidas y contaminación de los alimentos.

Planes de manejo ambiental:

Para el mediano plazo, los empresarios y las empresarias se proponen entre otras medidas, capacitar al personal en calidad y ambiente, señalar las zonas de emergencia, diseñar e implementar planes de evacuación, especialmente en zonas de alto riesgo. También se han propuesto medidas que requieren mayor inversión como la adquisición de paneles solares y aereadores (dispositivo para disminuir la cantidad de agua), continuar con las acciones de fiscalización a los proveedores y colocar la política ambiental de la empresa.

Para la elaboración de los planes de manejo ambiental se consideró el interés de los empresarios y empresarias, los recursos disponibles en la empresa y en su contexto, las características de las empresas y las prioridades de acuerdo a las características del mercado.

Perfiles de salida:

Para medir el desempeño de las empresas y en función del concepto de calidad definido para la Ruta, se diseñó un instrumento que recoge y sistematiza la información de las características de la empresa en un perfil; de manera que en forma gráfica se compara porcentualmente el cumplimiento o no de los factores. Este instrumento es conocido como perfil de entrada y de salida de las empresas.

La calificación final se basa en una escala de medición para ver el cumplimiento y se evalúa con una lista de chequeo. El peso de los factores y subfactores fue

establecido con el criterio de expertos y se complementó con la aplicación de una muestra piloto.

Para cada empresa se confeccionó un perfil de entrada y de salida, además se establecieron los perfiles promedio por tipo de empresa, por país y el promedio regional. De manera que cada empresa se puede comparar con sus homologas del país y de la región. También permite comparar el desarrollo del Proyecto entre países y para toda la región.

Para las empresas de hospedaje, la comparación entre los perfiles de entrada y salida demostró una mejora general estimada en aproximadamente un 12%.

El factor que presentó mejor desempeño fueron las condiciones físicas y de acondicionamiento (90 puntos), referida a mejoras de infraestructura y mobiliario.

En las empresas de alimentos y bebidas se experimentó una mejora en el desempeño general de un 16%.

Los factores de organización y condiciones estructurales obtienen el mayor puntaje en el perfil de salida regional (88 puntos).

Los operadores de turismo muestran, en la comparación entre los perfiles de entrada y salida una mejora general de un 18%.

El factor organización es el que presenta mejor desempeño tanto a nivel de puntaje como de variación entre los perfiles (91 puntos, 22%)

Para las empresas de transporte, la comparación entre los perfiles de entrada y de salida muestran una mejora general estimada en un 22%. De los cuatro tipos de empresas participantes (hospedaje, alimentación, operadoras y transporte), estas últimas son las que muestran una mayor variación entre los perfiles de entrada y de salida.

La comparación general entre países muestra que las empresas de Guatemala son las que alcanzan una mayor variación entre los perfiles generales de entrada y de salida (22%), lo sigue Nicaragua (20%), Costa Rica (19%), Panamá (16%), El Salvador (15%) y Honduras (11%).