



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

**PROGRAMA REGIONAL DE USAID PARA EL MANEJO DE
RECURSOS ACUÁTICOS Y ALTERNATIVAS ECONÓMICAS**

PROGRAMA REGIONAL DE USAID PARA EL MANEJO DE RECURSOS ACUATICOS Y ALTERNATIVAS ECONOMICAS

**DELIVERABLE: MANUALES O GUIAS DE OPERACION DEL
CONSEJO LOCAL DE GEOTURISMO EN ROATAN**

26 Marzo 2014

Este reporte ha sido producido para la revisión de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Fue preparado por Manlio Martínez.

PROGRAMA REGIONAL DE USAID PARA EL MANEJO DE RECURSOS ACUATICOS Y ALTERNATIVAS ECONOMICAS

**DELIVERABLE: MANUALES O GUIAS DE OPERACION DEL
CONSEJO LOCAL DE GEOTURISMO EN ROATAN**

Contract No. EPP-I-00-04-00020-00

El contenido de este documento es responsabilidad exclusiva de los autores, y no reflejan necesariamente los puntos de vista ni de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional ni del gobierno de los Estados Unidos.

EXECUTIVE SUMMARY

This report describes Deliverable 2 from the Consultancy on Assistance to the Local Geotourism Council and Sales Monitoring in Roatán, Bay Islands, which consisted of delivering the operations manuals or guides requested by the Roatán Geotourism Stewardship Council (CLGR).

The consultancy developed the following manuals jointly with the CLGR: Administration Manual, New Membership Manual, Good Practices Manual, Verification Manual, and Nominations Manual. They are included in the Annexes to this report. The Administration Manual offers an organized and systematic explanation of the purpose of the CLGR. It describes the Council's mission, vision, main activities, and potential beneficiaries. The New Membership Manual included in that same document describes the structure of the Council and provides an organizational chart that shows the channels of communication between the participating entities. This is accompanied by a description the objectives, responsibilities, and requirements for each position.

The Good Practices for Sustainable Tourism Manual is a tool to guide micro, small and medium-sized enterprises (MSME) participating in the Go Blue Central America (GBCA) Platform in adopting measures and recommendations to enhance the sustainability and reduce the environmental impact of their day-to-day operations. This document explains each of the activities the CLGR has set out as mandatory requirements to be implemented by these tourism operators. The next document is the Verification Manual, which is essentially a guide for measuring compliance by participating businesses. The activities are grouped by the type of business and serve as indicators for verifying the current state of compliance of each participating business, in conjunction with the Good Practices for Sustainable Tourism Manual. This methodology will be useful for evaluating whether the trainings on good environmental practices provided to each business have produced the desired outcomes and for obtaining periodic measurements to determine whether the new know-how is being applied to promote a sustainable tourism operation. Finally, the Nominations Manual will serve as a guide to select businesses or points of interest with potential to join the GBCA Platform. This instrument provides an illustrated step-by-step explanation of how to conduct the nomination process on the platform.

DELIVERABLE 2: OPERATIONS MANUALS OR GUIDES 2

It is hoped that these documents will serve as a core resource to promote the improved productivity and quality of the activities of each member, and/or potential new members, of the Roatan Geotourism Stewardship Council.

CONTENIDOS

Resumen Ejecutivo	1
Sección I	3
Antecedentes	3
Objetivos	3
Metodología	3
Sección II Resultados.....	4
Sección III Discusión, conclusiones y recomendaciones	5
Anexos	
Anexo A Manual de Administración y Nuevos Miembros del Consejo	7
Anexo B Manual de Buenas Prácticas.....	7
Anexo C Manual de Verificación.....	7
Anexo D Manual de Nominaciones	7
Anexo E Carta del CLGR con Aprobación de los Manuales.....	7

RESUMEN EJECUTIVO

El presente documento corresponde al segundo producto de la Consultoría de Asistencia al Consejo local de Geoturismo y Monitoreo de Ventas en Roatán, Islas de la Bahía, y consiste en la entrega de los Manuales o Guías de Operación solicitados por el Consejo Local de Geoturismo en Roatán (CLGR).

Dentro de los manuales que se han elaborado en conjunto con el CLGR, se encuentran el Manual de Administración, Manual de Nuevos Miembros, Manual de Buenas Prácticas, Manual de Verificación y el Manual de Nominaciones, mismos que se pueden apreciar en la sección de Anexos de este documento.

El manual de Administración es un documento que describe de forma ordenada y sistemática la finalidad del CLGR. Este incluye una breve descripción del Consejo, su misión, visión, principales actividades que ejecuta y sus potenciales beneficiarios. Además se ha incluido dentro de este mismo documento la parte que corresponde al Manual de Nuevos Miembros que incluye una descripción del componente organizacional del Consejo, representado gráficamente por un organigrama que define las líneas de comunicación entre los diferentes órganos que la conforman. Este viene acompañado por una descripción de cada puesto, sus objetivos, responsabilidades y requisitos.

El Manual de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible es otro instrumento cuya finalidad es la de orientar a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPYMES) que formen parte de la plataforma, Go Blue Central America (GBCA) a adoptar ciertas medidas y recomendaciones para mejorar el nivel de sostenibilidad en sus operaciones diarias y de esta forma reducir su impacto en el medio ambiente. Este documento muestra todas aquellas actividades que han sido sugeridas por el CLGR como requisitos obligatorios a ser implementados por estos proveedores de servicios turísticos.

El siguiente documento corresponde al Manual de Verificación que viene siendo el equivalente a una guía que se utilizará para medir el nivel de cumplimiento de las empresas participantes del proyecto. Las actividades han sido desglosadas según el rubro de cada empresa y servirán como indicadores para verificar el estado actual de cumplimiento de cada participante, en complemento con el Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. Esta metodología será muy útil para evaluar si las capacitaciones de buenas prácticas ambientales en cada empresa han tenido el efecto deseado, al medir periódicamente si en efecto se están aplicando estos nuevos conocimientos y por lo tanto impulsando una operación turística sostenible.

Finalmente se encuentra el Manual de Nominaciones, un documento que se utilizará como guía para seleccionar aquellas empresas o puntos de interés que potencialmente puedan ser incorporados al proyecto GBCA. Este instrumento ofrece un ejemplo ilustrativo de cómo llevar a cabo una nominación paso a paso dentro de esta plataforma.

Se espera que estos documentos se conviertan en pieza fundamental para propiciar el mejoramiento de la productividad y calidad de las acciones desarrolladas por cada uno de los miembros y/o potenciales nuevos miembros del Consejo Local de Geoturismo de Roatan.

SECCION I

Antecedentes

El presente documento corresponde al segundo producto de la Consultoría de Asistencia al Consejo local de Geoturismo y Monitoreo de Ventas en Roatán, Islas de la Bahía, y consiste en la entrega de los Manuales o Guías de Operación solicitados por el Consejo Local de Geoturismo en Roatán (CLGR).

Estos manuales fueron elaborados con el consentimiento del CLGR, tomando en cuenta sus recomendaciones, necesidades y limitantes, con el objetivo de crear una panorámica que fielmente represente la organización, sus miembros, actividades y principales responsabilidades, así como aquellos manuales que han sido diseñados como herramientas instructivas para facilitar la administración del proyecto Go Blue Central America (GBCA).

Dentro de los manuales que se han elaborado, se encuentran el Manual de Administración, Manual de Nuevos Miembros, Manual de Buenas Prácticas, Manual de Verificación y el Manual de Nominaciones, mismos que se pueden apreciar en la sección de Anexos de este documento.

Objetivos

El presente trabajo se puede definir como un manual instructivo, desglosado en diferentes áreas, cuyo objetivo es orientar y uniformar la conducta de todos los miembros actuales y/o nuevas incorporaciones que formen parte del CLGR.

Se espera que estos documentos se conviertan en un instrumento útil para propiciar el mejoramiento de la productividad y calidad de las acciones desarrolladas por el Consejo y sus miembros y que lleve a la consolidación del Consejo Local de Geoturismo en Roatán como futuro ente de Gestión de Destino.

Metodología

Este producto fue elaborado con el completo apoyo del CLGR. En múltiples ocasiones ya sea en persona, por teléfono, o vía chat, se logro obtener retroalimentación del equipo con el objetivo de formular un producto que satisficiera las necesidades administrativas del Consejo.

No solo se dependió de información brindada por el Consejo sino que también se tuvo que recurrir a contenido que ya se encontraba plasmado en correos electrónicos, presentaciones previas o incluso en la misma página Web. Además se debió acudir a entrevistas por Skype con previos colaboradores del Proyecto GBCA para la aclaración de algunos temas que eran indispensables para su elaboración.

SECCION II

Resultados

Fue significativa la participación y colaboración de los miembros del consejo con respecto al Manual de Nuevo Miembros en vista que solamente ellos sabían la dirección y las responsabilidades que debería seguir cada uno de sus actuales y futuros miembros. Cabe mencionar que por razones prácticas, el manual de Administración ha sido fusionado con el manual de Nuevos Miembros del Consejo, en vista que ambos se complementan fácilmente entre sí.

El Manual de Nominaciones ha sido diseñado como un instructivo claro para ser manipulado por cualquier nuevo miembro y que éste sea capaz de completar una nominación siguiendo el manual como una guía. Se han utilizado pantallas de impresión mostrando los pasos a seguir tal y como aparecen en la página de GBCA. Como ejemplo ilustrativo se llevó a cabo la nominación de una empresa Hotelera ficticia, en vista que es una de las nominaciones que requiere de más pasos para completar y solicita la mayor cantidad de información al contribuidor.

Con respecto al Manual de Buenas Prácticas, el Consejo ya contaba con un borrador con material inédito, que solo requirió de algunas modificaciones y algunas adiciones para completar, en particular para el rubro hotelero. Este se utilizó como modelo para la elaboración del Manual de Verificación que prácticamente viene siendo un “checklist” o listado de control a ser aplicado a las diferentes empresas nominadas a GBCA.

Se ha hecho todo lo posible para que los Manuales sean fáciles de interpretar. Cada uno cuenta con su propia introducción y con una breve descripción de su contenido facilitándole al lector su comprensión.

SECCION III

Discusión, Conclusiones y Recomendaciones

Uno de los temas más debatidos y que más resonaron entre los miembros del Consejo durante la creación de estos manuales tuvo que ver con la creación del Manual de Administración y Manual de Nuevos Miembros del Consejo.

En gran parte, estuvo relacionado con las atribuciones y responsabilidades que serían asignadas a algunos de los futuros miembros del CLGR, en especial la figura del Director Ejecutivo. Una de los principales debates surgió en relación a quien tendría la última palabra al momento de contratar o despedir nuevo personal. En uno de los esquemas planteados se discutió que no era saludable supervisar las acciones de un Director Ejecutivo y que debería ser capaz de tomar buenas decisiones sin tener que consultar siempre con la Junta Directiva al momento de tomar una decisión tan importante, como la de contratar nuevo personal. Durante las primeras reuniones, se le había delegado al Director esa responsabilidad de contratación como jefe operativo, teniendo completa discreción y autonomía y no era indispensable que tuviera que pasar siempre una decisión de ese tipo por la Junta Directiva.

Esta postura fue discutida de parte de otros miembros del Consejo que consideraron que era necesario que el Director y la Junta Directiva tomaran una decisión de contratación de nuevo personal siempre en conjunto y unanimidad, en vista a experiencias pasadas de los mismos miembros donde en otras organizaciones ocurrió que la contratación de un nuevo miembro fue llevada a cabo unilateralmente por el Director Ejecutivo, resultando en repercusiones negativas para la organización en vista a que el Director Ejecutivo desconocía que un miembro de la Junta Directiva había tenido una mala experiencia con el nuevo participante.

Luego de intensos debates y de escuchar a ambos lados, se decidió convenir que el Director Ejecutivo como tal, sería el único responsable de la contratación de personal nuevo, sin embargo tomaría en cuenta las necesidades y normativas que delimite la JD, sin tener la obligación de tener que consultar con ellos primero.

En cuanto al Manual de Buenas Prácticas también hubo algunas discrepancias que fueron resueltas luego de varias reuniones. En particular en lo que se refiere al plazo de cumplimiento de parte de las empresas participantes de GBCA para algunas de las actividades del manual consideradas altamente dañinas para el medio ambiente. Era importante para el grupo que estas buenas prácticas fueran estratificadas según su importancia y que fuera definido la cantidad de tiempo necesario para su cumplimiento. La tarea consistió en identificar cuales serían esas actividades que de no cumplirse de inmediato o que fuesen en contra del concepto de Geoturismo de National Geographic, resultarían en la inmediata exclusión del negocio de la página de GBCA. Finalmente se logró un acuerdo identificando aquellas actividades consideradas de alto impacto y se colocaron en rojo dentro del manual.

Va a ser importante observar cómo se desarrolla el cumplimiento de estas actividades y percibir el nivel de aceptación de estas buenas prácticas de parte de los negocios participantes de GBCA tomando en cuenta la realidad económica existente de las empresas y del destino.

Se espera que con estos manuales, el Consejo tenga las herramientas adecuadas para desarrollar una mejor gestión no solo con el proyecto de Go Blue Central America, sino también con cualquier otro esfuerzo que decida emprender a futuro.

ANEXOS:

Anexo A: Manual de Administración y Nuevos Miembros del Consejo

Anexo B: Manual de Buenas Prácticas

Anexo C: Manual de Verificación

Anexo D: Manual de Nominaciones

Anexo E: Carta del CLGR con la Aprobación de los Manuales

Debido a su extenso contenido, los documentos que se desglosan en esta sección de Anexos se han adjuntado en archivos individuales en un correo enviado al Coordinador de Sitio en Honduras, del Programa de USAID para el Manejo de Recursos Acuáticos y Alternativas Económicas, Augusto Rosales.

Así mismo se adjunta en dicho correo, la carta firmada por el Consejo Local de Geoturismo de Roatán donde brindan el visto bueno a cada uno de los manuales que forman parte de este Producto.

ANEXO E.
Aprobación de Manuales por parte del Consejo Local de Geoturismo de Roatán

Jenny Myton

Consejo Local de Geoturismo en Roatán

Roatán, Islas de la Bahía Honduras

Sres.

Programa Regional de USAID

Para el Manejo de Recursos Acuáticos

Y Alternativas Económicas

8 de abril del 2014

Estimado Sres. Programa Regional USAID,

Por este medio confirmo en representación del resto de los miembros activos del Consejo Local de Geoturismo en Roatán (CLGR), que este organismo ha procedido a aprobar el producto denominado Entregable 2 de la Consultoría para la Asistencia al Consejo Local de Geoturismo y Monitoreo de Ventas en Roatán; documento que contiene los manuales operativos que incluyen el Manual de Administración, Manual de Nuevos Miembros, Manual de Buenas Prácticas, Manual de Verificación y el Manual de Nominaciones del Consejo Local de Geoturismo en Roatán.

Estos manuales fueron presentados por el Lic. Manlio Martínez a todos los miembros del Consejo, y han sido debidamente discutidos y revisados previo a su aprobación.

Quedamos a su disposición con cualquier comentario u observación.

Atentamente,



Jenny Myton