

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

ESCOLA POLITECNICA SUPERIOR DE GANDIA

Grado en Turismo



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



ESCOLA POLITÈCNICA
SUPERIOR DE GANDIA

**“Diseño de una plataforma virtual
para la promoción de buenas
prácticas en ecoturismo y turismo
experiencial a nivel internacional.”**

TRABAJO FINAL DE GRADO

Autor/a:

María del Pilar Ausina García

Tutor/a:

Maryland Morant González

Alberto Palomares Chust

GANDIA, 2018

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

RESUMEN

Según la OMT, el ecoturismo se define como “las formas de turismo particularmente enriquecedoras y valorizadoras, siempre que respeten el patrimonio natural y la población local y se ajusten a la capacidad de ocupación de los lugares turísticos.”

Del mismo modo, el turismo experiencial son las vivencias, sentimientos y emociones que se viven in situ y que permanecen en nuestros recuerdos, siempre. La experiencia es el objetivo principal del viaje y los turistas, cada vez sienten más la necesidad de vivir los viajes como experiencias, experimentar.

No es lo mismo visitar un destino y los recursos que lo rodea, que vivir el destino, adentrándonos en la vida de la población local, con sus costumbres, tradiciones, gustos, olores... con la finalidad de sentir y tener experiencias y de este modo, poderlo transmitir a los demás.

Por este motivo, el objetivo de este trabajo, es llevar a cabo un mecanismo para la promoción y la revalorización del turismo experiencial y del ecoturismo. Poner en valor las buenas prácticas que se están llevando a cabo en distintos destinos internacionales y llegar a la mayor parte posible de la sociedad.

En este proyecto, se propone el diseño de una plataforma virtual, denominada “Encadenados”, que permita mostrar las buenas prácticas y los casos que, en este sentido, se están llevando a cabo en diferentes puntos del mundo. Por otro lado, se trataría una herramienta útil para promocionar estos destinos, a concienciar a futuros destinos que están empezando a recorrer el camino hacia la sostenibilidad y a poner de manifiesto a que vivan este tipo de actividades como un turismo experiencial.

Palabras clave: *Ecoturismo, plataforma virtual, buenas prácticas.*

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

RESUM

Segons l'OMT, l'ecoturisme es defineix com “les formes de turisme particularment enriquidores y valoritzadores, sempre que respecten el patrimoni natural i la població local i s'ajusten a la capacitat d'ocupació dels llocs turístics”.

De la mateixa forma, el turisme experiencial son les vivències, sentiments i emocions que es viuen in situ i que romanen als nostres records, sempre. L'experiència és l'objectiu principal del viatge i els turistes, cada vegada senten més la necessitat de viure els viatges com experiències, experimentar.

No és el mateix visitar un destí i els recursos que el rodeja, que viure el destí, endinsant-nos en la vida de la població local, amb les seues costums, tradicions, gustos, olors... amb la finalitat de sentir i tindre experiències i d'aquesta manera, poder-ho transmetre als demés.

Per aquest motiu, l'objectiu d'aquest treball, és portar a terme un mecanisme per a la promoció i la revaloració del turisme experiencial i de l'ecoturisme. Posar en valor les bones practiques que estan portant-se a terme en distints destins internacionals i arribar a la major part possible de la societat.

Per tota açò, en aquest projecte, es proposa el disseny d'una plataforma virtual, denominada “Encadenats”, que permeta mostrar les bones practiques i els casos que, en aquest sentit, estan portant-se a terme en diferents punts del món. Per altra banda, es tractaria d'una ferramenta útil per a promocionar aquests destins, a conscienciar a futurs destins que estan començant a recórrer el camí cap a la sostenibilitat i a posar de manifest a que visquen aquest tipus d'activitats com un turisme experiencial.

Paraules clau: *Ecoturisme, plataforma virtual, bones pràctiques*

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

ABSTRACT

According to UNWTO, ecotourism is defined as "forms of tourism that are particularly enriching and rewarding, as long as they respect the natural heritage and the local population and that these conform to the occupancy capacity of tourist sites."

In the same way, experiential tourism are the experiences, feelings and emotions that are lived in situ and that remain in our memories, always. Experience is the main objective of the trip and tourists, increasingly feel the need to live the trips as experiences, to experience.

It is not the same to visit a destination and the resources that surround it, than to live the destiny, entering into the life of the local population, with their customs, traditions, tastes, smells ... with the purpose of feeling and having experiences and in this way, to transmit it to others.

For this reason, the objective of this work is to carry out a mechanism for the promotion and revaluation of experiential tourism and ecotourism. To put in value the good practices that are being carried out in different international destinations and reach de largest possible part of society.

Therefore, in this project, the design of a virtual platform, called "Chained", is proposed, which allows to show the good practices and the cases that, in this sense, are being carried out in different parts of the world. On the other hand, it would be a useful tool to promote these destinations, to raise awareness of future destinations that are beginning to travel the road to sustainability and to demonstrate that they live this type of activities as an experiential tourism.

Key words: *Ecotourism, virtual platform, good practices*

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, mi hermana y mi pareja por su esfuerzo personal y todo lo que esto respecta, para que haya podido terminar mis estudios escribiendo esta memoria. Por su infinita paciencia y por su calor y apoyo incondicional desde el inicio hasta el final.

A mis profesores del grado por enseñarme a crecer como persona y como profesional.

A mis tutores de este trabajo por su apoyo continuo, por su ayuda y por su implicación.

A ti, por estar siempre presente aunque estés ausente.

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	8
1.1.	Justificación	8
1.2.	Objetivos	9
1.3.	Metodología	9
1.4.	Marco teórico	10
1.4.1.	Contextualización de conceptos	10
1.4.2.	Herramientas web de referencia	15
2.	PLATAFORMAS VIRTUALES COMO MÉTODO DE PROMOCIÓN.....	20
2.1.	Análisis de plataformas y resultados	23
3.	CREACIÓN DE LA MARCA “ENCADENADOS”	25
3.1.	Qué es y en que consiste “Encadenados”	25
3.2.	Misión, visión y valores de la marca	26
4.	DISEÑO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL	26
4.1.	Contenido de la plataforma.....	26
4.1.1.	Casos de buenas prácticas	27
4.1.2.	Información de destinos	29
4.1.3.	Redes Sociales	33
4.1.4.	Método de valoración	34
4.1.5.	Ecoetiquetas y reconocimientos.....	34
4.2.	Estructura de la plataforma	35
4.3.	Requisitos para formar parte de la plataforma	37
5.	RESULTADOS FUTUROS PREVISTOS.....	39
6.	CONCLUSIONES	39
7.	BIBLIOGRAFÍA.....	41

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definiciones Ecoturismo. Autores.....	12
Tabla 2: Definiciones Ecoturismo. Organizaciones	12
Tabla 3: Criterios para identificar buenas prácticas	14
Tabla 4: Tabla de medias globales.....	24

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Gráfico de comparativa de webs y categorías	24
Ilustración 2: Gráfico de comparativa global de webs.....	25
Ilustración 3: Mapa Amazonía peruana.....	30
Ilustración 4: Mapa República Dominicana	31
Ilustración 5: Mapa del Caribe	32
Ilustración 6: Ampliación mapa Isla Santa Lucía	32
Ilustración 7: Instagram de Encadenados.....	33
Ilustración 8: Facebook de Encadenados	33
Ilustración 9: Ecoetiqueta Encadenados	34
Ilustración 10: Ecoetiqueta Travel Forever.....	35
Ilustración 11: Ecoetiqueta Tripadvisor	35
Ilustración 12: Ecoetiqueta Travelife	35
Ilustración 13: Propuesta del diseño de la plataforma Encadenados.....	37
Ilustración 14: Formulario de registro	38
Ilustración 15: Formulario de registro	38

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

1. INTRODUCCIÓN

Las nuevas tecnologías evolucionan cada vez más rápido y la sociedad evoluciona con ellas. Es tanto el impacto que generan las TIC's en nuestra sociedad que, prácticamente todo se mueve a través de una pantalla de cualquier dispositivo electrónico y son cada vez más los usuarios de este canal.

El turismo, a su vez, también evoluciona en relación al cambio social, ya que cada vez son más las personas que viajan y también viajan por diferentes motivaciones.

Debido a este cambio social y por lo que respecta al avance en turismo y a las nuevas tecnologías y a las tecnologías de la información y la comunicación, aparece el término de Turismo 3.0 donde el turista tiene a su alcance, las 24 horas del día, toda la información necesaria y recurrente para viajar, como por ejemplo información de destinos, opiniones y experiencias de otros usuarios.

Estos turistas tienen la mente más abierta, tienen la necesidad de experimentar nuevas experiencias, nuevas formas de viajar y a su vez nuevos medios y nuevas plataformas. Además son más cercanos al medio ambiente, ya que todo lo que precisan lo tienen en una pantalla y no es necesario utilizar papel, por ejemplo.

Por todo esto, en este proyecto se va a plasmar el diseño de una plataforma virtual para promocionar el ecoturismo y el turismo experiencial de una manera novedosa, teniendo como principal fuente, las buenas prácticas en este ámbito.

Será a través de la pantalla de un ordenador, de una tableta o de un Smartphone como se llegará a la sociedad intentando, de este modo, acercar el término de buenas prácticas y turismo a todo el mundo y generar un impacto global a nivel internacional.

1.1. Justificación

La idea de desarrollar la temática de este proyecto, es debido a la sensibilización que tenemos en la conservación de espacios y medios naturales, así como también en la sostenibilidad y sobre todo en el ámbito de lo social.

Nuestro objetivo en este trabajo es llegar a mucha gente, para que por una parte se promocio un turismo que muchas veces queda olvidado y por otra parte educar tanto a los visitantes que quieren descubrir nuevos recursos y a los mercados que quieren mostrar sus tesoros escondidos, pero a educarles para que lo hagan de manera colaborativa, en conjunto, teniendo en cuenta cada uno de los 3 pilares básicos de la sostenibilidad (sociocultural, económico, ambiental).

Por este motivo hemos creído oportuno mezclar estos términos con la vida virtual, ya que es un elemento clave en la sociedad que nos rodea y es más fácil acceder y llegar a diferentes puntos de la sociedad y del planeta en general, tanto a personas como a empresas y países.

Para ello se decide diseñar una plataforma virtual para la promoción del tipo de turismo que nosotros hemos estudiado, el motivo es debido a que cada vez son más los usuarios que utilizan este canal tanto para la búsqueda de información, opiniones y valoraciones de experiencias turísticas así como para la planificación y reservas de servicios y viajes, o como es lo mismo el denominado Turismo 3.0.

El rol que juega la sostenibilidad dentro del turismo debe de ser cada vez mayor y con la ayuda de herramientas web y del mundo virtual, se pueden conseguir grandes logros en materia de respeto, sostenibilidad ambiental, económica y social, así como el ecoturismo, las experiencias y la práctica de turismo menos común como es el turismo colaborativo, solidario e incluso comunitario.

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

1.2. Objetivos

El objetivo general que se quiere alcanzar en este proyecto es proponer el diseño de una plataforma virtual en la que se incluirán casos de buenas prácticas de ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional, para la promoción del destino y del ecoturismo.

Para poder alcanzar el objetivo principal de nuestro proyecto, se han propuesto a su vez los siguientes objetivos específicos:

- Definir el término ecoturismo y turismo experiencial y las actividades asociadas al mismo.
- Analizar casos de estudio a nivel internacional en los que se llevan a cabo prácticas ecoturísticas y que pueden estar en la plataforma encadenados.
- Crear la marca encadenados.
- Analizar plataformas ya existentes similares o de similares características.
- Definir los requisitos de buenas prácticas ecoturísticas que deben cumplir los destinos para que puedan ser incluidos en la plataforma.
- Diseñar la plataforma virtual.

1.3. Metodología

La metodología que se ha llevado a cabo para la investigación, ha sido, fundamentalmente cualitativa.

Para ello, se han utilizado tanto fuentes primarias como secundarias. Como fuentes primarias noticias y casos de investigación relacionados con la materia, así como también páginas web y plataformas virtuales relacionadas con el ecoturismo.

La búsqueda de información en asociaciones de ecoturismo como *Pronaturaleza o Ecoturismo*, han sido claves para estudiar el ecoturismo y el turismo experiencial de casos reales. Así como también libros y artículos que nos han permitido estudiar impactos, tendencias y posibilidades que tienen este tipo de turismo.

Estas dos asociaciones, están completamente ligadas a la temática que hemos estudiado en este proyecto.

Pronaturaleza pertenece a una asociación peruana con el objetivo de conservar el patrimonio natural de la zona del Perú, mantener la diversidad biológica y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales. Además promueven la educación ambiental e implementan programas y actividades que contribuyen a conseguir sus objetivos.

En cambio, Ecoturismo se trata de una asociación española donde la misión de esta y sus componentes no es otra que concienciar y promover en la sociedad un pensamiento ecológico, motivar el turismo responsable y la sostenibilidad como forma de vida, así como estimular el respeto hacia el medio ambiente y a la sociedad en general.

Por otra parte, como fuentes secundarias, se ha recurrido a elementos audiovisuales extraídos de YouTube, referidos a buenas prácticas en entornos naturales de diferentes destinos para su estudio y análisis de su contenido.

Respecto al diseño de la plataforma virtual, se ha recurrido a la investigación y al estudio de plataformas virtuales ya existentes, similares aunque no de la misma temática, pero que por su funcionamiento, estructura y características, pueden ayudarnos para diseñar nuestra propuesta final.

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

1.4. Marco teórico

En este apartado se ha procedido a la contextualización de conceptos clave relacionados con el ecoturismo y el turismo experiencial al estudio de casos ligados a las buenas prácticas y a la investigación de páginas web que pueden servir para el diseño de la plataforma virtual propuesta, además de cumplir con las características y requisitos correctos.

1.4.1. Contextualización de conceptos

Los conceptos que se muestran seguidamente, definen lo que se busca a la hora de estudiar buenas prácticas en turismo, es decir, las características que deben tener tanto los destinos como los turistas a la hora de realizar la actividad turística.

1.4.1.1. Turismo responsable y turismo sostenible

Según la OMT, el turismo sostenible y el turismo responsable, comparten definición y lo definen como “el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas” (1988).

A primera vista, parecen conceptos similares, pero conviene recalcar las diferencias entre ambos términos, ya que no es lo mismo ser responsable y ser sostenible en el turismo.

La responsabilidad está estrechamente ligada a las decisiones personales que tomamos los turistas a la hora de viajar, en cambio, la sostenibilidad es una cuestión más sectorial, con una visión a largo plazo.

El turismo responsable se centra en lo que las personas hacen para ocuparse de aquellos asuntos de sostenibilidad en lugares concretos y atendiendo las principales preocupaciones locales.

El turismo sostenible está más ligado a la gestión y planificación que conlleva una sensibilidad y respeto hacia las poblaciones locales y la diversidad biológica de un destino y que respalda las decisiones de la población local y el esfuerzo de la conservación del destino aportando unos beneficios sostenibles para las comunidades que acogen la actividad turística

El concepto de turismo responsable, abarca muchas otras definiciones, pero todas siguen la misma línea directriz, tal y como menciona Hunter (1995), el turismo responsable se entiende como “un desarrollo turístico que persigue satisfacer las necesidades y deseos de la población local en términos de mejora de los estándares y de la calidad de vida. Pretende satisfacer, además, las demandas de los turistas y de la industria turística, y mantener los atractivos para ambos en orden a alcanzar el objetivo anterior. Trata de preservar, por último, los recursos ambientales que son la base del turismo, tanto en sus componentes naturales, como construidos y culturales, en orden a lograr los dos objetivos anteriores.”

Por otro lado, según la Federación de Parques Nacionales y Naturales (FNNP¹ 1993), “el turismo sostenible lo constituyen todas las formas de desarrollo turístico, gestión y actividad que mantienen la integridad ambiental, social y económica, así como el bienestar de los recursos naturales y culturales a perpetuidad”.

La Unión Mundial para la Naturaleza (UICN² 1996) define el turismo sostenible como “modalidad turística ambientalmente responsable consciente en viajar o visitar áreas

¹ FNNP: Federación de Parques Nacionales y Naturales.

² UICN: Unión Mundial para la Naturaleza.

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

naturales, con el fin de disfrutar y apreciar atractivos naturales a través de un proceso que promueve la conservación, tiene un bajo impacto ambiental y cultural y propicia una participación activa y socio-económica benéfica para las poblaciones locales”.

Finalmente, la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo en el informe de Brundtland (1987), introduce el concepto de Turismo sostenible como “aquél desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus necesidades propias”.

A pesar de esto, es evidente que hay una relación directa entre biodiversidad y turismo, sobre todo en aquellos destinos que atraen gran cantidad de visitantes y que tienen una gran biodiversidad. En este sentido, podemos decir que la biodiversidad es clave para el turismo y a la vez un elemento importante para la sostenibilidad.

A medida que se vaya avanzando en la lectura del proyecto, se podrá observar que aquellos casos que hemos elegido para que se refleje este concepto en el diseño de nuestra plataforma, tienen en cuenta la biodiversidad para llevar a cabo un turismo sostenible en el destino.

1.4.1.2. Turismo experiencial

Este es un concepto actualmente difuso y profuso, ya que no existe una definición exacta a lo que se refiere el turismo experiencial.

La experiencia turística es un conjunto de impresiones físicas, emocionales, interculturales y sensoriales que son percibidos de manera diferente por los turistas en el momento en que planifican su viaje, lo disfrutan e incluso cuando vuelven a su lugar de origen y lo recuerdan (Otto y Ritchie, 1995). Los visitantes buscan, cada vez más, una experiencia total que incluya ocio, cultura, educación e interacción social (De Rijas y Camero 2002).

Gracias a los autores citados anteriormente, con sus aportaciones y siguiendo las líneas marcadas, podemos decir que, el turismo experiencial se trata de una tendencia que recalca la experiencia humana como objeto del viaje o de la actividad turística que se realice. Busca que se establezca una relación entre el turista y los habitantes del destino, forjando así un vínculo hecho de vivencias y sensaciones. Se caracteriza por ser un turismo intenso y auténtico donde las poblaciones locales, las historias y vivencias, las sorpresas y las emociones son el punto clave.

Para llegar a este grado de satisfacción, hay que vivir y sentir el destino, integrarse en la cultura propia del mismo e impregnarse de cada mota de todo lo intangible para que cree ese recuerdo imposible de borrar, que pueda ser transmitido a los demás.

Aquellos turistas que se decantan por este tipo de turismo, escogen su destino en función de la experiencia que quieren vivir y aquí están muy presentes las nuevas tecnologías, ya que desde el primer instante no necesitan intermediarios, quieren saber, buscar y encontrar lo que realmente desean y necesitan, y para ello se sirven de las nuevas tecnologías, los comentarios y valoraciones, sugerencias y recomendaciones.

Se podría decir que el turismo experiencial es la tendencia del futuro, pero más bien diríamos que es la tendencia del presente, ya que el proceso de transformación de productos y servicios en experiencias y sensaciones ya se está llevando a cabo en muchos destinos.

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

1.4.1.3. Ecoturismo

Stephen Wearing y John Neil, con su libro *Ecoturismo: Impacto, tendencias y posibilidades* (2000), definen el concepto de ecoturismo como “el viaje que implica entornos naturales vírgenes cuyo objetivo es interiorizar la experiencia que proporciona estar rodeado de entornos naturales en estado puro”.

Por otra parte, la OMT (2002), definen ecoturismo como “toda forma de turismo basado en la naturaleza, en la que la motivación principal de los turistas sea la observación y la apreciación de esa naturaleza o de las culturas tradicionales dominantes en las zonas naturales”.

Existen otras definiciones de otros autores y asociaciones referidas al ecoturismo que nos han ayudado también a crear nuestra propia definición. En el siguiente cuadro se pueden observar otras definiciones que nos han servido de ayuda.

Tabla 1: Definiciones Ecoturismo. Autores

AUTOR	DEFINICIÓN
Héctor Ceballos Lascrain (1983)	“El ecoturismo es aquella modalidad del turismo que consiste en viajar a áreas naturales relativamente sin perturbar con el objeto específico de admirar, disfrutar y estudiar su paisaje, su flora y su fauna silvestres, así como las manifestaciones culturales que allí puedan encontrarse”.
Elizabeth Boo, directora del departamento de ecoturismo de la WWF³ (1990)	“Turismo de la naturaleza que promueve la conservación y los esfuerzos para un desarrollo sostenible”.

Tabla 2: Definiciones Ecoturismo. Organizaciones

ORGANIZACIÓN	DEFINICIÓN
Sociedad Internacional de Ecoturismo (TIES⁴ 1990)	“El viaje responsable a las áreas naturales para conservar el medio ambiente y mejorar el bienestar de las personas locales”
La Sociedad Mundial de Ecoturismo	“El propósito de viajar a áreas naturales, entender la cultura y la historia natural del medio ambiente, tener cuidado de no alterar los ecosistemas y producir oportunidades económicas que hagan de la conservación de los recursos naturales un beneficio para los pobladores locales”

Gracias a las definiciones anteriores y de la Organización *Ecoturismo* hemos podido llegar a la conclusión de la definición final para el término ecoturismo y cuáles son las características de este término.

En este sentido, se puede considerar el ecoturismo como la forma de turismo particularmente enriquecedora donde la motivación principal es la observación y la apreciación de la naturaleza y de las culturas predominantes del destino y el respeto del

³WWF: Unión Mundial para la Naturaleza.

⁴ TIES: Sociedad Internacional de Ecoturismo.

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

patrimonio natural y la población local, ajustándose a la capacidad de ocupación del lugar.

El ecoturismo y el ecoturista, priorizan la conservación, tiene bajo impacto ambiental y promueve la integración y la participación entre el turista y las poblaciones locales.

Las actividades que se realizan en este tipo de turismo son aquellas que buscan unas emociones y unos conocimientos nuevos que no se atribuyen a ambiente habitual.

En este trabajo, se verán reflejadas a lo largo del estudio de casos de buenas prácticas y en los ejemplos escogidos esta tipología de actividades y se apreciará de primera mano el concepto estudiado, ya que es uno de los conceptos en los que se ha basado el proyecto, conjuntamente con otros de parecido ámbito y similares características.

1.4.1.4. Turismo solidario, colaborativo y comunitario

Para extraer una definición clara de los tres conceptos que se tratan en el apartado siguiente, se ha llevado a cabo el análisis de páginas web como son *Cooperatour*⁵, *Ecoturismo*⁶, *Turismo Comunitario*⁷, *Hosteltur*⁸ y *Visiones del Turismo*⁹, donde se marca claramente la diferencia entre cada concepto, pero que a su vez, se ve claramente la relación.

El motivo por el que se han escogido estas fuentes, es porque se ven claros los conceptos que se han estudiado y a su vez aparecen ejemplos reales de las diferentes tipologías de turismo y nos ayudan para extraer las definiciones que necesitamos y para aclarar a la vez los conceptos.

El turismo solidario se ha convertido en una alternativa para aumentar la riqueza e incrementar la creación de puestos de trabajo en diferentes áreas geográficas. Este tipo de turismo suele realizarse en países en vías de desarrollo, tanto para conocer y visitar el destino como para ayudar mediante la participación en proyectos de colaboración.

Por otra parte, el turismo colaborativo y el turismo comunitario, a simple vista parece que compartan concepto, pero si se analiza cada concepto de forma separada encontramos grandes diferencias conceptuales entre ellos.

El turismo colaborativo se centra en la implicación de un intercambio cultural entre un viajero y un anfitrión, con la intención de compartir tiempo y espacio al mismo tiempo. Esta tipología de turismo propone diferentes grados de compromiso según la disponibilidad y el tiempo de convivencia de cada usuario. El objetivo principal de este tipo de viajes es que ambas partes formen parte del viaje y que ambos sean parte de la misma aventura.

Un ejemplo de turismo colaborativo sería el asesoramiento de actividades turísticas que se pueden realizar en el destino por parte del anfitrión o el suministro de alojamiento, ya sea en la propiedad del anfitrión o de otros anfitriones del destino.

Por su parte, el turismo comunitario se caracteriza en que el control y los beneficios del destino están en manos de los miembros de las comunidades locales. Es una actividad económica más, ya que se utilizan los recursos del destino y el intercambio de bienes y servicios para satisfacer las necesidades del turista y al mismo tiempo obtener un

⁵ Cooperatour: <http://cooperatour.org/>

⁶ Ecoturismo: <http://www.ecoturismo.org/>

⁷ Turismo comunitario: <http://www.turismocomunitario.cl/turismo-comunitario/>

⁸ Hosteltur: https://www.hosteltur.com/comunidad/003537_turismo-colaborativo.html

⁹ Visiones del Turismo: <http://www.visionesdelturismo.es/>

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

beneficio, siendo las poblaciones locales quienes reciben ese beneficio por ser ellos los agentes concretos que prestan los servicios necesarios para los turistas.

El producto turístico principal es la convivencia entre la comunidad local y el turista, puesto que el atractivo principal de este turismo es la participación de forma activa en las costumbres, en la cultura y formas de vida de la comunidad y el disfrute de los recursos naturales y culturales.

Este tipo de turismo surge como una alternativa económica de las comunidades indígenas para generar unos ingresos complementarios a las actividades diarias y defender y poner en valor los recursos locales, tanto culturales como naturales, del destino en cuestión.

1.4.1.5. Buenas prácticas turísticas

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, (10FAO, 2015), se entiende como buenas prácticas aquellas prácticas que se han demostrado que funcionan bien y producen buenos resultados y por ello se recomienda como modelo. Se trata de una experiencia exitosa que ha sido aprobada y validada, en un sentido amplio, que se ha repetido y merece ser compartida con el fin de ser adoptada por el mayor número de personas.

A continuación se muestra una tabla (Tabla 1: Criterios para identificar buenas prácticas) con los criterios para identificar las buenas prácticas, extraídos del mismo documento anteriormente citado.

Tabla 3: Criterios para identificar buenas prácticas

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
EFFECTIVA Y EXITOSA	Una “buena práctica” ha demostrado ser pertinencia estratégica como medio más eficaz para obtener un objetivo específico, ha sido adoptada con éxito y ha tenido un impacto positivo en los individuos y/o en las comunidades.
SOSTENIBLE, DESDE EL PUNTO DE VISTA AMBIENTAL, ECONÓMICO Y SOCIAL	Una “buena práctica” satisface las necesidades actuales, en particular las necesidades esenciales de los más pobres, sin comprometer la capacidad para hacer frente a las necesidades futuras.
SENSIBLE A LOS ASUNTOS DE GÉNERO	Una descripción de la práctica debe mostrar cómo los actores, hombres y mujeres, que participan en el proceso, fueron capaces de mejorar sus medios de subsistencia.
TÉCNICAMENTE POSIBLE	La viabilidad técnica constituye la base de una “buena práctica”: es fácil de aprender y aplicar.
ES EL RESULTADO DE UN PROCESO PARTICIPATIVO	Los enfoques participativos son esenciales porque generan un sentido de pertenencia de las decisiones y de las acciones.
REPLICABLE Y ADAPTABLE	Una “buena práctica” tiene que tener un potencial de repetición y, por lo tanto, debe ser adaptable a objetivos similares en diversas situaciones y contextos.
REDUCE LOS RIESGOS DE DESASTRES O CRISIS SI SE APLICA	Una “buena práctica” contribuye a la reducción de los riesgos de desastres o crisis para la resiliencia.

Fuente 1: FAO 2015

¹⁰ FAO: Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura.

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

Después de haber trabajado en diferentes definiciones, podríamos decir que, si lo que buscamos son las experiencias en nuestros viajes y la conservación de los recursos, todos los conceptos analizados, cumplen estos requisitos, por lo tanto, la agrupación de todas estas definiciones podrían considerarse aptas para definir las características de buenas prácticas, experiencia o turismo experiencial y ecoturismo, puesto que aunque todos son conceptos diferentes, cumplen con el objetivo de nuestro proyecto, que no es otro que promocionar y poner en valor las experiencias en los viajes y la conservación de los recursos.

1.4.2. Herramientas web de referencia

Las nuevas tecnologías, han sido un gran avance para el turismo, como hemos podido observar a lo largo de los años. Cada vez más, el sector turístico se ve más presente tanto en las nuevas tecnologías como en el mundo de internet.

La pantalla de un ordenador, un Smartphone o una tableta, es el canal cada vez más utilizado, tanto por turoperadores, agencias de viajes, destinos y empresarios para ofrecer, promocionar y vender sus productos y servicios, así como también por los turistas o consumidores a la hora de realizar sus compras o reservas.

También es evidente la facilidad de obtener información al mismo tiempo que se está escogiendo un producto. Los consumidores tienen la posibilidad de encontrar diferentes opiniones, valoraciones e información necesaria para tomar su decisión y al mismo tiempo, el vendedor tiene la capacidad de ofrecer toda la información necesaria y ofrecer su producto de forma más atractiva hacia el cliente.

Siguiendo con la propuesta del diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en turismo experiencial y ecoturismo, es necesario contar con una herramienta que nos permita esta función, por lo que se ha llevado a cabo también el análisis de webs de promoción y valoración de referencia como son Tripadvisor y Booking¹¹, así como también webs relacionadas con el ecoturismo y el turismo experiencial como son Ecoturismo, Pronaturaleza y Responsible Travel¹².

Es evidente que las páginas web que se han elegido para analizar la parte de promoción y valoración son *top ten* entre los usuarios de internet que buscan lugares fiables donde buscar y/o dar opinión y adquirir algún tipo de servicio turístico. Por otra parte, las webs relacionadas con el tema ecoturístico, sostenible y de turismo experiencial, tienen un buen material que nos ha servido para estructurar y encontrar las características para nuestra plataforma.

Todas las páginas elegidas cumplen con los requisitos que buscamos para el diseño de la plataforma propuesta, puesto que está enfocada a la valoración y promoción tanto de destinos ecoturísticos y experienciales como de buenas prácticas. Es por eso que hemos elegido estas plataformas para nuestro análisis puesto que aunque el objetivo final no es el mismo que cumplen estas webs, el hilo conductor contiene similares características y nos sirven de referencia para diseñar nuestra propia plataforma.

Por otro lado, se ha decidido si se quería que se cumplieran las mismas funciones que estas dos plataformas que se han estudiado, si se debían incluir más herramientas o, si por el contrario, se querían eliminar contenidos que no nos sirvan para lograr nuestro objetivo.

¹¹ Tripadvisor y Booking: webs de referencia para el análisis de ejemplos enfocados al diseño de nuestra plataforma.

¹² Ecoturismo, Pronaturaleza y Responsible Travel: webs de referencia enfocadas al ecoturismo y al turismo experiencial para el análisis de ejemplos relacionados con nuestra plataforma.

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

Para llevar a cabo el análisis, además de visitar las páginas web de Tripadvisor, Booking, Ecoturismo, Pronaturaleza y Responsible Travel, nos hemos apoyado en la tesis de Juan Pedro Mellinas Cánovas¹³, titulada “Análisis y aplicaciones de los sistemas de medición de la reputación Online de los hoteles”. Este documento nos ha servido de ayuda para el análisis de las web de referencia para nuestro proyecto.

La tesis de María Dolores Teruel Serrano¹⁴ titulada “Análisis de la comunicación estratégica de los sitios patrimoniales y espacios protegidos a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones y su relación con la gestión turística sostenible” también nos ha servido de ayuda para ver la mejor opción a utilizar para analizar las páginas web así como también el artículo de María Roselló Senent¹⁵ y Alberto Palomares Chust¹⁶ del XX Congreso Internacional de Turismo Universidad Empresa titulado “Propuestas para mejorar la comunicación en redes sociales e internet de actividades que permitan diversificar las visitas en el Parque Natural del Montgó”.

1.4.2.1. Análisis de ejemplos de referencia

Se conoce Turismo 2.0, a aquellas herramientas web que utilizan los consumidores de servicios y productos turísticos, en las que los comentarios y opiniones de los usuarios cobran una gran importancia para los turistas, así como las fotografías y videos donde muestran su experiencia.

Tanto Tripadvisor, Booking como las otras páginas web que hemos analizado, Ecoturismo, Pronaturaleza y Responsible Travel, están englobadas en este concepto, puesto que proporcionan la información que los usuarios buscan y contienen las características de Turismo 2.0.

1.4.2.1.1. Tripadvisor

La plataforma de valoraciones Tripadvisor, es la comunidad de viajes más grande del mundo y la mayor fuente de información de opiniones de viajeros. Cuenta con 390 millones de usuarios mensuales, 90 millones de miembros y 500 millones de opiniones y comentarios de diferentes servicios.

Muestra diferentes apartados en el que tanto clientes como empresas, ya sean hoteles, restaurantes o alquileres vacacionales pueden comentar el servicio que han contratado en el destino y a la vez valorarlo, tanto de forma escrita como numeral indicando, del 1 al 5, el grado de satisfacción desde pésimo a excelente, pasando por los diferentes grados.

Los usuarios, tanto clientes como prestadores de servicios pueden registrarse y hacerse miembro de la plataforma para, de este modo, poder hacer publicaciones y participar en la web.

Además también tienen la opción de investigar sobre actividades que se pueden hacer en el destino e ideas para viajar a diferentes destinos.

En el foro de viajes, los usuarios registrados en la plataforma pueden contar sus experiencias en los destinos y en los hoteles y establecimientos donde han contratado su servicio.

¹³ Juan Pedro Mellinas Cánovas: Doctor en ADE y master en turismo. Profesor de Marketing en la Universidad Internacional de La Rioja.

¹⁴ María Dolores Teruel Serrano: Investigadora del Campus de Gandía de la UPV. Técnico de turismo y profesora del Grado en Gestión Turística en la Universitat Poliècnica de València.

¹⁵ María Roselló Senent: Graduada en Gestión Turística por la Universitat Politècnica de València.

¹⁶ Alberto Palomares Chust: Profesor titular en la Universitat Politècnica de València.

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

Esta web, empezó siendo una web únicamente de valoraciones, pero ahora también se dedica a vender servicios turísticos como son hoteles o alquileres vacacionales, pudiendo hacer las reservas mediante su web.

1.4.2.1.2. Booking

Booking empezó y sigue manteniendo su esencia, como una central de reservas online o una Online Travel Agency (OTA), en la que el cliente puede reservar sus servicios de alojamiento, guiándose por las valoraciones que hacen los usuarios que ya se han alojado en el lugar.

Esta plataforma recibe más de 700.000 reservas diarias en diferentes países del mundo y desde diferentes partes del mundo.

El cliente puede registrarse y escribir su valoración y puntuar el servicio que ha comprado, para que otros usuarios tengan una referencia.

La metodología de valoración es la misma que Tripadvisor, que hemos analizado anteriormente.

Además también tiene la opción de buscar guías de viajes, por lo que el usuario puede encontrar información referida al destino que va a visitar y de este modo, saber lo que se va a encontrar en el destino y si es eso lo que realmente busca.

Sabemos, que las críticas en internet son de gran ayuda para los consumidores y para ellos más fiables que la información que puede dar la propia empresa sobre el producto o el servicio que vende. Pero el fraude en opiniones también es un punto en contra para estas plataformas y para evitarlo, tanto Tripadvisor como Booking, tienen recursos para evitar estos problemas.

Por una parte, Tripadvisor obliga al usuario a señalar una casilla de veracidad de su crítica advirtiéndole de la posible pena de ley en caso contrario y por otra parte, Booking, cuenta con la ventaja de que únicamente pueden valorar aquellos usuarios que han consumido el producto o servicio en cuestión, ya que registra la compra y se le envía un mensaje al consumidor para que valore su experiencia.

1.4.2.1.3. Ecotumismo

Ecotumismo es una asociación legal sin ánimo de lucro, registrada en el Registro Nacional de Asociaciones del Ministerio del Interior. Está formada por jóvenes multidisciplinares englobando el turismo responsable y el marketing, la comunicación audiovisual y el periodismo así como también la economía ecológica y la permacultura.

El propósito de esta asociación y de esta página web es concienciar a la sociedad promoviendo un pensamiento ecológico, estimular y motivar ideas como el turismo responsable, la sostenibilidad, el respeto y la educación ambiental, entre otros, con el objetivo de que la sociedad cree un nuevo modelo de vida y de este modo combatir problemas como el cambio climático respetando el medio ambiente, terminar con la pobreza fomentando la economía local, ser autosuficientes y no agotar los recursos que poseemos, así como también ser más respetuosos a la hora de viajar para cuidar el sector turístico, ya que es uno de los mayores motores económicos a nivel mundial.

Todo esto se promociona a través de escritos y artículos redactados por los mismos fundadores, Javier Tejera, Dailo Barco y Alejandro Benítez, así como también miembros de la asociación que han entrado a formar parte de la misma mediante la suscripción o el registro.

Los artículos que se publican pueden comentarse por las personas que están registradas en la página web, pero no por ello se puede decir que esta web está ligada a la valoración, porque en ningún momento se puede valorar el grado de satisfacción o

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

el grado de compatibilidad de opiniones, sino solamente se puede realizar una opinión o una valoración subjetiva sobre el tema del artículo que se publica.

1.4.2.1.4. Pronaturaleza

Pronaturaleza es una asociación peruana sin ánimo de lucro que se encarga de ejecutar proyectos para la conservación de Áreas Naturales Protegidas, relacionados con el manejo sostenible de los recursos naturales.

Estos proyectos son financiados por la cooperación Nacional e Internacional así como la alianza con empresas.

Esta asociación y también la plataforma web, tiene parecido con Ecoturismo, ya que ambas tienen objetivos cercanos, pero la gran diferencia entre ambas es que además del papel de concienciación y promoción de la sostenibilidad y la conservación, Pronaturaleza lleva a cabo proyectos con ayuda de instituciones y empresas, cosa que Ecoturismo no hace.

Aunque todos los proyectos realizados aparecen redactados con el objetivo que han conseguido y los beneficios sociales que han generado, en la página web no hay opción ni espacio de valoración y opinión sobre lo que se ha realizado. Por este motivo podemos decir que esta página web se centra solamente en la promoción y no aparece la valoración por ninguna parte.

1.4.2.1.5. Responsible Travel

Responsible Travel es una página web que se encarga de promocionar el ecoturismo y el turismo responsable. Esta promoción se hace por una parte mediante artículos de viajes reales donde Catherine Marck, escritora del National Geographic Traveler Magazine, entre otras, cuente sus experiencias en cada viaje.

Además también proporcionan guías de viajes donde se dan consejos para planificar las vacaciones, lo que se considera ecoturismo y sostenibilidad y lo que no, así como también a ser un viajero más responsable. Estas guías se clasifican por en dos tipos, según la actividad que se quiere realizar o por el destino o el continente que quieras visitar. Del mismo modo, también existe la posibilidad de contratar viajes paquetizados con ellos en relación con las guías que ofrecen.

La valoración también está presente en esta web, los viajes que se realizan mediante la web pueden ser valorados por los clientes con una escala numérica del 1 al 5 y además también existe una posibilidad de realizar opiniones escritas mediante comentarios.

Al igual que Booking i Tripadvisor, Responsible Travel también cuenta con recursos para evitar problemas de fraude en las valoraciones y en este caso, utilizan la misma estrategia que Booking, el registro por haber contratado un viaje, permite enviar un mensaje para que solo el cliente pueda dar su valoración y su opinión.

1.4.2.2. Metodología de análisis

Después de haber estudiado todas las páginas web, recopilamos información para realizar un análisis de cada una de ellas y extraer las características que necesitamos para nuestra plataforma virtual. Este análisis se ha llevado a cabo teniendo en cuenta diferentes categorías de las páginas seleccionadas y valorando los indicadores que se han creado para sesgar la información que necesitamos.

Este criterio de análisis se ha extraído de la tesis de María Dolores Teruel Serrano y del artículo de María Roselló Senent y Alberto Palomares Chust nombrada anteriormente.

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

Se han creado un conjunto de criterios a tener en cuenta para obtener las características que queremos que cumpla nuestra plataforma y de este modo hemos sabido qué criterios eran los que deberíamos tener en cuenta para el diseño de la plataforma virtual.

A continuación se muestran los criterios que se han seguido para el análisis de las páginas web seleccionadas.

- CATEGORÍA 1: Espacios promocionales. En ella se estudian indicadores relacionados con la promoción y la comunicación de las páginas web.
 - INDICADOR 1.1: Presencia en Redes Sociales.
 - INDICADOR 1.2: Web propia.
 - INDICADOR 1.3: App propia.
- CATEGORÍA 2: Método de valoración. En esta categoría se valorará si existe algún método de valoración de los servicios y de la información que aporta la página web.
 - INDICADOR 2.1: Valoración numeral.
 - INDICADOR 2.2: Valoración escrita u opinión personal.
- CATEGORÍA 3: Importancia del ecoturismo y del turismo experiencial. Se centrará básicamente en la presencia de elementos referidos al tipo de turismo que se quiere estudiar y a la temática en general.
 - INDICADOR 3.1: Aparición de fotografías y vídeos.
 - INDICADOR 3.2: Información sobre destinos y viajes.
 - INDICADOR 3.3: Ejemplos de buenas prácticas.
- CATEGORÍA 4: Reconocimiento ecoturístico y/o sostenible. Estudiará si las páginas analizadas tienen algún tipo de reconocimiento centrado en la temática que se ha estudiado.
 - INDICADOR 4.1: Ecoetiquetas¹⁷ o certificados.
 - INDICADOR 4.2: Premios

Después de agrupar las categorías y dividirlas en indicadores, se ha calculado un valor general que ha permitido obtener el grado de cumplimiento de los criterios seleccionados. Los criterios se han valorado cualitativamente siguiendo estos grados de valoración:

- 0: no se cumplen los criterios.
- Entre 0 y 1 (0,1-0,99): se cumplen parcialmente los criterios.
- 1: se cumplen totalmente los criterios.

A partir de los valores asignados anteriormente, se calculará un valor que nos indicará el grado de cumplimiento global de la categoría analizada.

La suma de los pesos de cada categoría será 1, por lo que de este modo podremos calcular la suma ponderada de cada categoría donde W (peso) se multiplicará por X (valor) y posteriormente se procederá a la suma del conjunto:

$$\text{SUMA PONDERADA} = W_1 \cdot X_1 + W_2 \cdot X_2 + \dots + W_n \cdot X_n$$

De este modo, el valor que conseguiremos oscilará entre 0 y 1, según el grado de cumplimiento de los criterios analizados.

¹⁷ Ecoetiquetas: distintivos y/o símbolos que se otorgan a los productos o servicios que cumplen criterios de bajo impacto ambiental en el proceso de fabricación, uso, comercialización o finalización de su vida útil.

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

Finalmente, calculamos una media global para averiguar cuál de todas las páginas web cumple los requisitos que buscamos para crear nuestra plataforma virtual siguiendo la siguiente fórmula donde X representa a los valores y N al número total de elementos:

$$\text{MEDIA} = (X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n) / N$$

Este análisis se observará en las tablas confeccionadas y adjuntas en el Anexo.

2. PLATAFORMAS VIRTUALES COMO MÉTODO DE PROMOCIÓN

Como hemos nombrado anteriormente, buscamos una vía para la promoción del ecoturismo y del turismo experiencial así como las buenas prácticas que se realizan en este ámbito. Para ello, nosotros hemos decidido diseñar una plataforma virtual teniendo en cuenta unos requisitos y unas características que debía cumplir.

Para el diseño de la plataforma hemos analizado diferentes páginas web que tienen requisitos parecidos y características iguales o similares a las que queremos llegar con nuestro diseño. A partir de este análisis, hemos llegado a diferentes conclusiones y hemos sacado el modelo a seguir para el diseño de nuestra plataforma.¹⁸

La metodología utilizada para el análisis de las páginas web seleccionadas ha sido la evaluación de unos criterios seleccionados, valorando el grado de cumplimiento de los criterios seleccionados, siguiendo unas pautas adicionales para que el estudio y la evaluación del mismo criterio en diferente caso de análisis se haga de la manera más parecida posible.

En el siguiente punto se observarán las tablas de análisis, pero antes redactaremos el motivo de los valores o las puntuaciones dadas así como los pesos establecidos en cada caso analizado.

Pesos establecidos¹⁹

- CATEGORÍA 1: ESPACIOS PROMOCIONALES
 - Indicador 1.1: Presencia en redes sociales 0,50
 - Indicador 1.2: Página web propia: 0,25
 - Indicador 1.3: App propia: 0,25

Decidimos darle más peso a la presencia en las redes sociales debido a que la sociedad está muy presente en este ámbito y se es más visible. Se observa que también se muestra una importancia clara en que se tenga una página web propia como también una aplicación.

- CATEGORÍA 2: MÉTODO DE VALORACIÓN
 - Indicador 2.1: Valoración numeral 0,50
 - Indicador 2.2: Valoración escrita u opinión 0,50

En este caso, los criterios establecidos tienen el mismo peso ya que creemos que es igual de importante que tengan un tipo de valoración u otra, lo que nos interesa es que se pueda valorar.

¹⁸ Este modelo de análisis se ha explicado con anterioridad en el apartado 1.4.2. Herramientas web de referencia.

¹⁹ En todas las categorías, podemos comprobar que la suma de los pesos es 1, como se comenta en el apartado 1.4.2.2

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

- CATEGORÍA 3: IMPORTANCIA DEL ECOTURISMO Y DEL TURISMO EXPERIENCIAL

- Indicador 3.1: Vídeos y fotografías 0,15
- Indicador 3.2: Información de destinos y viajes 0,25
- Indicador 3.3: Ejemplos de buenas prácticas 0,60

En esta categoría, el criterio que creemos más importante es que la página web tenga ejemplos de buenas prácticas como los que se han estudiado en el anterior apartado, para mostrar las buenas acciones que se hacen en el ámbito del ecoturismo y del turismo experiencial, pero para ello también nos importa que haya una información de los viajes que se realizan así como de los destinos en general y el material visual de esos mismos destinos, aunque de forma menos relevante que los ejemplos reales de buenas prácticas.

- CATEGORÍA 4: RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICADOS ECOTURÍSTICOS Y DE SOSTENIBILIDAD.

- Indicador 4.1: Ecoetiquetas y Certificados 0,50
- Indicador 4.2: Premios 0,50

En esta categoría, los criterios han recibido el mismo peso, ya que para nosotros es igual de importante un criterio que otro, lo que realmente nos interesa es que la página web tenga algún reconocimiento en este ámbito.

Valores otorgados²⁰

- CATEGORÍA 1: ESPACIOS PROMOCIONALES

- Indicador 1.1: Presencia en redes sociales
 - Tipadvisor: 1
 - Booking:1
 - Pronaturaleza:1
 - Ecoturismo:1
 - Responsible Travel:1

Motivo de los valores otorgados: Todas las webs tienen presencia en varias redes sociales, 3 o más.

- Indicador 1.2: Página web propia
 - Tipadvisor:1
 - Booking:1
 - Pronaturaleza:1
 - Ecoturismo:1
 - Responsible Travel:1

Motivo de los valores otorgados: Todas tienen página web propia.

- Indicador 1.3: App propia
 - Tipadvisor:1
 - Booking:1
 - Pronaturaleza:0
 - Ecoturismo:0
 - Responsible Travel:0

Motivo de los valores otorgados: Únicamente Tripadvisor y Booking tienen App propia.

²⁰ Los valores están comprendidos entre 0 y 1 como se explica en el apartado 1.4.2.2.

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

- CATEGORÍA 2: MÉTODO DE VALORACIÓN

- Indicador 2.1: Valoración numeral
 - Tripadvisor:1
 - Booking:1
 - Pronaturaleza:0
 - Ecoturismo:0
 - Responsible Travel:1

Motivo de los valores otorgados: El método de valoración numeral solamente se utilizan en Tripadvisor, Booking y Responsible Travel.

- Indicador 2.2: Valoración escrita u opinión
 - Tripadvisor:1
 - Booking:1
 - Pronaturaleza:0
 - Ecoturismo:0
 - Responsible Travel:1

Motivo de los valores otorgados: El método de valoración escrita solamente se utilizan en Tripadvisor, Booking y Responsible Travel.

- CATEGORÍA 3: IMPORTANCIA DEL ECOTURISMO Y DEL TURISMO EXPERIENCIAL

- Indicador 3.1: Vídeos y fotografías
 - Tripadvisor:0,25
 - Booking:0
 - Pronaturaleza:1
 - Ecoturismo:1
 - Responsible Travel:0,90

Motivo de los valores otorgados: Los únicos que cumplen el criterio es Pronaturaleza y Ecoturismo ya que aparecen variedad de fotografías y videos referente a esta tipología de turismo y a servicios relacionados con el mismo, Responsible Travel tiene un 0,90 debido a que los servicios no aparecen reflejados de este modo. En cambio Tripadvisor tiene una valoración tan baja ya que únicamente cuenta con fotografías de hoteles ecoturísticos y Booking no tiene este servicio relacionado con el ecoturismo y el turismo experiencial.

- Indicador 3.2: Información de destinos y viajes
 - Tripadvisor:0
 - Booking:0
 - Pronaturaleza:0,75
 - Ecoturismo:0,75
 - Responsible Travel:1

Motivo de los valores otorgados: En este caso, Bookin y Tripadvisor no cumplen con el criterio estudiado y en cambio Pronaturaleza, Ecoturismo y Responsible Travel sí que cumplen el requisito, aunque Responsible Travel gana en puntuación debido a que la información de destinos y viajes es a nivel internacional.

- Indicador 3.3: Ejemplos de buenas prácticas
 - Tripadvisor:0
 - Booking:0
 - Pronaturaleza:1
 - Ecoturismo:0,80
 - Responsible Travel:0,50

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

Motivo de los valores otorgados: Pronaturaleza en la única web que cumple 100% el criterio ya que únicamente aparecen ejemplos reales buenas prácticas, en cambio Ecoturismo no tiene tanta variedad y Responsible Travel solamente publica casos muy exclusivos. Tripadvisor y Booking no cumplen bajo ningún aspecto este requisito.

- CATEGORÍA 4: RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICADOS ECOTURÍSTICOS Y DE SOSTENIBILIDAD.
 - Indicador 4.1: Ecoetiquetas y Certificados
 - Tripadvisor:0,25
 - Booking:0
 - Pronaturaleza:0
 - Ecoturismo:0
 - Responsible Travel:1

Motivo de los valores otorgados: Los certificados y las ecoetiquetas aparecen perfectamente reconocidas en Responsible Travel y únicamente en temática de hoteles en Tripadvisor. El resto de webs no poseen este tipo de reconocimiento.

- Indicador 4.2: Premios
 - Tripadvisor:0
 - Booking:0
 - Pronaturaleza:1
 - Ecoturismo:0
 - Responsible Travel:1

Motivo de los valores otorgados: En este caso, son Pronaturaleza y Responsible Travel los que cuentan con premios internacionales reconocidos en esta temática.

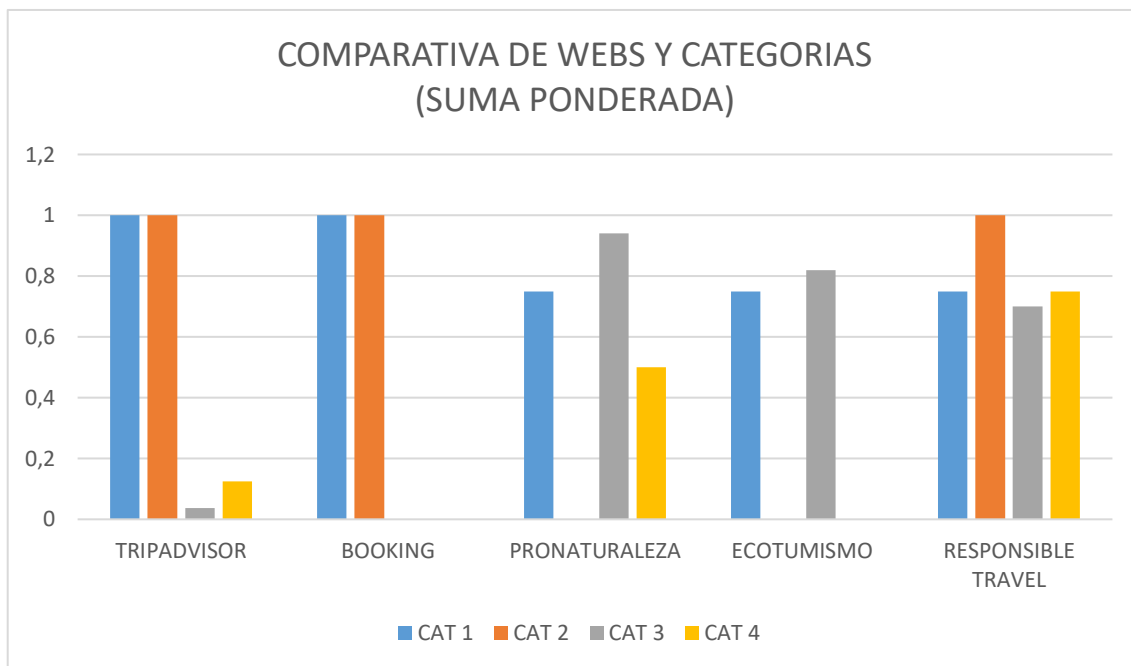
2.1. Análisis de plataformas y resultados

En este apartado se mostrarán los gráficos que representan los resultados obtenidos en las tablas que aparecen en el Anexo, en las que se analizan las páginas web seleccionadas, para así tener una visión más clara de los resultados de los diferentes análisis.

En primer lugar, aparecerá un gráfico que mostrará los diferentes resultados obtenidos en los diferentes análisis realizados en las tablas del Anexo.

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

Ilustración 1: Gráfico de comparativa de webs y categorías



Fuente 2: Elaboración propia

A continuación se calcularán las medias globales de cada caso y finalmente se podrá observar el gráfico final donde muestra la página que más se acerca a nuestras expectativas.

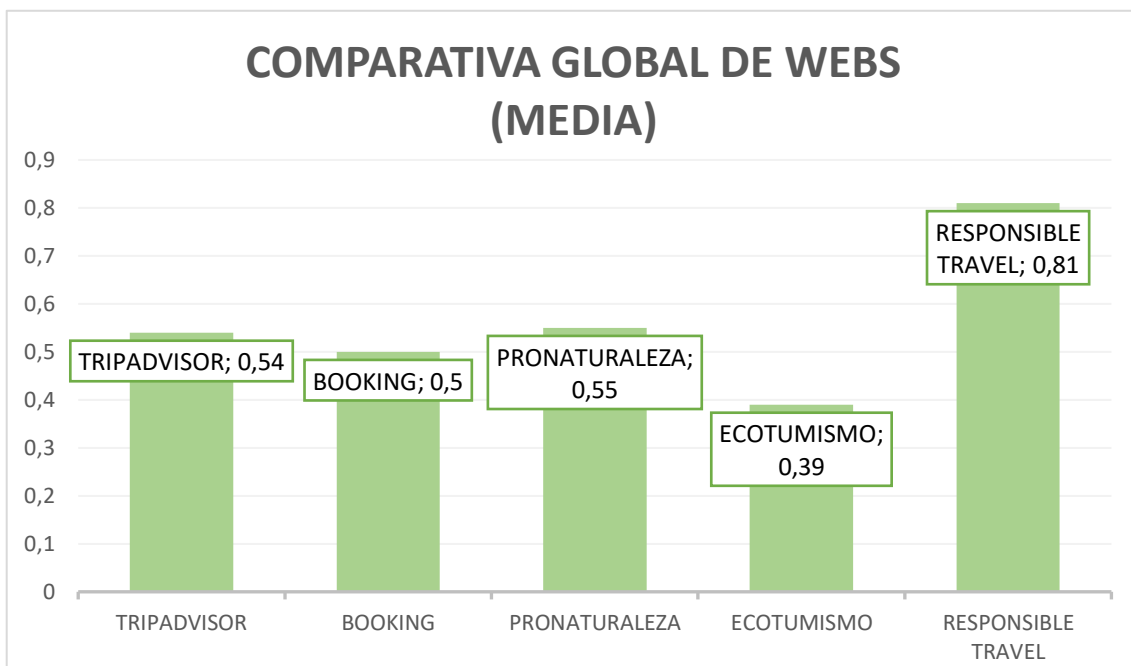
Tabla 4: Tabla de medias globales

MEDIA GLOBAL	(SUMA PONDERADA CAT 1+ CAT 2+ CAT 3+ CAT 4)/4
TRIPADVISOR	$(1+1+0,0375+0,125)/4=0,54$
BOOKING	$(1+1+0+0)/4=0,50$
ECOTUMISMO	$(0,75+0+0,94+0,50)/4=0,55$
PRONATURALEZA	$(0,75+0+0,82+0)/4=0,39$
RESPONSIBLE TRAVEL	$(0,75+1+0,70+0,75)/4=0,81$

Fuente 3: Elaboración propia

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

Ilustración 2: Gráfico de comparativa global de webs



Fuente 4: Elaboración propia

Después de llevar a cabo el análisis de plataformas web, la que cumple nuestras expectativas con mayor puntuación es la web de Responsible Travel. Los únicos aspectos que debería mejorar serían los siguientes:

- Tener una App propia, por lo que tendríamos en cuenta las webs de Tripadvisor y Booking.
- Proporcionar más ejemplos de buenas prácticas que se realizan en los viajes o las actividades que se realizan y para ello tendríamos en cuenta las páginas de Pronaturaleza y Ecoturismo.

Por los demás criterios, Responsible Travel, cumple con todas las características que buscamos para nuestro diseño de la plataforma virtual.

3. CREACIÓN DE LA MARCA “ENCADENADOS”

3.1. Qué es y en que consiste “Encadenados”

“Encadenados” es una herramienta que permite mostrar las buenas prácticas y los casos que, en este sentido, se están llevando a cabo en diferentes puntos del mundo. Además se plantea como una herramienta útil para promocionar estos destinos, para concienciar a futuros destinos que están empezando a recorrer el camino hacia la sostenibilidad y para poner de manifiesto lo interesante de vivir este tipo de actividades como un turismo experiencial.

Por otro lado, se trata de poner en valor las buenas prácticas que se están llevando a cabo en distintos destinos internacionales, mostrar la preocupación de las personas hacia el patrimonio que les rodea y difundir el mensaje que se quiere transmitir con estos hechos.

En las bases de la marca se plantean conceptos como la sostenibilidad, el empoderamiento de la población local, la conservación de la zona, la puesta en valor de

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

sus atractivos y la promoción sostenible de las pequeñas acciones de las poblaciones locales.

3.2. Misión, visión y valores de la marca

Misión

La misión de la empresa va a ser estructurar, comunicarse con la población de los espacios, desarrollar el itinerario, crear el pack turístico y hacer de intermediarios mediando en todo momento.

Los servicios van a consistir en la contratación de un número limitado de ecoturistas que realizarán un itinerario encadenado por distintos espacios donde se potencian las pequeñas acciones, generando la realización de una experiencia única para el ecoturista y beneficiando tanto a la población local del destino.

Visión

Lo que quiere lograr Encadenados, es promocionar el ecoturismo y el turismo experiencial como un nuevo estilo de viajar y también como estilo de vida.

Encadenados quiere posicionarse en la cima de esta tipología de turismo y llegar a personas concienciadas en la temática y concienciar a los que están en el camino para así poder llegar a más puntos de la sociedad y del mundo.

Valores

Encadenados se asienta sobre unos principios básicos que muestran nuestra filosofía. Estos son los valores que defendemos:

- Sostenibilidad ambiental, social y económica.
- Turismo responsable, experiencial, ecológico, comunitario, colaborativo y solidario.

4. DISEÑO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL

Como se ha visto después de realizar el análisis de las plataformas seleccionadas, nuestra plataforma debe cumplir con los requisitos y con las características que se han seleccionado con anterioridad.

Nuestra plataforma estará enfocada a la promoción del turismo experiencial y al ecoturismo a nivel internacional con la ayuda de ejemplos reales, buenas prácticas, valoraciones subjetivas de los ecoturistas que se comprometen con su trabajo, así como también la aparición en diferentes medios de internet.

En el siguiente apartado, aparecen los diferentes contenidos que deben aparecer en nuestra plataforma, así como también se mostrará la estructura de la misma.

4.1. Contenido de la plataforma

Siguiendo con las características que queremos que nuestra plataforma cumpla, hemos llevado a cabo la redacción y la introducción de los contenidos, que por el momento van a aparecer en el diseño de la plataforma Encadenados.

A continuación se muestran los diferentes apartados con los que contará la plataforma y finalmente aparece una imagen de cómo es la estructura real del diseño, la ubicación de los contenidos así como también el diseño de los mismos.

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

4.1.1. Casos de buenas prácticas

Los casos de buenas prácticas que se han tenido en cuenta para iniciar nuestro proyecto, son casos reales de diferentes puntos de América Latina, en los que se observan claramente los conceptos estudiados a lo largo de la redacción de este trabajo.

El turismo experiencial, el ecoturismo, la sostenibilidad y la responsabilidad turística, así como las vertientes de turismo colaborativo, solidario y comunitario, aparecen claramente reflejados en los siguientes casos analizados.

Caso 1: Una alternativa de desarrollo en la Amazonia. (Infierno, Reserva Comunal Amarakaeri. Departamento de Madre de Dios, Perú)

La comunidad de Infierno conjuntamente con las comunidades nativas que conforman la Reserva Comunal Amarakaeri, han iniciado un proyecto, conjuntamente con una empresa de ecoturismo, para construir un albergue dentro de la reserva forestal con el objetivo de que el turismo pueda contribuir al bienestar económico de los pobladores locales y al mismo tiempo se incentive la conservación de los recursos naturales.

El turismo comunitario es la clave en este proyecto. Se prepara a los pobladores locales para que estos puedan desarrollar la actividad turística, como el trabajo de guía, el servicio en restaurantes y alojamientos, la protección y conservación de los recursos naturales o la educación ambiental, entre otros. Las poblaciones locales son los protagonistas de este proyecto.

Actividades que se realizan:

- Aprendizaje de la gestión de la asociación.
- Ayuda en la construcción de un albergue en medio de la reserva natural
- Realización de talleres con la población local
- Paseos en canoas con los locales para cruzar a la reserva.

Caso 2: Conociendo el manejo sostenible de los recursos naturales. (Reserva Natural Pacaya Samiria. Región de Loreto, Perú)

La Reserva Nacional Pacaya Samiria es la protagonista en este caso. Gracias a la intervención de PRONATURALEZA, la comunidad local está aprendiendo a realizar un manejo sostenible de los recursos naturales de la reserva.

Los grupos de manejo son los propios pobladores de la zona, que están aprendiendo técnicas de bajo impacto para trabajar con los recursos naturales, es el caso de la palmera que se utiliza para la extracción del palmito y para ello se utiliza la técnica 4X1, el escalamiento de los árboles o la técnica de propagación de crías de tortugas en medios seminaturales, a través de la colecta y reanudación de huevos y liberación de crías que son asignadas por cuotas o metas.

En este caso la gente aprende a vivir de los recursos y ellos mismos quieren aprender a desarrollarse y a llegar a cumplir su objetivo, que no es otro que el beneficio que produce conservar sus recursos.

Actividades que se realizan:

- Aprendizaje de la nueva técnica de escalar palmeras para la extracción de sus palmitos sin tener que talarlas.
- Liberación de tortugas y observación del proceso de recogida en la isla (dependiendo de la época del año).

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

Caso 3: Turismo sostenible para modos de vida alternativos. (Mano Juan, Isla Saona, República Dominicana)

Este es el caso de Pelayo Paulino, un poblador de la comunidad de Mano Juan que se dedica al rescate de la población de tortugas de la Isla Saona, evita el robo de huevos, evita la muerte de las tortugas y que la gente no se lucre de ellas ya que utilizan su caparazón para realizar artesanía y productos de decoración y rescata a las tortugas de la sociedad que se vierte en la zona. Pelayo, recolecta los huevos y luego libera a las tortugas cuando nacen para que se reproduzcan en su hábitat.

Este héroe, además ha diversificado la oferta turística de la isla, ya que han puesto en valor un recurso muy importante, como es el caso de las tortugas. Ofrece un turismo educativo mandando un mensaje de concienciación y conservación de las tortugas marinas y se ha convertido en un atractivo primordial para la comunidad de Mano Juan, en la Isla Saona y de esta manera se está fomentando el ecoturismo en el país y se fomenta el tipo de turismo que se necesita.

Actividades que se realizan:

- Trabajar mano a mano con Paulino Pelayo “el negro” en todo el proceso de salvar a las tortugas, desde su recogida hasta su liberación.
- Ayudarle en la búsqueda de nuevas estrategias para la concienciación de las personas.
- Estancia en dicho entorno natural.
- Recogida con Paulino de la miel de sus colmenas.

Caso 4: Erradicando especies invasivas para restaurar la biodiversidad. (Parque Nacional submarino La Caleta, Santo Domingo)

Proyecto donde los pescadores y la comunidad trabajan para erradicar el pez León, el cual está extinguiendo las especies endémicas del lugar. Estos pobladores han sabido aprovechar la pesca del León aprendiendo a cocinarlo debidamente y promocionándolo a los locales para aumentar su consumo. Han conseguido frenar el número de peces y está aumentando el número de especies autóctonas de nuevo. Existe una cadena colaborativa donde pescadores, sector de restauración y comunicación tienen que establecer las estrategias para erradicar esta especie de pez en su zona.

Actividades que se realizan:

- Ver y participar en todo el proceso de pesca del pez León.
- Llevar el producto fresco directo al restaurante y disfrutar de una carta elaborada a base de dicho pez.
- Ayudar en la promoción de su consumo.
- Buceo por los corales para ver las especies endémicas de la zona.

Caso 5: Mares limpios para un futuro saludable y sostenible. (Alianza Ambiental estudiantil del Caribe, Bahía de Marigot, Isla Santa Lucía, El Caribe)

El programa Alianza Ambiental Estudiantil del Caribe, está trabajando en la Bahía de Marigot para controlar el estado de las aguas. El programa está enfocado a los estudiantes para que estos contribuyan en el mantenimiento y la limpieza del agua y a la vez que sirva de estrategia educacional y de concienciación.

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

Actividades que se realizan:

- Realizar la actividad de recogida de residuos en las playas junto con los niños de la escuela de Nadia.
- Tomar las muestras de aguas para llevarlas a analizarlas y con la ayuda de ellos sacar unas conclusiones que luego vamos a trasladar a los comerciantes, sector de restauración y hotelería de la zona.
- Ayuda en la nueva construcción de la pequeña escuela de Nadia y en sus programas de concienciación ambiental.

Después de haber estudiado los diferentes casos de buenas prácticas, podemos decir que de acuerdo con la Tabla 3, los diferentes casos de estudio cumplen los requisitos de buenas prácticas.

Los diferentes casos podemos decir que cumplen estas características:

- Son efectivos y exitosos.
- Son sostenibles de manera ambiental, económica y social.
- Son sensibles a los asuntos de género, mejorando sus medios de subsistencia.
- Son técnicamente posibles y fáciles de aprender y aplicar.
- Hay un resultado después de un proceso participativo.
- Son re aplicables y adaptables para otros casos y otras situaciones.
- Reducen los riesgos de desastres o crisis.

4.1.2. Información de destinos

Como hemos dicho en el apartado anterior, los casos seleccionados pertenecen a diferentes destinos de América Latina. Estos son los destinos en los que mayoritariamente aparecen casos de este tipo y referidos a la temática que hemos estudiado.

A pesar de que es un continente menos desarrollado que por ejemplo Europa, en este sentido están mucho más avanzados que muchos de los países de la Unión Europea e incluso que otros continentes, por este motivo, hemos decidido introducir estos casos, aunque se encuentren en el mismo país, ya que creemos que es una buena táctica para llegar a otros países y a otros continentes más desarrollados tanto turísticamente como social y económicamente y de este modo concienciar a los destinos para que puedan llegar a ser futuros destinos sensibilizados en este ámbito, aumentar este tipo de turismo y a la vez promocionarlo.

A continuación se expone la información de todos los destinos seleccionados para este proyecto.

PERÚ

LA AMAZONÍA PERUANA

Se considera la mayor reserva de recursos naturales biológicos de la Tierra. En la Amazonía Peruana se registran los siguientes recursos:

- 64 tribus de nativos y aborígenes
- Casi 15000 especies animales muchas de ellas endémicas, entre las cuales se encuentran mariposas, peces, reptiles, mamíferos únicos, etc.
- Más de 20000 especies botánicas.

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

- Reserva Intangible de la Comunidad Nativa de Infierno. Pertenece al departamento de Madre de Dios y se ubica a ambas partes del río Tambopata y colinda con la Reserva Nacional Tambopata Candamo. Presenta diversos grupos étnicos y está conformada por nativos ese'jea, colonos andinos, ribereños y mestizos.
Esta comunidad ha tomado importantes medidas relacionadas con la conservación de sus recursos naturales y hacia su cultura. A pesar de diferentes problemas sufridos, la comunidad ha conseguido mantener la reserva gracias a la interacción de diferentes agentes externos.
- Reserva Comunal Amarakaeri. Pertenece al departamento de Madre de Dios. Es una de las reservas naturales protegidas más grandes del país compuesta por una gran variedad fisiográfica, ecosistemas y microclimas que favorecen la pertenencia de un gran número de especies de flora y fauna, aunque muchas de ellas en situación de peligro.

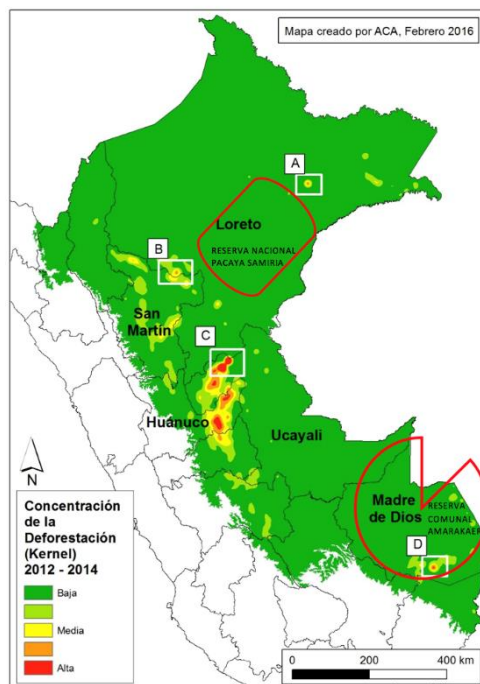
En la ilustración 3, se puede observar el mapa general de la Amazonía Peruana, así como también la ubicación de las zonas estudiadas, la Reserva Nacional Pacaya Samiria y la Reserva Comunal Amarakaeri.

RESERVA NACIONAL PACAYA SAMIRIA

Se trata del bosque húmedo tropical inundable más extenso de la Amazonía Peruana y es la segunda área natural protegida más grande de Perú con una extensión superior a los dos millones de hectáreas.

Está situada en la región de Loreto, delimitada por los ríos Marañón y Ucayali y cuenta con tres cuencas principales, la del Samiria, la del Pacaya y la del Yanayacu Pucate.

Ilustración 3: Mapa Amazonía peruana



Fuente 5: Google

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

REPUBLICA DOMINICANA

ISLA SAONA

Pertenece a una parte del Parque Nacional de Cotubanamá, antiguo Parque Nacional del Este. La isla posee un gran porcentaje de especies endémicas. La mayoría de especies reportadas en el Parque Nacional de Cotubanamá se encuentran en esta isla. Existen diferentes ecosistemas por la variedad de especies, así como se distinguen diferentes tipologías de bosques, semi-húmedos, matorrales y bosques salados que se componen de cuatro especies, mangle negro, blanco, rojo y botón.

PARQUE NACIONAL SUBMARINO LA CALETA

Se trata del primer Parque submarino de la República dominicana. En él se encuentran arrecifes y peces como soldados, pez luna o candiles. Es uno de los parques más visitados del país y recibe a gente tanto nacional como internacional ya que es considerado como uno de los mejores lugares para el buceo.

Está clasificado dentro de la categoría de parques ecoturísticos por la valoración de los recursos naturales que allí existen y por la incentivación a los visitantes y participantes a tener un comportamiento positivo de conservación y de respeto al medio natural.

La Ilustración 4 muestra el mapa de la República Dominicana y las dos zonas concretas de estudio, concretamente El Parque Nacional Submarino La Caleta y la Isla Saona.

Ilustración 4: Mapa República Dominicana



Fuente 6: Google

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

EL CARIBE

ISLA SANTA LUCÍA, BAHÍA MARIGOT

En la ilustración 5 se observa el Mapa del Caribe con cada una de sus Islas y en la Ilustración 6 aparece más ampliada la Isla Santa Lucía. Esta Isla está situada en la costa oeste de la isla de Santa Lucía. Lugar paradisíaco rodeado por tres colinas cubiertas con vegetación verde esmeralda y con el Mar Caribe de fondo. Se trata de un paisaje tranquilo con palmeras y agua cristalina. No tiene ninguna figura de protección.

Ilustración 5: Mapa del Caribe



Fuente 8: Google.

Ilustración 6: Ampliación mapa Isla Santa Lucía



Fuente 7: Google

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

4.1.3. Redes Sociales

Las redes sociales, serán clave para transmitir el mensaje de nuestra empresa, así como para mantener un contacto más directo con los países con los que trabajamos. El trabajo del SEO es fundamental llevarlo a cabo a través de estrategias de marketing concisas.

Tanto la cuenta de Facebook, como la de Instagram y Twitter, nos ayudarán a acercarnos a aquellos eco-turistas que quieran formar su cadena o participar en las que ya están empezadas, así como para acercarnos a aquellos turistas que no sepan mucho acerca del tema y podamos influir de esta manera a que su curiosidad vaya más allá de únicamente visitar lugares sin conocimiento y sin un mínimo grado de concienciación respecto al medio natural y a la sostenibilidad en general.

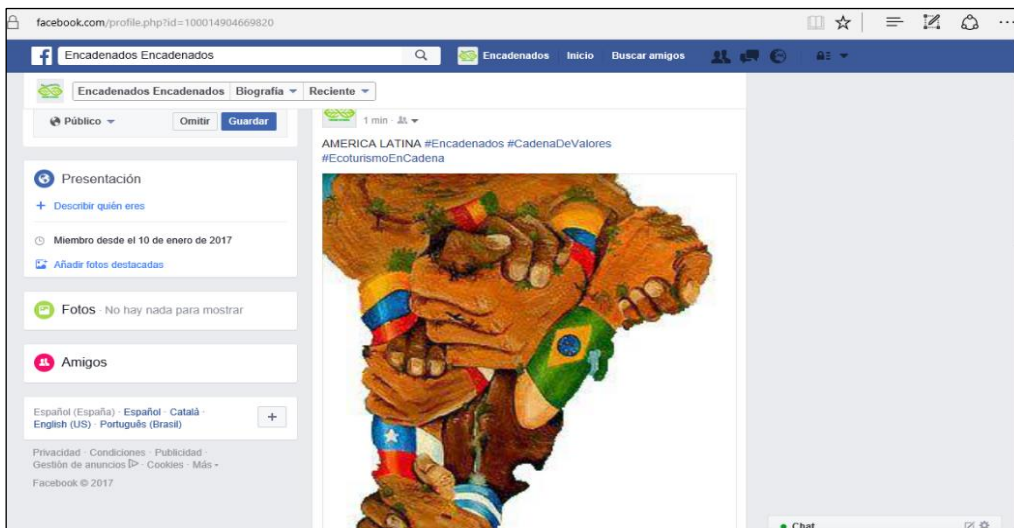
En nuestras cuentas de redes sociales, pondremos experiencias, compartiremos videos, fotografías, historias y anécdotas vividas en los diferentes lugares que formen, vayan o puedan conformar una cadena, así como proyectos, buenas prácticas y actuaciones que ayuden a educar, entender y concienciar a cualquier tipo de persona.

Ilustración 7: Instagram de Encadenados



Fuente 10: Captura de pantalla

Ilustración 8: Facebook de Encadenados



Fuente 9: Captura de pantalla

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

4.1.4. Método de valoración

El método de valoración que se va a utilizar en la plataforma es tanto numeral como escrito. Aquí se valorarán los casos que se promocionen en la plataforma.

Estas valoraciones podrán hacerse siempre y cuando se pertenezca a la plataforma mediante un registro de la misma por ser miembro o se haya participado en alguna de las prácticas que se organizan a partir de Encadenados.

Habrà un apartado de valoración numeral en el que la valoración se hará del 0 al 5 donde 0 será el peor grado de satisfacción otorgado y 5 el mayor grado de satisfacción otorgado.

Se valorarán características como:

- Presencia de la sostenibilidad en la realización de las actividades.
- Estado general del medio.
- Contacto con la población local.
- Realización de actividades ecoturísticas y experienciales.
- Actividades futuras programadas.
- Promoción y concienciación.

Por otra parte, se podrá escribir una valoración subjetiva acorde con la opinión del usuario.

Estas valoraciones serán públicas a toda aquella persona que acceda a la página web en busca de información sobre la temática que proporcionamos.

4.1.5. Ecoetiquetas y reconocimientos

Las Ecoetiquetas son de carácter voluntario y, generalmente, están basadas en el ciclo de vida de un producto y otorgadas por un organismo que las verifica y certifica.

El etiquetado ecológico creado por *Encadenados*, tiene como finalidad la protección del entorno natural favoreciendo los productos y actividades menos contaminantes. Se trata, por consiguiente, de obtener una ventaja competitiva basada en la diferenciación. Nuestras ecoetiquetas cumplen 5 normas fundamentales:

- Son exactas, verificables, y no engañosas.
- No crean barreras comerciales.
- Toman en consideración el ciclo vital del servicio.
- Estimulan la mejora del producto.
- Son un ejemplo que guía a futuros ecoturistas en sus experiencias.

Ilustración 9: Ecoetiqueta Encadenados



Fuente 11: Elaboración propia

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

Dichas etiquetas propias tienen como objetivo promover la fabricación de productos y servicios ecológicos y poner a disposición de los consumidores una mejor información de los destinos encadenados de manera sencilla, rápida y veraz a fin de identificar los productos más respetuosos con el medio ambiente. Nuestro programa de ecoetiquetado está definido dentro de una política empresarial integral. Las ventajas que nos van a ofrecer es la promoción de la empresa y la mejora de la imagen ante cualquier intución o consumidor.

Para la concesión de ecoetiquetas de organismos superiores, se debe de ir más allá del simple cumplimiento de la normativa medioambiental, exige un plus de cumplimiento.

Algunas ecoetiquetas a las que se puede pretender aspirar en un futuro podrían ser:

Ilustración 11: Ecoetiqueta Tripadvisor



Fuente 12: Google images

Ilustración 12: Ecoetiqueta Travelife



Fuente 13: Google images

Ilustración 10:
Ecoetiqueta Travel
Forever



Fuente 14: Google
images

Las etiquetas que Encadenados han creado se basan en un sistema de aseguramiento de calidad que cumpla con la política ambiental de la empresa así como un Sistema de Gestión Ambiental.

Se pretende la elaboración de un programa anual de mejora continua y la promoción de esa política medioambiental de la empresa a disposición del público.

En resumen, la creación y desarrollo dicha ecoetiqueta se basa en conseguir una marca de garantía y compromiso con la gestión medioambiental en el ámbito turístico donde apostamos por un desarrollo económico de calidad y vinculado a la conservación del medio ambiente.

4.2. Estructura de la plataforma

El diseño de nuestra plataforma tiene una estructura bastante ordenada por lo que representa a su contenido.

Por una parte, se encuentra la información general que nos define, siguiendo los siguientes contenidos:

- **Quienes somos:** dentro de este apartado se introduce la historia de *Encadenados* y por los miembros que está formado.
- **Qué hacemos:** aquí se explica de manera breve el trabajo que se realiza desde la plataforma y desde la agrupación.
- **Misión y visión:** se habla de los objetivos que tiene encadenados así como cuales son las directrices a seguir y los valores de la empresa, en general de la filosofía de la misma.
- **Contacto:** en donde dentro de este apartado aparecen diferentes vías de contacto como teléfono, correo electrónico entre otras.
- **Registro:** esta pestaña permite registrar a los usuarios de diferentes maneras y siguiendo un filtro a la hora de registrarse, ya que no todo el

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

mundo puede acceder al registro de la plataforma, por la filosofía de la misma. Hay diferentes niveles de registro, como empresa, como institución, como destino y como turista. Según el perfil de cada usuario se debe elegir una opción de registro.

- **Buscador:** esta pestaña sirve para buscar de manera más rápida los contenidos de los que se desea información.

En el siguiente nivel aparecen los contenidos más específicos de la plataforma y la información que realmente interesa a los usuarios de nuestra plataforma, así como a los visitantes, es decir, aquella que cumple el propósito real de *Encadenados*:

- **Destinos:** en esta pestaña aparece la información de los destinos con los que se trabaja o se ha trabajado en algún momento, ofreciendo información general del destino, así como también información más específica de la zona de trabajo.
- **Casos de buenas prácticas:** se clasifican los casos de buenas prácticas y se explican cada uno de ellos contando exactamente las actividades que se han realizado y con qué objetivo.
- **Experiencias personales:** los diferentes usuarios de la plataforma pueden escribir y mostrar mediante fotografías y videos sus experiencias con nosotros y de esta forma enseñar a los visitantes de nuestra plataforma lo que hacemos e intentar llegar a ellos.
- **Valoraciones:** en esta pestaña se pueden valorar tanto las experiencias, como los casos y los destinos que se muestran en la plataforma. Aquí se valorará de forma numérica, por una parte, el nivel de implicación de *Encadenados*, el nivel de implicación de los usuarios registrados, si se cumplen los objetivos de actividades ecoturísticas y experienciales, así como los resultados obtenidos. Por otra parte, de forma escrita, estos aspectos también se pueden valorar dejando un comentario al respecto.
- **Ecoetiquetas:** se explica la importancia de las ecoetiquetas, así como los pasos y los requisitos que se deben cumplir para poder acceder a ellas.
- **Certificados y premios:** en esta pestaña se publicarán todos los reconocimientos que ha obtenido la plataforma en diferentes actuaciones.
- **Galería de fotografías y videos:** se muestra una recopilación de fotografías y de videos de las experiencias de nuestros usuarios, de las actividades que se han realizado, de los resultados obtenidos y del seguimiento de las buenas prácticas que se han realizado en diferentes momentos.

Por último, en el diseño de la plataforma aparecen el logo y el nombre de la plataforma en la parte superior izquierda, la relación de redes sociales donde se puede encontrar la plataforma, en la parte superior derecha y debajo del todo las pestañas referentes a la política de privacidad, términos y condiciones, preguntas frecuentes, seguridad y colaboración.

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

A continuación, en la Ilustración 13 se muestra la propuesta del diseño de nuestra plataforma de manera más visual.

Ilustración 13: Propuesta del diseño de la plataforma Encadenados.



Fuente 15: Elaboración propia

4.3. Requisitos para formar parte de la plataforma

Para formar parte de nuestra plataforma, hay que cumplir ciertos requisitos y pasar diferentes filtros para estar dentro y trabajar con nosotros.

En primer lugar, *Encadenados*, a la hora de realizar el registro según la tipología, primero realiza unas preguntas que el usuario debe de responder con sinceridad ya que posteriormente se procederá a la comprobación de esos resultados mediante datos personales que se deben incluir en el formulario y posteriormente se procederá a la selección.

Las preguntas que se deben responder en el formulario son:

- Sexo.
- Documento de Identidad.
- Fecha de nacimiento.
- Nombre y apellidos.
- País de residencia.
- Teléfono de contacto.
- E-mail de contacto.
- Tipo de usuario.
- Motivo del registro.

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

A continuación, en las ilustraciones 14 y 15 se muestra el formulario que deben cumplimentar los usuarios para formar parte de nuestra plataforma.

Ilustración 14: Formulario de registro

The screenshot shows a registration form with a purple header. The title is 'Formulario de registro'. Below the title, there is a note: 'En este formulario se realizarán unas preguntas para la posterior validación del registro en la plataforma Encadenados.' A red asterisk indicates that the following fields are mandatory. The fields are: 'Sexo *' with radio buttons for 'Mujer' and 'Hombre'; 'Documento de Identidad *' with a text input field; 'Fecha de nacimiento *' with a date picker set to '___ / ___ / 2018'; 'Nombre y apellidos *' with a text input field; and 'País de residencia *' with a text input field.

Fuente 17: Cuestionario de Google

Ilustración 15: Formulario de registro

The screenshot shows the continuation of the registration form. It includes: 'Teléfono de contacto *' with a text input field; 'E-mail de contacto *' with a text input field; 'Tipo de usuario *' with radio buttons for 'Empresa', 'Desino', 'Institución', 'Turista', and 'Otro'; and 'Motivo de registro *' with a text input field. At the bottom, there is a blue 'ENVIAR' button and a small note: 'Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.'

Fuente 16: Cuestionario de Google

Por otra parte, para poder introducir información, experiencias, casos de buenas prácticas, imágenes y videos, primero deben adjuntarse al e-mail de la plataforma para su posterior revisión y evaluación para comprobar si el material que se quiere compartir a través de nuestra plataforma cumple con los requisitos que marca la normativa de *Encadenados* o no.

En el caso de videos y fotografías, los requisitos que deben cumplir son que haya una buena calidad de imagen y sonido y una relación con la filosofía de la plataforma.

En el caso de los casos de buenas prácticas, deberán cumplir los requisitos que aparecen en la tabla 3, criterios para identificar buenas prácticas.

En el caso de experiencias personales, deberán acreditar que realmente han realizado la actividad que quieren compartir mediante el envío de medios de transporte, fechas, alojamiento y material visual y audiovisual, así como los resultados de la actividad que se ha realizado y la experiencia que se ha vivido.

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

5. RESULTADOS FUTUROS PREVISTOS

Como en todos los proyectos, nosotros también esperamos y buscamos que haya viabilidad a la hora de ejecutar nuestro proyecto y ponerlo en marcha.

El principal resultado que esperamos, es que a largo plazo, este diseño de la plataforma virtual, se convierta en real y a partir de ahí que la plataforma genere un gran impacto social y que pueda acercar a la sociedad un nuevo tipo de turismo.

Demostrar que es posible disfrutar de un viaje a la vez que se realizan buenas acciones para mejorar el destino, la población que lo rodea, el medioambiente, la naturaleza sin esperar nada a cambio, únicamente la experiencia que se vive y el *feedback* que esto crea, ya que al final, lo que se busca cuando se viaja o se realizan actividades fuera de la vida cotidiana, lo que realmente se está buscando es vivir una experiencia nueva y única que permanezca siempre marcada en tu retina y en tu mente.

Impulsar y normalizar el ecoturismo y el turismo experiencial, ya que muchas veces quedan olvidados muchos términos que hacen que el turismo, únicamente sea una manera de desconexión personal y que la conexión real que debe de existir cuando se viaja se pierda en el camino. Para ello se deben reforzar los términos de sostenibilidad, responsabilidad, solidaridad, colaboración y ayuda comunitaria hacen que se viva el viaje y que la conexión no se pierda.

6. CONCLUSIONES

Como se ha observado a lo largo del proyecto, se han cumplido todos los objetivos marcados al inicio del mismo. En este sentido:

- Se han definido los términos de ecoturismo y turismo experiencial así como las actividades asociadas a los mismos.
- Se ha procedido al análisis de casos de estudio de buenas prácticas ecoturísticas a nivel internacional.
- Se ha creado la marca *Encadenados* y se ha redactado su función.
- Se han descrito los requisitos de buenas prácticas ecoturísticas y se ha procedido a la comprobación de que los casos analizados cumplan los requisitos para que puedan estar dentro de la plataforma.
- Se han definido los requisitos que se deben para formar parte de la plataforma *Encadenados* así como el método a seguir para formar parte de la misma.
- Se ha diseñado la plataforma de *Encadenados* después de realizar un análisis de plataformas web ya existentes para analizar sus características y encontrar cuál cumplía con nuestras exigencias para servirnos de modelo para el diseño de nuestra plataforma.

Por lo que respecta al trabajo en general, considero que hemos conseguido plasmar lo que queremos transmitir, la importancia de unir fuerzas, preocupaciones y valores hacia una nueva tipología de turismo.

Hemos querido acercar a la gente las buenas prácticas que se están realizando y que es posible hacerlo colaborando unos con otros, teniendo en consideración a los principales protagonistas, las comunidades locales, esas gentes con ganas de aprender y mejorar, de sentirse realizados y saber que son importantes para su economía y al mismo tiempo saber que sus buenas acciones repercutirán tanto en su beneficio social como económico.

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

El modo de acercar a la sociedad esta tipología de turismo, bajo mi punto de vista creo que es la más adecuada, ya que el impacto que puede generar es muy grande ya que, cada vez más, la sociedad se mueve por la red.

En general, considero que este proyecto ha cumplido con el objetivo marcado al inicio del mismo y a su vez, me ha despertado más curiosidades por lo que respecta a este modo de viajar y a la vez de aprender.

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

7. BIBLIOGRAFÍA

- Agricultura, Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la. «Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura.» *FAO*. Julio de 2015. <http://www.fao.org/3/a-as547s.pdf> (último acceso: 6 de Diciembre de 2017).
- Balagué, Cristina, Eva Martín Fuentes, y M^a Jesús Gómez. «Fiabilidad de las críticas hoteleras autenticadas y no autenticadas: El caso de Tripadvisor y Booking.com.» *Cuadernos de turismo nº38*, 2016: 63-82.
- Balbi, Luciana, y Carolina Mora Pérez. «Red de ecoturismo latinoamericana.» *I Congreso internacional de la red de integración latinoamericana*. Santa Fe, Argentina, 2011.
- Casa de campo living*. s.f. <http://casadecampoliving.com/es/parque-nacional-del-este-se-convierte-en-parque-nacional-cotubanama/> (último acceso: 6 de Febrero de 2017).
- Cooperatour*. s.f. <http://cooperatour.org/> (último acceso: 22 de Junio de 2017).
- De Pablo Redondo, Rosana. *Las nuevas tecnologías aplicadas al sector turístico*. Editorial universitaria Manuel Areces, 2004.
- Destinos experienciales*. s.f. <http://www.destinosexperienciales.com/> (último acceso: 22 de Mayo de 2017).
- Ecoturismo*. s.f. <http://www.ecoturismo.org/> (último acceso: 6 de Diciembre de 2017).
- Ecoturismo genuino*. s.f. <http://www.ecoturismogenuino.com/inicio/2015/02/04/definiciones-ecoturismo/> (último acceso: 9 de Diciembre de 2017).
- Ethical Travel*. s.f. <http://www.ethicaltraveller.co.uk/> (último acceso: 28 de Mayo de 2017).
- Fondo verde internacional*. s.f. <http://www.fondoverde.org/> (último acceso: 22 de Mayo de 2017).
- Global Sustainable Tourism Council*. s.f. <https://www.gstcouncil.org/> (último acceso: 22 de Junio de 2017).
- Hosteltur*. s.f. https://www.hosteltur.com/comunidad/003537_turismo-colaborativo.html (último acceso: 22 de Junio de 2017).
- Hosteltur. «Hosteltur.» 2012. https://static.hosteltur.com/web/uploads/2013/01/VI_ebook_HOSTELTUR_Turismo_20_Marketing_y_Empresa.pdf (último acceso: 2 de Diciembre de 2017).
- J. Hunter, Colin. *Journal of sustainable tourism*. 1995.
- Melián González, Santiago, Jacques Bulchand Gidumal, y Beatriz González López-Valcárcer. «La participación de llos clientes en sitios web de valoración de servicios turísticos. El caso de Tripadvisor.» *Revista de análisis turístico Nº10*, 2º SEMESTRE 2010: 17-22.
- Mellina Cánovas, Juan Pedro. *Análisis y aplicaciones de los sistemas de medición de la reputación de los hoteles*. Cartagena, 2015.
- Organización Mundial del Turismo*. s.f. <http://www2.unwto.org/es> (último acceso: 22 de Junio de 2017).

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

Pérez Hernández, Iverilys, y Jorge Freddy Ramírez Pérez. «Aportaciones al desarrollo ecoturístico sostenible a partir de las relaciones intersectoriales en áreas protegidas.» *Investigaciones turísticas*, 2013: 71-94.

Pronaturaleza. s.f. <http://www.pronaturaleza.org/> (último acceso: 22 de Junio de 2017).

Rainforest Alliance. s.f. <http://www.rainforest-alliance.org/> (último acceso: 22 de Junio de 2017).

Red Europarc. s.f. <http://www.redeuroparc.org/> (último acceso: 22 de Mayo de 2017).

Responsible Travel. s.f. <https://www.responsibletravel.com/> (último acceso: 15 de Octubre de 2017).

Sustainable Travel International. s.f. <http://sustainabletravel.org/> (último acceso: 22 de Junio de 2017).

Tejera, Javier, Dailo Barco, y Alejandro Benítez. *Ecotouristing*. s.f. <http://ecotouristing.com/> (último acceso: 28 de Mayo de 2017).

Tejera, Javier, Dalio Barco, y Alejandro Benítez. *Ecoturismo*. s.f. <http://www.ecoturismo.org/> (último acceso: 25 de Mayo de 2017).

Teruel Serrano, María Dolores. «Análisis de la comunicación estratégica de los sitios patrimoniales y espacios protegidos a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones y su relación con la gestión turística sostenible.» Tesis doctoral, Valencia, 2015.

The International Ecotourism Society. s.f. <http://www.ecotourism.org/> (último acceso: 22 de Junio de 2017).

The travel foundation. s.f. <http://www.thetravelfoundation.org.uk/> (último acceso: 22 de Mayo de 2017).

The world travel & Tourism council. s.f. <https://www.wttc.org/> (último acceso: 22 de Mayo de 2017).

Turismo comunitario. s.f. <http://www.turismocomunitario.cl/turismo-comunitario/> (último acceso: 6 de Diciembre de 2017).

Valcuende Del Río, José María. «Turismo y poblaciones indígenas: espacios, tiempos y recursos.» *Revista electrónica de geografía y ciencias sociales*, 2012.

Valcuende Del Río, José María, y Liz De la Cruz Quispe. «Turismo, poblaciones locales y organizaciones no gubernamentales: Madre de Dios, Perú.» *PASOS*, 2009: 179-196.

Visiones del Turismo. s.f. <http://www.visionesdelturismo.es/> (último acceso: 6 de Diciembre de 2017).

Wearing, Stephen, y John Neil. *Ecoturismo. Impacto, tendencias y posibilidades*. Síntesis, 1999.

Youtube. s.f. <https://www.youtube.com/watch?v=hnL3PsfIX1A> (último acceso: 13 de Febrero de 2017).

Youtube. s.f. <https://www.youtube.com/watch?v=-jbdJ5oM9c> (último acceso: 13 de Febrero de 2017).

“Diseño de una plataforma virtual para la promoción de buenas prácticas en ecoturismo y turismo experiencial a nivel internacional.”

Youtube. s.f. <https://www.youtube.com/watch?v=dpugG8cFwas> (último acceso: 14 de Febrero de 2017).

Youtube. s.f. <https://www.youtube.com/watch?v=mOUBxOy5vZ0> (último acceso: 13 de Febrero de 2017).

Youtube. s.f. <https://www.youtube.com/watch?v=6uklVeomW-0> (último acceso: 14 de Febrero de 2017).