



© Chris Packham WCS



© Marvin Castañeda

Informe del Curso  
de Capacitación

# ECOTURISMO COMO ESTRATEGIA PARA LA CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

- Gestión de Turismo Sostenible en Áreas Protegidas -  
24 - 26 de junio 2014

Promoviendo el Ecoturismo para  
Fortalecer la Sostenibilidad Financiera del  
Sistema Guatemalteco de Áreas  
Protegidas -SIGAP-



© Marvin Castañeda

Informe elaborado por:  
Alejandro Calvente Arroyo  
Coordinador de Proyecto  
acalvente@conap.gob.gt  
PBX: 2422-6700. Ext: 1507

# CONTENIDO

1.	ANTECEDENTES	2
2.	INTRODUCCIÓN	3
3.	OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN	4
4.	DESARROLLO Y CONTENIDOS DE LA CAPACITACIÓN	5
	4.1 Descripción de los módulos	9
	4.2 Actividades prácticas	13
5.	SELECCIÓN DE PARTICIPANTES	14
6.	EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	15
7.	CONCLUSIONES	18
ANEXOS:		
	ANEXO 1 Cuestionario de Evaluación	19
	ANEXO 2 Resultados cualitativos de la Evaluación	22
	ANEXO 3 Presentaciones de los ponentes	26
	ANEXO 4 Registro Fotográfico	60

Este informe presenta información sobre el desarrollo del curso de capacitación **“Ecoturismo como Estrategia para la Conservación de la Biodiversidad, Gestión de Turismo Sostenible en Áreas Protegidas”**, el cual se llevó a cabo los días 24, 25 y 26 de junio de 2014 en el marco del proyecto “Promoviendo el Ecoturismo para Fortalecer la Sostenibilidad Financiera del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas –SIGAP–”. Dicho proyecto es ejecutado por el Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP) con el apoyo del Programa de las Naciones Unidas (PNUD) y donación financiera proveniente del Fondo Para el Medio Ambiente Mundial (GEF, por sus siglas en inglés).

El proyecto tiene como meta contribuir a la conservación de la biodiversidad de importancia global en Guatemala. Su objetivo es fortalecer la sostenibilidad financiera del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (SIGAP) mediante el desarrollo de nuevos mecanismos financieros en el sector del ecoturismo, al tiempo que garantizar la alineación de actividades de ecoturismo con los objetivos de conservación de la biodiversidad. Para la consecución de estos logros, el proyecto plantea dos resultados:

- **Resultado 1:**

Marco legal y político fortalecido para la implementación del ecoturismo como parte de una estrategia para promover la sostenibilidad financiera del SIGAP.

- **Resultado 2:**

Un marco institucional mejorado para el manejo del ecoturismo en las áreas protegidas incluyendo un programa piloto para la implementación del ecoturismo en el Altiplano Occidental de Guatemala.

Como objetivo específico enmarcado dentro de las actividades encaminadas al logro del resultado número 2, el proyecto establece que 30 oficiales del CONAP sean entrenados en la atención de visitantes y monitoreo de los impactos del ecoturismo. La actividad reportada mediante el presente informe forma parte de la estrategia del proyecto para lograr dicho objetivo específico, mediante la mejora de las capacidades técnicas del personal del CONAP en temas relacionados al manejo y gestión de turismo sostenible en áreas protegidas, de forma que se contribuya de forma sustantiva al logro de la sostenibilidad financiera del SIGAP.





© Marvin Castañeda

Guatemala, con más de 10,317 especies de plantas, aproximadamente 1,033 especies de peces, 244 especies de mamíferos y más de 706 especies de aves, forma parte de los lugares biológicamente más diversos del mundo y está en la lista de los países considerados Megadiversos, consistente en un grupo de países que albergan en su conjunto más del 70% de la biodiversidad del planeta.

El Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas es un elemento clave para la conservación de la importante biodiversidad existente en el país. El CONAP tiene como objetivo la preservación de tan importante patrimonio natural, a lo que se suma el impulso de un desarrollo ordenado y sostenible que tenga repercusión directa en la mejora de la calidad de vida de las personas que viven dentro y en las inmediaciones de áreas protegidas.

Por otro lado el patrimonio natural bien conservado es un imán para el ecoturismo, el cual, a su vez, puede convertirse en perfecto aliado para la consecución de las metas de

conservación y mejora de las condiciones de vida de la población local. La actividad turística tiene la capacidad de proporcionar beneficios financieros directos e indirectos que pueden ser utilizados con objetivos de conservación. A su vez, diversifica la economía, fortaleciéndola y haciéndola más resistente a posibles cambios, estimula la mejora de infraestructuras y servicios, promueve el intercambio cultural y tiene un alto potencial educativo, generando conciencia sobre la importancia de la conservación y sobre el contexto social y cultural de los pueblos anfitriones.

A pesar de que la mayoría de técnicos del CONAP son ingenieros agrónomos o licenciados en biología, tienen que supervisar o emitir análisis sobre proyectos turísticos dentro de las áreas protegidas. Por este motivo es de vital importancia que adquieran conocimientos sobre planificación y gestión de turismo con el objetivo de identificar posibles riesgos, mitigar sus impactos y potenciar un desarrollo turístico ordenado y sostenible.





©Astrid López

### General

- Brindar a los trabajadores del Consejo Nacional de Áreas Protegidas conceptos teóricos y procedimientos prácticos sobre la planificación y gestión del turismo sostenible para que este se desarrolle de una forma ordenada contribuyendo así a la conservación de la biodiversidad en las áreas protegidas de Guatemala.

### Específicos

- Brindar a los participantes conocimientos teóricos referentes al ecoturismo que les permitan entender mejor esta actividad y la forma en la cual puede ser utilizada para la conservación de la biodiversidad.
- Brindar a los participantes las herramientas prácticas necesarias para propiciar un adecuado monitoreo de los impactos del ecoturismo en las áreas protegidas.
- Brindar a los participantes las herramientas prácticas que les permitan planificar de manera ordenada la actividad turística en las áreas bajo su responsabilidad.
- Mejorar la comunicación y coordinación entre el personal de las oficinas Regionales de CONAP y el personal trabajador de CONAP Central en lo referente al manejo del ecoturismo en las áreas protegidas.



©Archivo CONAP

La capacitación tuvo una duración total de 20 horas, en las que se alternaron actividades teóricas con experiencias prácticas en las que los participantes tuvieron la oportunidad de aplicar algunas de las herramientas de planificación, gestión, monitoreo y evaluación de la actividad turística dentro de áreas protegidas tales como el Registro Unificado de Visitantes (RUV) o la Herramienta de Monitoreo de Impacto.

Los lugares elegidos para el desarrollo de la capacitación fueron el Hotel Bahía del Lago (Panajachel) para el desarrollo del primer día de capacitación. Mientras que el segundo y tercer día las actividades tuvieron lugar en el área en proceso de inscripción en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas, Reserva Natural Privada Corazón del Bosque, en Santa María Utatlán, Sololá. El motivo de elegir este segundo emplazamiento atiende a que por un lado es una de las 7 áreas

piloto integrantes del proyecto, y por otro, presenta las características idóneas para la realización de la parte teórico-práctica, ya que dispone de espacio para el desarrollo de actividades teóricas (salón) y un área boscosa con infraestructura turística en la que realizar las actividades prácticas como los estudios de impacto del ecoturismo en áreas protegidas. A su vez, es un área de gestión comunitaria (Asociación la Guadalupeña), lo que brinda la posibilidad de compartir las experiencias y retos que los administradores del área enfrentan, de forma que los Directores Regionales y personal técnico de CONAP puedan no solo enriquecerse de las experiencias de un lugar turístico asentado y desarrollado, sino también apoyar a los administradores de Corazón del Bosque a resolver sus propios retos gracias al intercambio de ideas, opiniones y experiencias.



La capacitación comenzó con las palabras de bienvenida a cargo del Ingeniero Héctor Adilio Nufio Reyes, Director de Oficinas Regionales de CONAP y de Alejandro Calvente Arroyo, Coordinador de Proyecto, quienes agradecieron la presencia de los Directores Regionales del CONAP y los técnicos presentes, enfatizando el importante papel que juegan para la conservación del patrimonio natural de Guatemala. A su vez,



©Archivo CONAP

destacaron la importancia de que el personal del CONAP se mantenga actualizado en un tema clave para el país como es el desarrollo del turismo y el aprovechamiento del ecoturismo en áreas protegidas como perfecto aliado para la consecución de las metas de conservación de la biodiversidad y la mejora de las condiciones de vida de la población local. Enfatizaron que 4 de los 5 principales destinos turísticos del país se encuentran en áreas protegidas (Tikal, Semuc Champey, El lago Atitlán y Río Dulce) y que el turismo se encuentra entre las principales fuentes de divisas del país, algunos años únicamente superado por el envío de remesas. Esto pone al turismo en una situación privilegiada para ser utilizado como herramienta de conservación y el CONAP, como principal institución encargada de velar por ella debe poner los medios necesarios para aprovechar esta potencialidad, para lo que es imprescindible contar con personal formado en la materia.

Inaugurada la actividad, posteriormente se dio paso dos días y medio de capacitación en el que se alternaron actividades teórico-prácticas y que comenzó con el establecimiento de una línea base de los conocimientos de los participantes llevada a cabo por la consultora independiente Dra. Doris Martínez. Esta línea base permitirá a la organización comprobar la

efectividad de la capacitación en cuanto a la adquisición de conocimientos por parte de los participantes.

La clausura del evento estuvo al cargo del Ingeniero Manuel Alberto Henry Ruiz, Director Técnico General del Consejo Nacional de Áreas Protegidas y la Licenciada Flor de María Bolaños, Oficial de Programa de Energía y Medio Ambiente del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, quienes alentaron a todos los participantes a continuar formándose en materia turística con el objetivo de aprovechar el turismo como herramienta de conservación y desarrollo. A su vez, ambas intervenciones destacaron la importante labor de los técnicos trabajando en terreno desde las oficinas regionales y agradecieron a todos los participantes el interés mostrado y su incalculable labor como defensores del patrimonio natural de Guatemala. La capacitación finalizó con la entrega de diplomas a los asistentes.

**Cuadro 1: Curriculum y agenda de la capacitación**

Horario	Módulos	Temas	Contenidos	Ponente / Responsable
<b>24 de Junio</b>				
8:30 – 9:00	Registro de participantes			
9:00 – 9:15	Inauguración y palabras de bienvenida			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Héctor Adilio Nufio Reyes, Director de Regionales CONAP</li> <li>- Alejandro Calvente, Coordinador de Proyecto</li> </ul>
9:15 – 9:45	Establecimiento de línea base para posterior evaluación del desempeño de la capacitación			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Doris Eugenia Martínez, Consultora independiente</li> </ul>
9:45 – 11:00	Diversidad Biológica y Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Megadiversidad Biológica</li> <li>• Monitoreo Biológico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qué es biodiversidad;</li> <li>- Importancia de la biodiversidad;</li> <li>- Guatemala Megadiversa;</li> <li>- Importancia del monitoreo biológico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jorge Jiménez Barrios, Asesor de la Oficina Técnica de Biodiversidad /CONAP</li> </ul>
11:00 – 11:30	Descanso / refacción			
11:30 – 13:30	Conceptos de Ecoturismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos básicos del turismo</li> <li>• Monitoreo de impactos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ecoturismo, turismo sostenible y turismo comunitario;</li> <li>- Impactos positivos del ecoturismo y su contribución a la conservación de la biodiversidad;</li> <li>- Riesgos generados por la actividad turística y mitigación de impactos;</li> <li>- Utilización de herramientas para el diagnóstico, evaluación y monitoreo de impactos causados por la actividad turística;</li> <li>- Comunidades y turismo;</li> <li>- Atención al visitante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Frily Gálvez y</li> <li>- Astrid López, Asesores de la Sección de Patrimonio Cultural y Ecoturismo/ CONAP</li> </ul>
14:00 – 15:00	Almuerzo			
15:00-16:00	Gestión de APs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación y Administración de APs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Componentes de los lineamientos para la elaboración de Planes Maestro de Áreas Protegidas del Sistema Guatemalteco de áreas Protegidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carlos Godoy, Asesor del Dto. de Unidades de Conservación/ CONAP</li> </ul>
16:00 – 17:30	Planificación Turística	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de la actividad turística en APs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes de Gestión y Manejo de Visitantes.</li> <li>- Instrumentos y herramientas de Gestión Turística / RUV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lucila Pérez, Asesora de la Sección de Patrimonio Cultural y Ecoturismo/ CONAP</li> </ul>



Horario	Módulos	Temas	Contenidos	Ponente / Responsable
<b>25 de Junio</b>				
9:00 – 11:00	Planificación Turística	• Planificación de la actividad turística en APs	- Taller práctico para la aplicación del Registro Unificado de Visitantes.	- Lucila Pérez, Asesora de la Sección de Patrimonio Cultural y Ecoturismo/ CONAP
11:00 – 11:30	Descanso / refacción			
11:30 – 12:30	Planificación Turística	• Planificación de la actividad turística en APs	- Implementación de la herramienta para el diagnóstico, evaluación y monitoreo de impactos causados por la actividad turística en <u>Senderos e Instalaciones</u>	- Trabajo en grupos
12:30 – 13:00	Planificación Turística	• Planificación de la actividad turística en APs	- Implementación de la herramienta para el diagnóstico, evaluación y monitoreo de impactos causados por la actividad turística <u>Ceremonia Maya</u>	- Trabajo en grupos
13:15 – 14:15	Almuerzo			
14:15 – 15:15	Planificación Turística	• Planificación de la actividad turística en APs	- Análisis de la información generada y establecimiento de estrategias de mitigación y gestión.	- Trabajo en grupos
15:15 – 16:30	Planificación Turística	• Planificación de la actividad turística en Aps	- Conclusiones y puesta en común. - Intercambio de experiencias.	- Astrid López, Asesora de la Sección de Patrimonio Cultural y Ecoturismo/ CONAP
19:30 – 20:30	Cena			
<b>26 de Junio</b>				
9:00 – 10:30	Monitoreo y evaluación	• Seguimiento y evaluación del desempeño de proyectos	- Herramientas de planificación - Seguimiento y evaluación de proyectos	- Deyssi Jeannette Rodríguez Martínez, Asesora del Dto. Planificación/ CONAP
10:30 – 11:00	Descanso / Refacción			
11:00 – 12:00	Estrategias de Comunicación	• Estrategias de comunicación inter e intra institucional.	- Conceptos clave - Comunicación inter e intra institucional - Comunicación estratégica	- Mirla Taque, Asesoras del Dto. de Educación y Fomento/ CONAP - Carmen Morales, Jefe de la Unidad de Comunicaciones/ PNUD
12:00 – 13:00	Evaluación de desempeño y efectividad de la capacitación			- Doris Eugenia Martínez, Consultora independiente
13:00 – 13:30	Entrega de Diplomas Clausura del Evento			- Manuel Alberto Henry, Director Técnico/ CONAP - Flor de María Bolaños, Oficial de Programa Energía y Medio Ambiente/ PNUD
13:30 – 14:30	Almuerzo			

La elección de los módulos a impartir se realizó en base a las necesidades de capacitación identificadas durante el establecimiento de la línea base de capacidades institucionales finalizada en febrero de 2014, la cual establecía las necesidades formativas imperantes en las instituciones y asociaciones socias del proyecto. A su vez se tuvo en cuenta las experiencias acumuladas a lo largo de la vida del proyecto, lo que empujó por ejemplo a introducir el módulo de comunicación inter e intra institucional, con el objetivo de mejorar el intercambio de información entre las diferentes oficinas del CONAP y especialmente entre sus oficinas regionales y el CONAP Central.

Las personas seleccionadas para realizar las ponencias y dirigir las actividades prácticas fueron mayoritariamente personal de CONAP Central, expertos en cada una de las materias. Con esto se persiguió un doble objetivo, no solo realizar el traspaso de conocimientos, sino también fortalecer los puentes de comunicación entre el personal de CONAP Central y el personal de CONAP en las oficinas regionales.

## 4.1

### Descripción de los módulos

#### **Módulo 1: Diversidad Biológica y Monitoreo Impartido por Jorge Jiménez, Asesor de la Oficina Técnica de Biodiversidad del CONAP.**

Examinar conceptos básicos sobre los niveles y elementos de la diversidad biológica constituyó la primera parte de este módulo. La diversidad biológica es la variabilidad de los organismos vivos y los sistemas naturales. La diversidad biológica se puede estudiar sistematizándola en cuatro niveles. Un nivel corresponde a las especies, la estructura de las poblaciones y los procesos demográficos. Otro nivel corresponde a los genes, las estructuras genéticas y sus procesos. Las comunidades, ecosistemas y paisajes, incluyendo sus patrones, la estructura del hábitat, y su funcionamiento, constituyen otro nivel. El cuarto nivel incluye la diversidad cultural, con las especies, prácticas, técnicas y conocimientos tradicionales asociados. La diversidad biológica no se distribuye de manera uniforme en el planeta, y Guatemala forma parte de los lugares biológicamente más diversos en el mundo. Su riqueza en buena parte depende de su diversidad

biológica, que se percibe, en parte, como los servicios que los ecosistemas brindan a las poblaciones humanas, en sus cuatro tipos: de provisión, de regulación, culturales y de soporte. El CONAP trabaja para conservar la diversidad biológica, y los servicios que esta ofrece a la sociedad guatemalteca. Para evaluar si el CONAP cumple con su fin, necesita de indicadores biológicos (como un índice de integridad ecológica), los cuales por medio de un estudio de monitoreo brindarán información sobre la efectividad de la gestión de la diversidad biológica. Los monitoreos biológicos son estudios a lo largo del tiempo, que requieren una pregunta de investigación, un diseño experimental (espacial y temporal) y la definición de indicadores científicamente válidos y técnicamente viables. Analizar estudios de monitoreo en Guatemala constituyó la segunda parte del módulo, el cual se desarrolló durante 90 minutos, pretendiendo mejorar la capacidad de los asistentes para comprender la diversidad biológica nacional y los estudios de monitoreo biológico.



## **Módulo 2: Conceptos de Ecoturismo Impartido por Astrid López, Asesora de Jefatura de la Sección de Patrimonio Cultural y Ecoturismo del CONAP y por Frily Gálvez, Asesor de la Sección de Patrimonio Cultural y Ecoturismo del CONAP**

En gran parte de las áreas protegidas de Guatemala se desarrolla la actividad turística, por lo que es importante que los técnicos y directores regionales conozcan los conceptos básicos del ecoturismo y estén conscientes de que la actividad turística genera impactos positivos y negativos en la economía, sociedad y medio ambiente en las áreas que se desarrolla. De esta manera podrán planificar y administrar las actividades basadas en los conceptos que la rigen, tratando de mitigar y manejar los impactos negativos causados por el turismo. En este sentido los objetivos perseguidos por este módulo fueron que los participantes entendiesen y aprendiesen los conceptos que son utilizados en la gestión de la actividad turística; que los participantes comprendiesen que la actividad turística genera impactos sociales, económicos y ambientales los cuales pueden ser positivos y negativos; y que los participantes conociesen la herramienta para la identificación, evaluación, manejo y monitoreo de impactos causados por la actividad turística. Entre los contenidos más importantes impartidos se encuentran las diferencias entre turismo sostenible, ecoturismo y turismo comunitario; Impactos positivos y negativos generados por la actividad turística; Y la presentación de la herramienta para la identificación, manejo y monitoreo de impactos turísticos. Se presentaron algunas de las principales situaciones que dificultan el desarrollo de turismo comunitario, así como casos exitosos de los cuales tomar lecciones aprendidas y buenas prácticas.

Durante la impartición de este módulo los participantes tuvieron la oportunidad de discutir sobre las redes turísticas que son



gestionadas en Guatemala y otros países. Se les presentó el ejemplo de la Asociación de Representantes de Comunidades Turísticas de Honduras (LARECOTURH), que hace varios años ha trabajado con las comunidades turísticas de La Ceiba y han logrado tener éxito al promocionarse y coordinarse conjuntamente. En Guatemala aún hace falta experiencia y se están realizando pequeños esfuerzos y LARECOTURH representa un modelo a seguir.


Con respecto a la herramienta para la identificación, manejo y monitoreo de impactos causados por la actividad turística en el SIGAP, los participantes tuvieron la oportunidad de ponerla en práctica acompañados del asesoramiento de los técnicos de la sección de patrimonio cultural y ecoturismo del CONAP.

## **Módulo 3: Gestión de áreas protegidas Impartido por el Ingeniero Carlos Godoy, Asesor del Departamento de Unidades de Conservación del CONAP**

Toda área protegida del SIGAP debe contar con un plan maestro aprobado por el CONAP para desarrollar los programas de manejo del área, establecer zonificación y normativa de la misma, entre otros aspectos importantes. Entonces es fundamental que los trabajadores del CONAP conozcan este instrumento a fondo, para que el proceso

de elaborar, revisar, aprobar, implementar, y supervisar los planes maestros de las áreas protegidas del SIGAP, pueda realizarse de la mejor forma. El objetivo de este módulo fue dar a conocer a los participantes que el plan maestro es el instrumento de gestión para las áreas protegidas del SIGAP, a través del cual se desarrolla la planificación y normativa de estas áreas, entre otros aspectos importantes. Los participantes tuvieron la oportunidad de profundizar en el concepto y aplicación de planes maestros en el SIGAP; en el fundamento legal para la elaboración, aprobación, e implementación de planes maestros del SIGAP; en los lineamientos para la elaboración de planes maestros de las áreas protegidas del SIGAP, y el desarrollo de cada uno de sus componentes.

Los participantes sugirieron que se analice la posibilidad de que se generen instrumentos más específicos y simplificados para la elaboración de planes maestros de las distintas categorías de manejo de las áreas protegidas del SIGAP; así como también que se vincule lo mejor posible este instrumento con otros instrumentos de gestión del SIGAP, especialmente los lineamientos para elaborar Planes de Gestión y Manejo de Visitantes en áreas protegidas del SIGAP.

 **Módulo 4: Planificación turística**  
**Impartido por Lucila Pérez, Asesora de la Sección de Patrimonio Cultural y Ecoturismo del CONAP y por Frily Gálvez, Asesor de la Sección de Patrimonio Cultural y Ecoturismo del CONAP**

Considerando que muchas de las modalidades del turismo se desarrollan en áreas protegidas, el CONAP, en el compromiso de asegurar que las actividades de visita tengan un enfoque de sostenibilidad, ha desarrollado una serie de instrumentos con el objetivo de guiar a los administradores sobre cómo ordenar, planificar y regular los procedimientos

para la gestión de dichas actividades en el interior del SIGAP.

El módulo de planificación turística, partió con la contextualización del marco legal que rige el manejo del turismo o actividades de visita en áreas protegidas, seguidamente se abordó el tema de la importancia de la planificación turística, terminando con la descripción de los instrumentos de gestión turística, su función e importancia. Dada la labor que realizan los directores de las distintas regionales de CONAP en el país, es importante que conozcan el Normativo para la Gestión y Manejo de las Actividades de Visita en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP- (aprobado mediante resolución 02-07-2013 de la Secretaría Ejecutiva de CONAP), en donde además de especificar cuáles son sus funciones en el tema del manejo de la actividad de visita, también describe el contenido mínimo que debe considerar un Plan de Gestión y Manejo de Visitantes, el cual se realiza para un área protegida o parte de la misma y contienen las estrategias de manejo del turismo sostenible a desarrollar en un periodo de 5 años.

Durante este módulo se expuso a los participantes la importancia de obtener información estadística de la actividad de visitación en cada una de las áreas específicas del SIGAP. Esta información permite a los administradores conocer el perfil del visitante que llega a las áreas, el número y la temporalidad de la visita, lo cual es una valiosísima información a la hora de tomar decisiones tanto de desarrollo turístico como de monitoreo, mitigación y prevención de impactos. Esta obtención de información se realiza a través del Registro Unificado de Visitantes (RUV), el cual consiste en que los visitantes rellenen una boleta de datos a la hora de acceder a las áreas. Posteriormente estos datos son sistematizados obteniendo dicha información estadística.

## Módulo 5; Monitoreo y Evaluación Impartido por Deyssi Jeannette Rodríguez Martínez, Asesora del Dto. Planificación del CONAP

Todo proyecto tiene diferentes fases, entre las que se encuentran la identificación, el desarrollo, la ejecución y monitoreo, y la evaluación. Éste módulo centró sus esfuerzos en enfatizar la importancia de un monitoreo continuo del desempeño de los proyectos en ejecución, a modo de conocer la adecuada implementación del mismo de forma que se logren los objetivos previstos del mismo. Igualmente es de vital importancia realizar una correcta evaluación de los proyectos una vez estos hayan concluido, ya que esto nos otorga valiosa información para el diseño y ejecución de futuros proyectos ya que la evaluación debe ser el punto de partida para la siguiente planificación.

Evaluar supone realizar un análisis de nuestra intervención y, por lo tanto, es un momento de reflexión que propicia el aprendizaje sobre el desempeño de nuestra actividad que nos lleva, en consecuencia, a mejorar y a progresar. Por otro lado es un ejercicio de responsabilidad social y política, especialmente si las actividades llevadas a cabo se financian con fondos públicos o con donaciones, como es el caso de la mayoría de los proyectos ejecutados por el CONAP.

## Módulo 6: Estrategias de Comunicación Impartido por Mirla Taque, Asesoras del Dto. de Educación y Fomento del CONAP y por Carmen Morales, Jefe de la Unidad de Comunicaciones del PNUD



El objetivo de este módulo fue trasladar a los participantes los lineamientos de la Estrategia de Comunicación del CONAP y Definir una estrategia efectiva para el fortalecimiento de la comunicación interna y externa de la institución. Así mismo, presentaron lineamientos para la mejora de las herramientas de divulgación e información con el fin de mejorar la imagen institucional. A su vez, se presentó la estructura del Consejo, los canales de información disponible y los productos de comunicación a la disposición del personal técnico de turismo para dar a conocer su trabajo y contribuir al posicionamiento y promoción de las Áreas Protegidas. Dentro de los temas más importantes tratados durante el módulo se encontraron conceptos de comunicación, procesos de comunicación interna y externa, canales de comunicación, elaboración de mensajes, notas de prensa y el manejo de las relaciones públicas a nivel institucional.

Adicionalmente, la Unidad de Comunicaciones del PNUD participó en



el módulo reforzando la importancia de las alianzas y el trabajo en conjunto que realiza PNUD, CONAP y otros socios en el marco del proyecto. Carmen Morales, Oficial de Comunicaciones PNUD, resaltó el proceso de la comunicación como elemento básico para sumar esfuerzos y dio a los participantes insumos sobre la

comunicación estratégica y la elaboración de mensajes. Los contenidos trasladaron a los participantes un checklist básico de los aspectos que deben considerar al momento de emitir comunicaciones a los distintos grupos objetivo con quienes trabajan.

## 4.2 Actividades prácticas



turismo, facilidades y servicios ofertados o principales retos de gestión y administración, entre otros. Posteriormente los distintos grupos realizaron visitas de reconocimiento a las diferentes partes con influencia turística dentro del parque, analizando los impactos generados por la actividad turística.

A su vez, los participantes recibieron un instructivo en el uso práctico del software utilizado para registrar los datos levantaos gracias a la implementación del Registro Unificado de Visitantes y tuvieron la oportunidad de utilizarlo de forma individual para la comprensión y destreza en su manejo.

Adicionalmente a la adquisición de conocimientos teóricos, los participantes tuvieron la oportunidad de probar de forma práctica herramientas de gestión de turismo sostenible en áreas protegidas. De entre ellos, cabe destacar la aplicación de la herramienta para el diagnóstico, evaluación y monitoreo de impactos causados por la actividad turística y el Registro Unificado de Visitantes.

Para la práctica en el uso de la herramienta para el diagnóstico, evaluación y monitoreo de impactos causados por la actividad turística, se contó en un principio con la participación de Mayra Ajú, encargada de turismo de Corazón del Bosque, quien brindó datos sobre actividades y estadísticas de visitación, ingresos generados por el

Un total de 42 personas se beneficiaron de la capacitación, la cual fue dirigida a los Directores de las Oficinas Regionales del CONAP y al equipo técnico, tanto de dichas oficinas como de CONAP Central, que en el desempeño de sus labores diarias debe abordar temas relacionados con la actividad turística en el interior de áreas protegidas.

**Cuadro 2: Listado de participantes**

Departamento / Dirección Regional	PARTICIPANTES
Director Regionales / CONAP Central	1. Héctor Adilio Nufio Reyes
Educación y fomento / CONAP Central	2. Ana Luisa De León 3. Mirla Azucena Taque López
Manejo Forestal / CONAP Central	4. Jackeline Darlene Brincker Palomo
Otecbio / CONAP Central	5. Jorge Jiménez Barrios
Unidades de Conservación / CONAP Central	6. Carlos Enrique Godoy Liere 7. Luis Pedro Utrera Granados 8. Gabriela Alejandra Ortiz de la Cruz 9. Luis Quiyuch
Planificación / CONAP Central	10. Deyssi Jeannette Rodriguez Martinez 11. Mónica Ivonne Urbina
Pueblos indígenas / CONAP Central	12. Carolina Cocón Ajuchan
Vida Silvestre / CONAP Central	13. Siomara Calderón Barillas
Dirección Regional del Altiplano Central	14. Edgar Sosa 15. Glendy Paola Asunción Cutzal Chavajay 16. Francisco Javier Chavajay Pérez
Dirección Regional del Altiplano Nor Occidental	17. Oliver Arón Hernández 18. Francisco Ortiz 19. Ángel David Gutiérrez
Dirección Regional del Altiplano Occidental	20. Samuel Estacuy 21. Dieter Mehlbam 22. Rafael Barrios
Dirección Regional de Costa Sur	23. Gerson Benjamín Bautista Orozco 24. Marco Fernando Zúñiga
Dirección Regional de Nor Oriente	25. Iván Cabrera Ermitaño 26. Andrés Caal 27. Fabiola Barrios 28. Hugo Fernando Tiul Pérez
Dirección Regional de Peten	29. Sofia Anzueto 30. Doublas Mejía 31. Alma Verónica Aguilar
Dirección Regional de Oriente	32. Fausto Fajardo Montes 33. Milton Valerio Urzúa Duarte
Dirección Regional de Sur Oriente	34. Luis Enrique Martínez 35. Luis Edwin Barrios Teos
Unidad Técnica Cordillera Alux	36. Carla Vanessa Franco Hurtate 37. José Daniel López
Dirección Regional de las Verapaces	38. Yorman Lesther 39. Juan Mateo Pop Cholom 40. Darwin Gamaliel Tzul Co 41. Berny Gudiel Tot Chub 42. Victor Augusto Yoj Alvarado

La evaluación de la capacitación estuvo al cargo de una consultora externa, la Doctora Doris Eugenia Martínez Melgar.

### Metodología

Con el fin de realizar una evaluación sobre la efectividad de la capacitación en elevar los conocimientos de los participantes, de forma cuantitativa y estadísticamente significativa, se elaboró un cuestionario para evaluar contenidos aprendidos (Anexo 1). El mismo cuestionario se aplicó en dos momentos diferentes: antes de iniciar la capacitación (cuestionario A), y el tercer día al terminar la capacitación (cuestionario B). Para ambas evaluaciones se otorgó

exactamente el mismo tiempo para llenar los cuestionarios al inicio y al finalizar la actividad (30 minutos).

Cada cuestionario constaba de 19 preguntas pensadas para ayudar a los individuos a reforzar los contenidos considerados como los más importantes entre los impartidos. Esas 19 preguntas abarcaban todos los temas abordados en la capacitación, en 6 grandes grupos, de la forma en que se detalla a continuación en la Tabla 1:

**Tabla 1: Número de preguntas por temas abordados en el cuestionario de evaluación.**

MÓDULOS / PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
BIODIVERSIDAD					X										X				
CONCEPTOS BÁSICOS ECOTURISMO	X	X	X						X										
HERRAMIENTAS DE PLANIFICACIÓN TURÍSTICA (CONCEPTOS)				X		X	X				X					X			
PLANES MAESTROS Y PLANIFICACIÓN TURÍSTICA							X		X		X						X	X	
MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS													X						
COMUNICACIÓN INTERINSTITUCIONAL														X					X

Los cuestionarios A y B se calificaron utilizandolosmismoscriteriosylaexperiencia de la evaluadora en capacitaciones técnicas. Ya que las preguntas son en su mayoría de desarrollo, se buscó calificar palabras clave que indicaran la comprensión del evaluado sobre la pregunta.

En una matriz simple de doble entrada se vaciaron los punteos obtenidos por cada individuo para cada pregunta, tanto para

su cuestionario A como para el B. Se promediaron los punteos obtenidos por todos los individuos para el cuestionario A, haciendo lo mismo para los cuestionarios B y se calculó la diferencia entre el promedio de los punteos obtenidos previa a la capacitación y el promedio obtenido tras la capacitación para evaluar el nivel de mejora de los participantes en lo referente a los contenidos impartidos.



Por otro lado, también se realizó una evaluación sobre la percepción de los participantes sobre la calidad de la capacitación y la necesidad o no de realizar actividades similares de forma periódica.

Ésta se realizó al finalizar la capacitación, luego de la evaluación cuantitativa mediante un cuestionario de preguntas concretas, para ser respondidas por el sujeto marcando una escala de Likert con los valores que se observan en la Tabla 2:

**Tabla 2: Valores de Escala de Likert utilizados para la evaluación cualitativa.**

ESCALA	VALOR
0	malo
1	regular
2	bueno
3	excelente

A continuación se presentan los principales resultados luego de analizar las respuestas tabuladas de las evaluaciones.

## Resultados

### Evaluación de la mejora de los conocimientos de los participantes

Tomando en cuenta las calificaciones obtenidas tanto en el formulario completado antes y después de la capacitación, el puntaje más bajo fue de 20 y el más alto de 92.

El promedio de los cuestionarios completos previo a la capacitación fue de 41, mientras que el promedio de los cuestionarios completos tras la capacitación fue de 60 lo

que supone un promedio de mejora de 21 puntos gracias a la capacitación.

De los cuestionarios completados previa a la capacitación, el puntaje más alto fue 73 y el más bajo 20. De los cuestionarios B, el más alto fue de 92 y el más bajo de 38 puntos.

Los puntajes y promedios para cada grupo de cuestionarios se observan en la Tabla 3:

**Tabla 3: Puntajes y promedios para cada grupo de cuestionarios.**

	Cuestionarios A	Cuestionarios B
<b>Puntaje más alto</b>	73	92
<b>Puntaje más bajo</b>	20	38
<b>Promedio</b>	47	68

Luego de haber clasificado por temas las 19 preguntas, se calculó un puntaje promedio para cada módulo, que se comparó mediante una resta simple entre los cuestionarios B (tomados después de la capacitación) y

los cuestionarios A (tomados antes de la capacitación). Los resultados se observan en la Tabla 4:

**Tabla 4: Diferencias de promedio entre los temas del cuestionario**

CUESTIONARIO	TEMAS DE LA CAPACITACIÓN					
	BIODIVERSIDAD	CONCEPTOS DE ECOTURISMO	HERRAMIENTAS DE PLANIFICACIÓN	PLANES MAESTROS Y DE USO PÚBLICO	EVALUACIÓN DE PROYECTOS	COMUNICACIÓN INTERINSTITUCIONAL
<b>A</b> Conocimientos antes de la capacitación	68	61.88	55.2	60.2	72.5	66.5
<b>B</b> Conocimientos después de la capacitación	95.5	89.38	79.9	82.9	102.5	108
<b>B-A</b> Mejora de los conocimientos de los participantes	27.5	27.5	24.7	22.7	30	41.5

El tema que registró más cambio positivo fue el de comunicación interinstitucional, seguido por el de evaluación de proyectos. El tema que reportó menos cambio en el número de respuestas correctas registradas fue el de planes maestros y planes de

gestión y manejo de visitantes, lo que puede ser debido a que son temas con los que los técnicos están muy familiarizados, ya que son una de las acciones principales de CONAP

**Evaluación de la percepción de los participantes sobre el desempeño de la capacitación**

Para la primera parte, en la cual se califica a los expositores de forma individual, el 50% de los 30 individuos opina que los facilitadores y los temas tratados fueron excelentes; el 47% opina que fueron buenos y el 3% regular.

Con respecto a la logística de la capacitación, el 51% indica que le pareció buena, el 41% excelente y el 7% regular.

Con respecto a la percepción sobre aspectos que mejoran las capacidades de técnicos del CONAP con respecto a la implementación de salvaguardias ambientales y sociales para el ecoturismo, el 55% opina que la capacitación ha sido buena para elevar estas capacidades, el 37% opina que ha sido excelente, y el 8% que ha sido regular.

**Tabla 5: Resumen de resultados cualitativos**

PARTES DEL CUESTIONARIO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
<b>I: CALIFICACIÓN DE FACILITADORES</b>	50%	47%	3%	0
<b>II: ORGANIZACIÓN DEL EVENTO</b>	41%	51%	7%	0
<b>III: CONSTRUCCIÓN DE CAPACIDADES</b>	37%	55%	8%	0

El 56% de los individuos opina que los temas impartidos en la capacitación han sido muy útiles, mientras que el 44% opina que ha sido útil.

18 personas (60%) indicaron que sí están

de acuerdo con que estas capacitaciones se realicen de forma periódica, pero no sugirieron ninguna periodicidad. Los comentarios se copiaron literalmente y se pueden observar en el Anexo 2.

Los promedios de las notas obtenidas durante la evaluación demuestran que la capacitación cumplió el objetivo de mejorar las capacidades de los técnicos del CONAP en los temas tratados en la capacitación. Los promedios simples de los cuestionarios que evaluaban los conocimientos previos a la capacitación (formularios A) y los adquiridos tras la misma (formularios B) muestran un aumento de 21 puntos, lo cual es una diferencia muy significativa para tratarse de una capacitación de duración corta. Sin embargo, se juzga que los punteos obtenidos por la mayoría de individuos, tanto para los formularios A (47 puntos promedio) como para los B (68 puntos promedio) son bastante bajos de acuerdo a la escala nacional de calificación. En ésta, un punteo por debajo de 50 puntos se considera insuficiente, de 60 a 69 se considera regular, entre 70 y 79 bueno y de 80 a 89 muy bueno y de 90 a 100 excelente. Con esta escala, el promedio de los formularios A de 47 puntos es insuficiente.

Por otro lado, es muy destacable que a través de la capacitación los Directores Regionales y personal técnico tuvieron la oportunidad de compartir sus experiencias, enriqueciendo así el trabajo de sus compañeros y encontrando soluciones y consejos a los retos que enfrentan en el desempeño de sus labores. Igualmente, es de suma importancia señalar que entre los principales retos expuestos por los Directores Regionales se encuentra el grado de involucramiento de sus oficinas en las decisiones tomadas a nivel central. El uso de estas actividades puede ser una herramienta complementaria para mejorar los puentes de comunicación entre las oficinas regionales y el personal trabajando a nivel central, de forma que ambos puedan entender mejor los compromisos y retos enfrentados por cada una de las partes, y que de esta forma exista una comunicación más fluida y efectiva entre las diferentes oficinas.

Dado los satisfactorios resultados alcanzados en lo referente al aumento de las capacidades técnicas, que a su vez la opinión obtenida por parte de los participantes es altamente favorable, y que el nivel de conocimientos continúan un amplio margen de mejora, se considera que este tipo de capacitaciones deberían realizarse de forma periódica. Estas actividades deberían seguir persiguiendo el doble objetivo de aumentar los conocimientos teórico-prácticos de los trabajadores del CONAP y de mejorar el entendimiento y comunicación entre su personal.



# ANEXOS

## ANEXO 1 - Cuestionario de Evaluación

Número de Referencia:

Fecha:

### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN

#### PRESENTACIÓN

A través de este cuestionario se pretende evaluar la capacitación recibida por el personal de CONAP del 24 al 26 de junio del 2014, titulada Ecoturismo como Estrategia de Conservación de Biodiversidad. Gestión del Turismo en Áreas Protegidas. Su aporte es sumamente importante para este proceso, ya que sus comentarios serán tomados en cuenta para el perfeccionamiento a futuro de la capacitación. Sus respuestas serán totalmente confidenciales. Siéntase en la libertad de responder con absoluta sinceridad.

El cuestionario consta de dos partes. La primera (A) evaluará los conocimientos sobre contenidos que usted maneja de los temas impartidos en la capacitación. Para poder concluir que la capacitación efectivamente ha aportado contenido significativo y novedoso para su desempeño laboral en CONAP, es necesario comparar esos conocimientos antes y después de la capacitación. Por ello, esta primera parte de la prueba se realizará antes y después de la capacitación. Es posible que la primera vez que responda el cuestionario de contenidos, no sepa la respuesta a alguna pregunta. No se preocupe, deje en blanco la respuesta y continúe contestando las respuestas que conozca. Este cuestionario es meramente diagnóstico y ayudará para identificar precisamente, cuáles son los contenidos que lo han enriquecido profesionalmente y cuáles son los temas que vale la pena profundizar e incluir en futuras capacitaciones.

La segunda parte (B) se realizará únicamente al terminar el proceso, ya que será una evaluación de la capacitación misma: la forma de impartir los contenidos, las actividades realizadas, los materiales entregados. Esta parte es muy importante, ya que recogeremos sus comentarios sobre qué contenidos le servirán para mejorar sus capacidades técnicas de trabajo en CONAP, así como comentarios de qué tan útil le será la capacitación y cómo puede mejorarse este programa de capacitación.

¡Muchas gracias por su colaboración!

#### PARTE A: EVALUACIÓN DE CONCEPTOS APRENDIDOS

En esta sección se evaluará el nivel de comprensión y retención de los contenidos impartidos en la capacitación. Todos los temas abordados han sido incluidos y serán evaluados en la aplicación de los conceptos más importantes. Las respuestas deben ser breves, concretas, claras y basadas en su comprensión de los conceptos. Si surge cualquier duda de interpretación, no dude en preguntarla. A continuación se le darán instrucciones específicas para contestar las preguntas de contenido.

**SERIE I: Conceptos.** Defina los siguientes términos de forma clara y concreta. Indique qué significa el concepto y cuáles son sus principales características.

1. Turismo Sostenible
2. Ecoturismo
3. Turismo Comunitario
4. Impacto turístico
5. Diversidad biológica
6. COTURAP
7. Monitoreo de proyectos
8. Evaluación de impactos
9. Evaluación de resultados

**SERIE II: Pregunta Directa.** Responda concretamente a lo que se le pide

10. ¿Por qué es importante implementar el registro unificado de visitantes en todas las áreas del SIGAP?
11. De las herramientas de planificación turística presentadas en la capacitación, ¿Cuál es la que debe aplicarse en un área protegida antes de recibir turistas en ella?

12. ¿Por qué es importante implementar el modelo LOGRE en la atención al cliente dentro de un área protegida?
13. ¿Por qué es importante la planificación turística para la gestión de un área protegida?
14. ¿En qué se diferencian el Normativo de Concesiones de Servicios para Visitantes y la Guía para Otorgamiento de Permisos y Licencias?
15. ¿Por qué es importante lograr la sostenibilidad financiera de la actividad turística en el SIGAP?
16. ¿Por qué es necesarios monitorear y evaluar los proyectos en ejecución?
17. ¿En qué momento es recomendable realizar una evaluación de impacto a un proyecto?
18. ¿Cuáles son las principales consideraciones para diseñar un sistema de monitoreo y evaluación?
19. ¿Por qué es importante una buena comunicación interna en una institución como CONAP?

**SERIE III: Enumeración.** Enumere lo que se requiere

20. Mencione dos características de un estudio de monitoreo biológico
21. Describa dos acciones concretas que se deben realizar para prevenir impactos ambientales negativos del turismo en un área protegida
22. Mencione dos componentes importantes que debe llevar todo Plan de Gestión y Manejo de Visitantes. Indique cuál es la importancia de cada uno de ellos.
23. Mencione dos componentes importantes que debe llevar todo Plan Maestro. Indique cuál es la función de cada uno de ellos
24. Mencione las etapas de los proyectos que deben considerarse para el monitoreo y evaluación
25. Mencione dos herramientas de comunicación intra institucional, de las presentadas en la capacitación, que podrá utilizar cotidianamente en su trabajo para comunicarse efectivamente con CONAP central

### PARTE B: EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

A continuación se le pedirá su opinión sobre la utilidad y relevancia de la capacitación recibida. La misma tenía por objetivo que los participantes adquirieran conocimientos y habilidades sobre la planificación y gestión del turismo en áreas protegidas. Más allá de este objetivo, el proyecto “Promoviendo el Ecoturismo para Fortalecer la Sostenibilidad Financiera del SIGAP” está llamado a mejorar las capacidades técnicas de los funcionarios de CONAP en los temas de turismo sostenible y sostenibilidad financiera de áreas protegidas. Por ello, esta parte de la evaluación tendrá en cuenta si la actividad ha cumplido estos dos objetivos y le pedirá su opinión y comentarios sobre cómo se llevó a cabo la capacitación y cómo podría mejorarse con el fin de lograrlos.

Por favor, marcar en la casilla correspondiente el número que de acuerdo a la escala dada, refleje mejor su opinión.

No.	ITEM	CALIFICACIÓN			
		0	1	2	3
<b>CALIFICACIONES ESPECÍFICAS POR MÓDULOS</b>					
1	Importancia para su trabajo de los conceptos impartidos en el módulo de biodiversidad				
2	Importancia para su trabajo de los conceptos de ecoturismo, comunidades y turismo y atención al visitante				
3	Importancia para su trabajo de los conceptos de impactos del turismo				
4	Importancia para su trabajo de los conceptos de planificación turística				
5	Importancia para su trabajo de los conceptos de planificación y administración de áreas protegidas				
6	Importancia para su trabajo de conocer las herramientas de gestión turística				
7	Importancia para su trabajo de conocer los conceptos de monitoreo y evaluación de proyectos				
8	Importancia para su trabajo de conocer las estrategias de comunicación inter e intra institucional				
<b>CALIFICACIONES GENERALES</b>					
9	Material utilizado por los facilitadores para impartir y clarificar los conceptos				
10	Actividades planificadas para poner en práctica los conceptos impartidos				
11	Manejo del tiempo y de la agenda (puntualidad)				
12	Refacciones y comidas				
13	Manejo de los participantes y del clima de discusión				

<b>ESCALA</b>
0= Malo
1= Regular
2= Bueno
3= Excelente

Por favor, marcar en la casilla correspondiente el número que, de acuerdo a la escala dada, refleje mejor su opinión.

No.	ITEM	0	1	2
1	¿Considera usted que esta capacitación mejorará su capacidad para estar consciente de			

<b>ESCALA</b>
0= Nada
1= Un poco
2= Mucho

los problemas en las áreas protegidas derivados de la actividad turística?

- 2 ¿Considera usted que esta capacitación le ayudó a identificar información que necesita sobre planificación turística en áreas protegidas?
- 3 ¿Considera usted que esta capacitación le ayudará a implementar efectivamente las herramientas de gestión turística en áreas protegidas?
- 4 ¿Considera usted que los contenidos impartidos en esta capacitación le ayudarán a tomar mejores decisiones con respecto a la gestión turística en áreas protegidas?
- 5 ¿Considera usted que esta capacitación le ayudará a monitorear y evaluar de forma más efectiva los proyectos de turismo sostenible en áreas protegidas?
- 6 ¿Considera usted que después de esta capacitación su Sede Regional estará mejor preparada para implementar el RUV exitosamente en las áreas protegidas de su región?
- 7 ¿Considera usted que luego de esta capacitación podrá emitir mejores opiniones y sugerencias prácticas en proyectos de turismo en las áreas protegidas de su región?
- 8 ¿Considera usted que luego de esta capacitación su Sede Regional podrá comunicarse más efectivamente con CONAP Central?

En términos de sus actuales y futuras responsabilidades profesionales, ¿Qué nivel de utilidad le otorgaría a la capacitación?

Muy útil

Útil

Poco útil

Nada útil

¿Cuáles fueron las principales fortalezas de la capacitación?

¿Cuáles fueron las principales debilidades de la capacitación?

¿Recomendaría que este tipo de capacitaciones se realizaran de forma periódica?

**COMENTARIOS:**

Por favor escriba cualquier comentario adicional que considere importante para mejorar esta capacitación en función de sus contenidos, facilitadores, logística, o cualquier otro aspecto.

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**



## ANEXO 2 - Resultados cualitativos de la Evaluación

No.	ITEM	CALIFICACIÓN			
		0	1	2	3
<b>CALIFICACIONES ESPECÍFICAS POR MÓDULOS</b>					
1	Dominio del tema y habilidad para responder preguntas del facilitador del módulo de biodiversidad	0	0	12	18
2	Importancia para su trabajo de los conceptos impartidos en el módulo de biodiversidad	0	0	9	21
3	Dominio del tema y habilidad para responder preguntas del facilitador del módulo de conceptos de ecoturismo, comunidades y turismo y atención al visitante	0	2	15	13
4	Importancia para su trabajo de los conceptos de ecoturismo, comunidades y turismo y atención al visitante	0	1	13	16
5	Dominio del tema y habilidad para responder preguntas del facilitador del módulo de impactos del turismo	0	2	11	12
6	Importancia para su trabajo de los conceptos de impactos del turismo	0	0	15	15
7	Dominio del tema y habilidad para responder preguntas del facilitador del módulo de planificación turística	0	1	17	12
8	Importancia para su trabajo de los conceptos de planificación turística	0	0	16	14
9	Dominio del tema y habilidad para responder preguntas del facilitador del módulo de planificación y administración de áreas protegidas	0	0	15	15
10	Importancia para su trabajo de los conceptos de planificación y administración de áreas protegidas	0	2	10	18
11	Dominio del tema y habilidad para responder preguntas del facilitador del módulo de herramientas de gestión turística	0	1	15	14
12	Importancia para su trabajo de conocer las herramientas de gestión turística	0	1	15	14
13	Dominio del tema y habilidad para responder preguntas del facilitador del módulo de monitoreo y evaluación de proyectos	0	2	13	15
14	Importancia para su trabajo de conocer los conceptos de monitoreo y evaluación de proyectos	0	0	15	15
15	Dominio del tema y habilidad para responder preguntas del facilitador del módulo de estrategias de comunicación inter e intra institucional	0	2	17	11
16	Importancia para su trabajo de conocer las estrategias de comunicación inter e intra institucional	0	0	14	16
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>222</b>	<b>239</b>

### CALIFICACIONES GENERALES SOBRE LA ORGANIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD

CALIFICACIONES GENERALES		0	1	2	3
17	Material utilizado por los facilitadores para impartir y clarificar los conceptos	0	2	15	13
18	Actividades planificadas para poner en práctica los conceptos impartidos	0	1	15	14
19	Manejo del tiempo y de la agenda (puntualidad)	0	5	15	10
20	Refacciones y comidas	0	2	16	12
21	Manejo de los participantes y del clima de discusión	0	1	16	13
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>77</b>	<b>62</b>

### CALIFICACIONES DE PERCEPCIÓN SOBRE LA CONSTRUCCIÓN DE CAPACIDADES

No.	ITEM	0	1	2	3
1	Esta capacitación mejorará su capacidad para estar consciente de los problemas en las áreas protegidas derivados de la actividad turística	0	2	13	15
2	Esta capacitación lo ayudó a identificar información que necesita sobre planificación turística en áreas protegidas	0	1	12	17
3	Esta capacitación le ayudará a implementar efectivamente las herramientas de gestión turística en áreas protegidas	0	0	18	12
4	Las herramientas de gestión y administración de áreas protegidas de CONAP son suficientes para lograr el objetivo de conservar la biodiversidad en Guatemala	0	6	18	6
5	Las herramientas de gestión turística existentes son suficientes para regular el turismo sostenible y la sostenibilidad financiera en el SIGAP	0	6	18	6
6	Los contenidos impartidos en esta capacitación lo ayudarán a tomar mejores decisiones con respecto a la gestión turística en áreas protegidas	0	0	19	11
7	Esta capacitación le ayudará a monitorear y evaluar de forma más efectiva los proyectos de turismo sostenible en áreas protegidas	0	3	17	10
8	Después de esta capacitación su Sede Regional podrá implementar el RUV exitosamente en las áreas protegidas de su región	1	2	17	10
9	Luego de esta capacitación podrá emitir opiniones y sugerencias prácticas en proyectos de turismo en las áreas protegidas de su región	0	2	14	14
10	Luego de esta capacitación su Sede Regional podrá comunicarse efectivamente con CONAP Central	0	2	18	10
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>164</b>	<b>111</b>

### CALIFICACIONES DE PERCEPCIÓN SOBRE LA UTILIDAD DE LA CAPACITACIÓN

ITEM	NÚMERO
Muy útil	14
útil	11
poco útil	0
nada útil	0
TOTAL	25

### PRINCIPALES FORTALEZAS DEL EVENTO

PRINCIPALES FORTALEZAS	No. PERSONAS
Conocer el RUV	1
Gente con conocimiento	5
Conocimiento específico sobre ecoturismo	7
La multidisciplinariedad y el contenido interesante	5
Las actividades de campo	2
Recurso financiero	1
Lógica del desarrollo de la temática	2
Organización	5
Aglutinó a directores y técnicos de regionales y CONAP Central	1
Atención	1
Las experiencias compartidas	2
Introducción al manejo en áreas protegidas donde no se ha implementado	1
Buena moderación del evento	1

### PRINCIPALES DEBILIDADES DEL EVENTO

PRINCIPALES DEBILIDADES	No. DE PERSONAS
Incumplimiento de horario de agenda	6
Períodos muy prolongados	1
Faltó enfoque de tema jurídico	1
El lugar, con respecto a pernoctación	3
Algunos disertantes no estuvieron en contexto	1
Que algunos capacitadores sólo leyeron diapositivas	1
La poca discusión en algunos temas, como la boleta del RUV	2
Poca diversidad de métodos de capacitación (sólo diapositivas)	1
Temas importantes con poco tiempo	1
El monitoreo o impacto causado por actividad turística	1
Enfoque de temas con relevancia turística	1
Eficiencia en la parte práctica y no evaluar la evaluación	1
Faltaron actividades motivacionales	1



### PERIODICIDAD SUGERIDA DE LAS CAPACITACIONES

QUE SEA PERIÓDICA	No. De RESPUESTAS
3 ó 4 veces al año	2
sí	18
al menos 2 veces al año	1

### COMENTARIOS GENERALES

No.	COMENTARIOS
1.	Excelente trabajo del equipo organizador y expositor
2.	Sigan adelante! Muchas gracias por todo!
3.	Continuar con este tipo de eventos ya que mejora nuestros conocimiento y sobre todo, compartir experiencias con otros, dentro de la institución, cooperantes y comunitarios
4.	Tener un banco de necesidades de fortalecimiento generados por las diversas direcciones regionales y fortalecer los mismos según su prioridad
5.	Que se le brinde más tiempo de proporción a un expositor para que mejore en su presentación, ejemplos, otros.
6.	Que se le informe al participante al inicio del evento si tendrá acceso a la información, debido a que a veces se desconcentran en las explicaciones por estar copiando.
7.	Fue negativo diferenciar en el trato a los participantes, e invitar a ciertas autoridades que no tienen el mínimo interés en esto
8.	Muy buena
9.	Sería muy beneficioso contar con ponencias a cerca de experiencias de turismo sostenible y ecoturismo para conocer cómo ha beneficiado a la sociedad guatemalteca y a las áreas protegidas. Podría ser impartida por los mismos técnicos y/o personal de CONAP que se encuentren vinculados al tema de turismo en áreas protegidas.
10.	Las herramientas propuestas (RUV) deben contextualizarse a cada área protegida
11.	Faltó el traguito en la ceremonia maya
12.	Sería necesario poder identificar a los participantes por regiones; mayor contacto con situaciones de actualidad. Excelente.
13.	Divulgar que el turismo dentro de áreas protegidas no es un fin sino un medio para la conservación y el uso sostenible de la diversidad biológica y sus servicios ecosistémicos.
14.	Hacer capacitaciones periódicas, pero no para repetir contenidos, sino para profundizarlos.
15.	Creo que participaron nuestros actores de las regiones, pero faltó presencia de más gente de Petén: parques, directores, entre otros.

## ANEXO 3 - Presentaciones de los ponentes

Módulo: Diversidad Biológica y Monitoreo

Ponente: Jorge Jiménez





## Guatemala, un país Megadiverso

- La diversidad biológica en el mundo no es homogénea
- Diversidad de especies, ecosistemas, genes y culturas
- Grupo de Países Megadiversos Afines



## La diversidad biológica de Guatemala

- + de 10,000 especies de plantas
- + de 60 ecosistemas distintos
- 25 grupos sociolingüísticos
- 41 variedades de chíle, y numerosas variedades de maíz



## Los servicios de los ecosistemas

Responden a una demanda de la sociedad. Son producidos y puestos a disposición por los ecosistemas, cuando funcionan integralmente.



## Los servicios de los ecosistemas

Servicios de provisión: Productos que obtenemos de los ecosistemas.

Comida, agua, leña, fibras, compuestos químicos y recursos genéticos.



## Los servicios de los ecosistemas

Servicios de regulación: Beneficios obtenidos como regulación, por medio de los procesos de los ecosistemas.

Regulación climática, regulación de enfermedades, regulación hídrica, purificación de agua, polinización



## Los servicios de los ecosistemas

Servicios culturales: Beneficios no materiales obtenidos de los ecosistemas.

Espiritualidad y religión, recreación y ecoturismo, valor estético, inspiracional, educativo, sentido de patrimonio.





## El precio del capital natural (incluye la diversidad biológica)

13% del PIB anual directamente dependiente de la diversidad biológica  
66,098 millones de quetzales anuales en pérdida de suelos por degradación de ecosistemas y sobreuso  
Numerosas especies y recursos genéticos desconocidos  
2% decrecimiento del PIB ambientalmente ajustado



## Los servicios de los ecosistemas

Servicios de soporte: Servicios necesarios para la producción de los otros servicios de los ecosistemas.  
Formación de suelos, ciclo de nutrientes, producción primaria



Horizontes del suelo	
A	0-100 cm: Sólido y cohesivo, orgánico en su totalidad
A1	0-10 cm: Sólido parcialmente descompuesto
A2	10-100 cm: Sólido mayor por presencia de humus vegetal
A3	100-200 cm: Transición a B-C
B	200-300 cm: Descomposición de materia orgánica de A
B1	Transición B-C
C	300-400 cm: Fragmentos y restos de descomposición de la roca madre
D	400-500 cm: Roca madre no alterada

www.observatoriodiversidad.org.gt



## La responsabilidad de todos los guatemaltecos

Conocer, valorar, utilizar sosteniblemente, restaurar, proteger y conservar




# GUATEMALA PAÍS MEGADIVERSO

Fin primera parte

Ponente: Jorge Jiménez



## El monitoreo biológico

Generalidades



Lic. Jorge Jiménez Barrios  
Oficina Técnica de Investigación, CIBAF

## El monitoreo biológico

- Estudio en el tiempo
- Variable de respuesta biológica
- Pregunta de investigación



## Estudio en el tiempo

- Tiempos largos (crecimiento de árboles)
- Tiempos cortos (caudales)
- NO ES MONITOREO (Una sola vez)

COMPARA



## Respuesta biológica

- Indicadores biológicos
- Medible

COMPARA



## Pregunta de investigación

- Orienta la metodología
- En función de una necesidad de información

COMPARA

## Asteraceae

*Verbesina pleistocephala*



## Indicadores biológicos

- Especies bandera o sombrilla - ¿lo son?
- Especies que sustentan procesos fundamentales - ¿cuál?
- Indicadores biológicos



## Indicadores biológicos

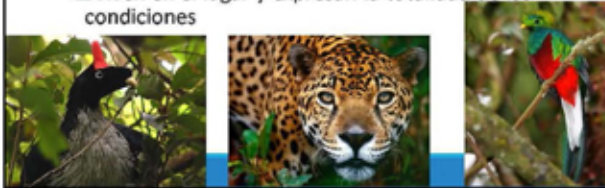
- Especies, poblaciones, ecosistemas y otras variables indicadoras medibles
- Dependen de la pregunta





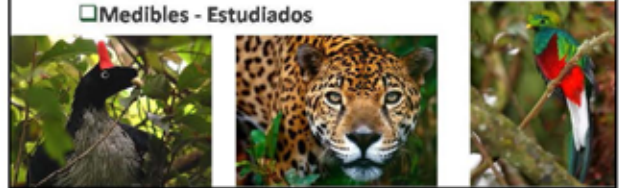
## Indicadores biológicos

- ¿Por qué los usamos?
  - Indican atributos del ambiente o de las poblaciones de otras especies
  - Son reemplazos de otras mediciones
  - Viven en el lugar y expresan la totalidad de las condiciones



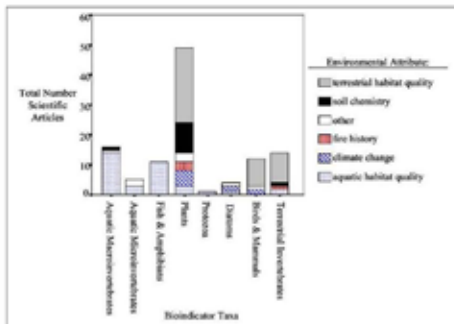
## Indicadores biológicos

- ¿Qué características deben reunir?
  - Sensibles a diferentes escalas y perturbaciones
  - Respuestas rápidas – Ciclo de vida
  - Respuesta gradual
  - Costo/beneficio
  - Amplia distribución
  - Medibles - Estudiados



## Indicadores biológicos

- ¿Cuáles son los más usados?



## Dimensiones de la diversidad biológica

### Composicional

- Genes
- Especies y poblaciones
- Comunidades y ecosistemas
- Tipos de paisajes

### Estructural

- Estructura genética
- Estructura de la población
- Estructura del hábitat
- Patrones del paisaje

### Funcional

- Procesos genéticos
- Procesos demográficos
- Procesos de los ecosistemas
- Procesos del paisaje

## Monitoreo biológico

- Pregunta de investigación (integridad ecológica)
- Selección de indicadores (método de registro, taxonomía)
- Diseño del experimento – Distribución espacial y temporal de la muestra

## ¿Cómo elegimos indicadores?

- Viabilidad técnica y validez científica





## Distribución de la muestra

- Sistemática
- Preferencial



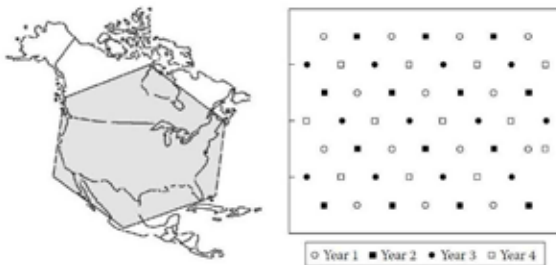
Figura 2. Mapa de la ubicación de las 50 parcelas para el muestreo de helicones en el Corredor del Bosque Nublado, Baja Verapaz, Guatemala.

## Euphorbiaceae

### *Ricinus comunis*



## Diseño serial sistemático



## Monitoreo biológico

- Pregunta de investigación (integridad ecológica)
- Selección de indicadores (método de registro, taxonomía)
- Diseño del experimento
  - Buena distribución espacial
  - Permanencia y replicabilidad
  - Información confiable

## Evaluación de impacto

- Diseño en fases:
  - Antes de la intervención (Before)
  - Después de la intervención (After)
  - Un grupo de control (Control)
  - Identificación del impacto (Impact)



## Evaluación de impacto

- Diseño Before-After-Control-Impact

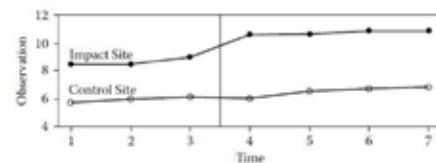


FIGURE 6.1  
A BACI study with three samples before and four samples after the impact, which occurs between times 3 and 4.

## El cambio climático sobre los ecosistemas

Cambio climático: cambio en la frecuencia, media e intensidad de la temperatura, precipitación, humedad y patrones de vientos.

- Eventos climáticos extremos
- Efectos en el nivel del mar
- Degradación ambiental (pobreza)
- Efectos sobre los ecosistemas:



## Algunos ejemplos

de la vida real en Guatemala



## Monitoreo biológico (paisaje)

- Pregunta de investigación (integridad ecológica)
- Selección de indicadores (cobertura, tasa de crecimiento, organismos sensibles)
- Diseño del experimento
  - Parcelas permanentes de vegetación
  - Muestreo cada 5 años, serial sistemático

## El cambio climático sobre los ecosistemas

- Efectos sobre los ecosistemas:
  - Proliferación de microorganismos
  - Cambios en relaciones de vectores patógenos
  - Cambios en el rendimiento de los cultivos



## Construcción de un sendero (ecosistema)

- Evaluación de impacto (esta es la pregunta, el monitoreo la herramienta):
  - Selección de indicadores y registro de línea base
  - Evaluación periódica en área intervenida y sitio de control
  - Análisis del impacto

## Reintroducción de orquídeas (poblaciones)

- Evaluación de impacto a la población y al ecosistema:
  - Antes de la intervención (¿Qué plantas hay en el área a introducirlas?)
  - Después de la intervención (¿Cuántas plantas continúan?)
  - Un grupo de control (Sin intervención)
  - Identificación del impacto (Análisis)

### Restauración ecológica (paisaje)

¿Qué elementos forman parte del monitoreo?

- Pregunta
- Identificación de indicadores biológicos
- Distribución de la muestra
- Análisis del éxito de la restauración

### Restauración ecológica (Paisaje)

Los pasos de la restauración son

1. Evaluación del estado actual y del estado deseado
2. Elaboración del modelo de referencia
3. Implementación de la restauración
4. Monitoreo



**GUATEMALA PAÍS  
MEGADIVERSO**

Gracias.





### TURISMO SOSTENIBLE

*"Aquellas actividades turísticas respetuosas con el medio natural, cultural, y social y con los valores de una comunidad, que permite disfrutar de un positivo intercambio de experiencias entre residentes y visitantes, donde la relación entre el turista y la comunidad es justa y los beneficios de la actividad son repartidos de forma equitativa y donde los visitantes tienen una actitud verdaderamente participativa en su experiencia de viaje."*

### ATRACTIVO TURÍSTICO

*"Cualquier recurso del patrimonio natural o cultural de un sitio que sea capaz de motivar la visita por parte de los turistas"*

### PRODUCTO TURÍSTICO

*"Un producto turístico es un sitio o evento que incluye atractivos (materia prima), infraestructura y servicios básicos y facilidades y equipo turístico, el cual se ofrece al mercado turístico a fin de satisfacer sus necesidades básicas y de recreación. Para hacer efectivo un producto turístico se necesitan recursos técnicos (computadora, equipo de comunicación, transporte, etc.), recursos financieros para la adquisición de los recursos técnicos y recursos humanos para la operación del producto"*

*"Es el conjunto de bienes y servicios que son utilizados para el consumo turístico por grupos determinados de consumidores"*

### TURISMO COMUNITARIO

*"Toda forma de organización empresarial sustentada en la propiedad y la autogestión de los recursos patrimoniales comunitarios, con arreglo a prácticas democráticas y solidarias en el trabajo y en la distribución de los beneficios generados por la prestación de servicios turísticos, con miras a fomentar encuentros interculturales de calidad con los visitantes" (OIT).*

### ECOTURISMO

*"Es aquella modalidad turística ambientalmente responsable, consistente en visitar atractivos naturales, así como cualquier manifestación cultural (del presente o pasado) que pueda encontrarse en el lugar, a través de un proceso que promueva la conservación. Tiene bajo impacto ambiental y cultural y propicia un involucramiento activo y socioeconómicamente beneficioso de las poblaciones locales" (UICN, 1993).*

## Señalización y rotulación externa:

3.2 De información de destino



3.3 De información de servicios y turística




3.4 De información de defensa civil y emergencias





## SEÑALIZACIÓN

La rotulación de áreas protegidas en Guatemala se divide en 2 importantes componentes:


- 1- La rotulación en carreteras que orientan e informan en las vías principales del país o externas a las áreas protegidas.
- 2- Las que orientan e informan en el interior.



## EDUCACIÓN AMBIENTAL



*"Proceso permanente en el que los individuos y la colectividad cobran conciencia de su medio y adquieren los conocimientos, los valores, la competencia, la experiencia y la voluntad capaces de hacerlos actual y para resolver los problemas del medio ambiente. Normalmente es intensiva y progresiva; propone cambios de actitud de las poblaciones. "*



## Señalización y rotulación externa:

- 1- De reglamentación
 
- 2- De prevención
 
- 3- De información
 
  - 3.1 De información e identificación



## VISITANTES



*"Personas que visitan las áreas protegidas para la realizar cualquier actividad de turismo, recreación, educación, ambiental, práctica de la espiritualidad y/o religiosa, actividades culturales, de investigación y actividades de aprovechamiento del paisaje tales como reportajes, documentales y otros. "*



## SEÑALIZACIÓN



*"Es el conjunto o sistema de señales o rótulos colocados en una carretera o en un lugar. Su objetivo es guiar y ubicar a los visitantes dentro del área que visitan; por ejemplo, las señales de ubicación de los baños, de la cafetería y de la salida de los senderos. El diseño y el material que se utilice para la señalización deben tener un balance con el entorno donde se coloquen".*



### Señalización y rotulación interna:

3- De Información

3.1 De ingreso o bienvenida



3.2 De apertura o inicio de sendero




### Señalización y rotulación externa:

3.5 De información general De carácter poblacional y geográfico, obras importantes, límites políticos, peaje etc.



3.6 De información de áreas silvestres




### Señalización y rotulación interna:

3.5 Direccional y de orientación



3.6 De servicios e infraestructura




### Señalización y rotulación interna:

1- Restriictiva o de Reglamentación



2- De Prevención




### Señalización y rotulación interna:

3.7 De información referencial



3.8 De identificación o indicativas




### Señalización y rotulación interna:

3.3 De información Explicativa



3.4 De información Interpretativa








### ¿Qué es impacto?

- Todas las actividades humanas provocan cambios en el entorno natural, social y económico.

### Turismo: impacto

- Es una actividad de gran importancia para la economía y desarrollo:
  - 1 de cada 10 dólares
  - 1 ó más de cada 10 empleos
- PERO el turismo mal manejado puede traer muchos impactos negativos y problemas serios

## IMPACTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS

### DEL TURISMO EN ÁREAS PROTEGIDAS

### Impacto económico

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empleo</li> <li>- Ingresos</li> <li>- Oportunidades</li> <li>- Directo e indirecto</li> <li>- Disponibilidad de servicios y productos básicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Temporalidad</li> <li>- Dependencia</li> <li>- Empleo baja categoría</li> <li>- Beneficio a extranjeros</li> <li>- Aumento en costo de vida</li> <li>- No equitativo</li> <li>- Pierden prácticas tradicionales</li> </ul>
---	---

## Impacto económico negativo



## Impacto sociocultural



- Intercambio cultural
- Educación y capacitación
- Valorización e identidad local
- Conocimiento ancestral
- Patrimonio cultural
- Beneficios directos y equitativos
- Participación de toda la comunidad
- Mejora calidad de vida
- Rechazo de l turista
- Pérdida de identidad local
- Conflictos internos
- Competencia y desigualdad
- Migración
- Actos ilegales contra patrimonio cultural
- Delincuencia, mendicidad, prostitución, otros

## Impacto sociocultural negativo



## Impacto ambiental



- Conservación y legislación
- Planes y proyectos
- Educación y sensibilización
- Ingresos reinvertidos en conservación
- Aprovechamiento sostenible de recursos
- Degradación e impacto
- Contaminación
- Uso excesivo
- Venta y extracción ilegal
- Alteración de ecosistemas y paisajes

## Impactos ambientales negativos



## Impacto sobre estructura



- Estructura pública
- Inversión
- Creatividad
- Diseño y materiales vernáculos
- Nuevas tecnologías
- Parte del atractivo
- Deterioro: mantenimiento, material, diseño inadecuado
- Desperdicio de inversión
- Vandalismo
- Impacto en paisaje, recursos y entorno
- Problemas financieros

## Impactos negativos sobre estructura



## Proceso del impacto turístico negativo



## MODALIDADES DEL IMPACTO

## Modalidades de impacto

### Positivo

- Consecuencias buenas, que ayudan a la conservación y el desarrollo

### Negativo

- Dañan el entorno y nuestra calidad de vida



Pedir ejemplos



## Modalidades de impacto

### Directo

- Afecta de inmediato a un recurso o elemento



### Indirecto

- Ocurre como consecuencia de otra actividad o de otro impacto



## Modalidades de impacto

### Reversible

- Se puede contrarrestar o se elimina poco a poco con el tiempo

### Irreversible

- No se puede eliminar y cambia para siempre el recurso o elemento afectado





## Modalidades de impacto

### Intensivo

- Gran concentración de impacto, generalmente también es irreversible



### Extensivo

- Se encuentra en una gran extensión, ocupa un área muy grande



## Modalidades de impacto

### Inmediato

- Actividad que ocurre una vez y provoca impacto de inmediato



### Acumulativo

- Se va acumulando y creciendo con el tiempo



Generalidades... y dinámica

## PLAN DE MANEJO DE IMPACTOS

## Planificación - impacto



### Cuando NO hay planificación



## Dinámica 3: FODA

- Lluvia de ideas
- Materiales: hoja de rotafolio para cada parte del FODA
- Marcador





GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Ponente: Frily Gálvez



### ¿QUÉ ES UNA COMUNIDAD?

De forma muy básica, se puede definir a una comunidad como un grupo o conjunto de individuos (humanos o animales) que comparten una cierta cantidad de elementos y/o tienen características en común.

La palabra comunidad tiene muchos significados políticos, sociales, religiosos, económicos, ecológicos y culturales. En este caso, definiremos a una comunidad como un grupo de personas que se encuentran asociados por vínculos sociales, porque comparten perspectivas comunes y porque llevan a cabo acciones conjuntas en localidades o entornos geográficos específicos.

### Elementos principales de una comunidad:

- Existe un sentido de lugar: se puede situar y describir indicando una localización o límites.
- Se comparten intereses y perspectivas comunes, como miembros de una comunidad compartimos valores, normas, religión, características, etc.
- Se realizan acciones conjuntas que reúnen a las personas para alcanzar metas productivas.
- Se tienen vínculos sociales como familia, amigos, compañeros de trabajo y otros. Los grupos se componen de personas de diferentes edades, géneros, niveles económicos, educativos y sociales.

### TURISMO COMUNITARIO

Existen distintos enfoques para definir y conceptualizar el turismo comunitario. La mayoría de definiciones coincide en que la característica esencial del turismo comunitario es que la comunidad debe tener un grado importante de control de la operación turística y de sus impactos positivos y negativos.

Asimismo quiero decir que la comunidad debe participar activamente en la planificación, desarrollo y manejo de la iniciativa o empresa turística. Por supuesto, para que una actividad sea considerada turismo comunitario, deben existir mecanismos para que una buena parte de los beneficios queden en la comunidad.

## TURISMO COMUNITARIO

Es muy importante señalar que, como en el caso del turismo sostenible, el turismo comunitario no es necesariamente una actividad turística específica ni va dirigido a un nicho de mercado en particular.



Si se asegura la **participación** y el **beneficio** a la comunidad, el turismo comunitario puede ser cualquier producto, servicio o actividad turística; puede brindar sus productos y servicios a muchos nichos de mercado diferentes y pueden operar a distintas escalas. En algunos casos incluso, se han desarrollado iniciativas de turismo comunitario en asociación con el sector privado.



5

## Características

Algunas características importantes que deben cumplirse en las iniciativas de turismo comunitario incluyen:

- Deben ser planificadas, gestionadas y manejadas por miembros de la o las comunidades locales.
- Deben invertir en la comunidad local y en sus necesidades; idealmente incluyendo a proyectos de beneficio comunitario adicionales a los de turismo.
- Deben privilegiar el trabajo en conjunto con los miembros de la comunidad.
- Deben ser sostenibles en cuanto a los ámbitos ambiental, sociocultural y económico-empresarial.



## Características

- Deben respetar la cultura y las estructuras tradicionales.



- Deben informar a los visitantes sobre los códigos de conducta apropiados.



## Situaciones que pueden suceder durante el desarrollo turístico de las comunidades:

- Muchas líderes y pocos seguidores
- Muchos seguidores sin líder
- El líder debe hacer todo



- Mucha ilusión al inicio y durante el proceso la gente se va alejando
- Poco entusiasmo y convicción al inicio y conforme se van dando los resultados, la gente se va involucrando al proyecto



## Situaciones que pueden suceder durante el desarrollo turístico de las comunidades:

- La comunidad ya posee toda la infraestructura y ha recibido capacitaciones, pero aún no llega una cantidad importante de turistas
- La comunidad recibe ayuda de instituciones gubernamentales y no gubernamentales, pero con poca continuidad en la asesoría técnica



## Situaciones que pueden suceder durante el desarrollo turístico de las comunidades:

- La comunidad ya posee toda la infraestructura y ha recibido capacitaciones, pero aún no llega una cantidad importante de turistas
- La comunidad recibe ayuda de instituciones gubernamentales y no gubernamentales, pero con poca continuidad en la asesoría técnica







### Hoy en día:

La atención y el servicios están acotados por muchas presiones, incluyendo entre ellas:

- Mas competencia en productos
- Menos diferencias entre productos
- Hostilidades de mercado (ej. Precios más bajos cada día)
- Variaciones en las expectativas y demandas de los clientes

### VALOR

Las empresas compiten por el valor. Esto significa que los clientes compiten por el valor el cual describen como:

Precio  
Calidad de productos y servicios

CALIDAD DEL PRODUCTO

SERVICIO

PRECIO



### ATENCIÓN AL CLIENTE



## MODELO LOGRE DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- L= Logre identificar las expectativas del cliente.
- O= Orientarse a escuchar activamente.
- G= Generar preguntas amplias.
- R= Leer y resolver las necesidades del cliente.
- E= Encontrar otras oportunidades de satisfacer al cliente.



## SERVICIO ESTRELLA (STAR)

- S= Sonrisa y saludo (Smile and Greet).** Siempre sea energético y entusiasta en crear un ambiente amigable y de bienvenida.
  - Sea sincero y amigable.
  - Use los nombres de los clientes.
- T= Tome posesión (Take ownership).** Sienta pasión por crear una mejor experiencia para el visitante.
  - Posea y resuelva los problemas del visitante.
  - Tome una responsabilidad personal por la satisfacción del cliente.
  - Nunca diga: "no es mi trabajo" o "vaya con otra persona".
- A= Atención al detalle (Attention to Detail).** Muestre que las pequeñas cosas cuentan. Asegúrese que cada visitante entienda que aún las pequeñas cosas importan.
  - Como lucimos nosotros.
  - Como luce nuestra área.
  - Como interactuamos con el visitante.



## SERVICIO ESTRELLA (STAR)

- R= Llegar más alto (Reach higher).** Ir más allá de las expectativas en todo lo que se hace.
  - Hacer lo inesperado.
  - Reconocer las necesidades ocultas.
  - Siempre manténgase aprendiendo.



## RECUPERACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE



## ¿QUE SUCEDE SI HAY ALCOHOL O DROGAS?

### Hágalo:

- Evite la condición del cliente y utilice un tono de voz positivo.
- Asegúrese de que tenga apoyo y respaldo.
- Hablé directamente con el visitante.
- Concéntrese en la conducta de la persona y no en su personalidad.
- Llame a la policía como último recurso.

### No lo haga:

- Acusaciones, tales como "usted ha tomado mucho".
- Involucrarse en una discusión o cruce de sobrenombres.
- Negocie o retirese.
- Trate de manejar la situación sólo si empieza a empeorar.



## ACTUALIZACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA PLANES MAESTROS

- Se elaboró con la intención de ser un instrumento aplicable a todas las categorías de manejo del SIGAP.
- Incluye un enfoque de gestión por resultados.
- Contiene una sección de aspectos a considerar previo a iniciar la elaboración del Plan Maestro, en la cual se orienta al equipo que elaborará el mismo, con el fin de lograr un documento exitoso.



## BASE LEGAL

- Artículo 22 del Reglamento de la Ley de Áreas Protegidas (Acuerdo Gubernativo, No. 759-90)

Cada ente ejecutor o administrador de un área protegida ya declarada deberá elaborar o mandar a elaborar y presentar al CONAP su respectivo plan maestro, en un término no mayor de 12 meses después de haber tomado la responsabilidad del manejo del área.



## ACTUALIZACIÓN DE LINEAMIENTOS

- 2010 elabora el documento "Actualización de la guía temática para la elaboración de Planes Maestros de las Áreas Protegidas del SIGAP" a través de proyecto Fortalecimiento a la Gestión de las Áreas Protegidas y la Biodiversidad de Guatemala
- 2012 CONAP aprueba y publica la Actualización de lineamientos para la elaboración de planes maestros de AP del SIGAP



## ¿QUÉ SON LOS PLANES MAESTROS?

- Es el documento rector para la ordenación territorial, gestión y desarrollo del área protegida. El mismo posee las políticas, directrices generales, programas de manejo del área protegida.
- La vigencia oficial de los planes maestros es indefinida, sin embargo el ideal es que los mismos sean actualizados cada cinco años, mismo que será aprobado por la Secretaría Ejecutiva del Consejo Nacional de Áreas Protegidas.



## BASE LEGAL

- Artículo 18 de la Ley de Áreas Protegidas (Decreto No. 4-89)

El manejo de cada una de las áreas protegidas del SIGAP, estará definido por su respectivo plan maestro, el cual será compartimentalizado en detallado, a planes operativos anuales, los cuales serán elaborados por el ente ejecutor del área, o la persona individual o jurídica que la administra.

Todos los planes maestros y operativos deben ser registrados, aprobados y supervisados por la Secretaría Ejecutiva del CONAP para verificar que se cumple con los propósitos de conservación de esta Ley. El CONAP tomará las acciones legales pertinentes en caso contrario.





## COMPONENTE CONSIDERACIONE DE MANEJO

- Visión y objetivos del plan maestro
- Análisis y evaluación de la categoría de manejo existente
- Valoración de elementos prioritarios para manejo del AP
- Análisis de amenazas de los elementos prioritarios

Elementos	Estado actual	Sistema manejo	Elementos prioritarios	Total
Ganadería	Muy alta	Alta		Muy alta
Incidencias forestales	Alta			Alta
Cacería y sobrepesca		Medio	Muy alta	Alta



## CONTENIDO MÍNIMO DEL PLAN MAESTRO

- Ficha técnica
- Contenidos de contextualización del área protegida

- Visión y objetivos
- Categoría de manejo
- Elementos prioritarios para el manejo
- Amenazas y oportunidades de los elementos prioritarios

- Estrategia
- Programas de manejo
- Plan de ejecución

- Marco legal
- Políticas y estrategias
- Zonificación y usos previstos

- Medición de avances del plan maestro
- Actualización constante de la información



## ACTUALIZACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA PLANES MAESTROS

- Incluye el tema de la participación necesaria para elaborar planes maestros.
- Recomienda y describe algunas metodologías para elaborar los mismos, así como también el procedimiento propuesto a seguir para elaborar los planes maestros de áreas protegidas del SIGAP.



## ESTRUCTURA DE ELABORACIÓN DEL PLAN MAESTRO



## COMPONENTE CONSIDERACIONE DE MANEJO

- Análisis de oportunidades de los elementos prioritarios

Oportunidades	Estado actual	Sistema manejo	Elementos prioritarios	Total
Refugio vida silvestre	Muy Alto	Alto		Muy Alto
Barrera ante desastres naturales	Alto	Alto		Alto
Educación ambiental	Medio	Medio	Alto	Medio



## COMPONENTE DIAGNÓSTICO

### FICHA TÉCNICA

- Información básica y actualizada del AP
- Infraestructura presente
- Número de personal
- Sitios de importancia (natural, cultural o socioeconómica)
- Megaproyectos
- Presupuesto anual

### CONTENIDOS MÍNIMOS

- Objetivos del AP
- Contexto regional y local
- Evaluación y análisis de:
  - Aspectos biofísicos
  - Aspectos socioeconómicos
  - Aspectos culturales
  - Amenazas del AP
  - Tenencia de la tierra
  - Gestión del AP
  - Límites del AP
  - Situación económica y financiera



## COMPONENTE NORMATIVO Y ZONIFICACIÓN

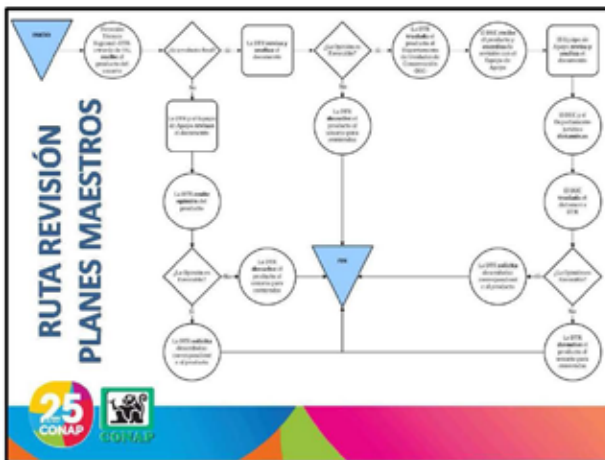
- El artículo 20 de la Ley de Áreas Protegidas regula la realización de actividades dentro de áreas protegidas.

Zona núcleo	
Objetivos de la zona	Mantener los procesos ecológicos y la conectividad con otras áreas boscosas.
Usos previstos	
Descripción de la zona	Actividades de control y protección Mantenimiento de la brecha límite Ingreso controlado de investigadores



## Plan de ejecución por programas

Actividad ejecutada	Definición Meta	Actividades	Año (G-S)	Zona de acción	Responsable	Costo de Actividad	Total por Programa
Para el 2020 se ha logrado establecer e implementar actividades de prevención, control, protección y vigilancia reduciendo el 80% de ilícitos	Población cercana al AP	Diseño y elaboración del Plan de manejo integral del fuego	1-5	Zona núcleo y zona de amortiguamiento	Mesa de prevención contra fuego	5,000	22,000
	-	Monitoreo y respuesta ante incendios	1-5	Zona núcleo	Guarda recursos	5,000	
	Población cercana al AP	Denuncia y seguimiento de personas por ilícitos dentro del AP	1-5	Todos los años	Guarda recursos, DIBRONA y Jurídico	2,000	
En cinco años se ha logrado estabilizar y reducir a los nacales cercanos al AP	Escuelas entre 7-16 años dentro de la zona de influencia del AP	Talleres de sensibilización y educación ambiental y cultural	1-3	Zona de amortiguamiento	Educador ambiental	10,000	



## COMPONENTE OPERATIVO

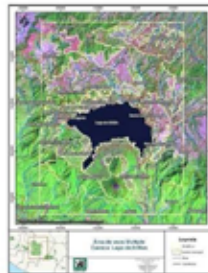
- Objetivos estratégicos, estrategias, y actividades

Objetivo Estratégico	Estrategias	Actividades
Para el 2020 se ha logrado coordinar e implementar actividades de prevención, control, protección y vigilancia interinstitucionales para reducir los ilícitos dentro del AP	Fortalecer el sistema de patrullajes interinstitucionales (guarda recursos, Ejército y DIBRONA)	Mesa de trabajo de prevención, protección y vigilancia Implementación del Plan de prevención, protección y vigilancia institucional e interinstitucional
	Fortalecer e incrementar la influencia sectorial necesaria para la ejecución de acciones de prevención, control y vigilancia	Gestionar el establecimiento de un nuevo punto de control institucional Actividad 2



## COMPONENTE NORMATIVO Y ZONIFICACIÓN

- Políticas y estrategias
- Marco legal
  - Decreto o disposición legal de creación del área.
  - Leyes relacionadas.
- Zonificación y usos previstos (coordenadas)
  - Normas específicas por zona
  - Normas específicas por actividad



## SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

INDICADOR CLAVES	Actividad	Indicador	Respuesta de	Uso Recursos	Indicador	Medidas correctivas	Medios de verificación
Para el 2020 se ha logrado coordinar e implementar actividades de prevención, control, protección y vigilancia reduciendo el 80% de ilícitos	Diseño y elaboración del Plan de manejo integral del fuego	Aprobación del plan	Técnicos y guardacarpas				
		Impresión del plan	Técnicos y guardacarpas				
	Monitoreo y respuesta ante incendios	# de eventos monitoreados	Técnicos				
		# eventos atendidos	Guardacarpas				





Módulo Planificación Turística IGT  
 Ponente: Lucila Pérez



**Módulo: Planificación turística:**

- **Al finalizar, usted será capaz de:**
  1. Identificar el marco legal que rige el manejo de áreas protegidas.
  2. Conocer porqué es importante la planificación turística.
  3. Identificar los instrumentos de gestión turística.
  4. Conocer la función e importancia de la aplicación de los instrumentos de gestión.



## RIESGOS DE LA NO PLANIFICACIÓN

**DESARROLLO SOSTENIBLE**

}

- Sostenibilidad socioeconómica.
- Sostenibilidad ambiental.
- Sostenibilidad técnica.
- Sostenibilidad financiera.



## ¿Para qué sirve la PLANIFICACIÓN?



- Identifica ecosistemas frágiles.
- Ayuda a reconocer los valores naturales y culturales.
- Identifica especies de flora y fauna amenazadas o en peligro.
- Establece criterios de conservación y aprovechamiento sostenible.

## INSTRUMENTOS DE GESTIÓN ECOTURÍSTICA

1. Normativo para la gestión y manejo de las actividades de visita en el SIGAP.
2. Guía para elaboración de planes de gestión y manejo de visitante.
3. Normativo de concesiones de servicios para visitantes.
4. Guía para Otorgamiento de Permisos y Licencias.
5. Código de Ética y Conducta para la Actividad de Visita en el SIGAP.
6. Herramienta para Evaluación de Potencial Turístico.
7. Reglamento para las Actividades Turísticas de Observación de Cetáceos en Aguas Guatemaltecas.
8. Manual de Rotulación para el SIGAP.
9. Registro Unificado de Visitantes.

## Distribución y manejo de los ingresos generados por la actividad de visitantes en el SIGAP

- Las tarifas por entrada, permisos, licencias, concesiones de servicios para visitantes y arrendamientos deben ser aprobados por CONAP.
- El CONAP aprobará el mecanismo de administración financiera de los ingresos generados por la actividad turística en las diferentes áreas protegidas.
- Los ingresos deben ser reinvertidos en el área que los generó, un porcentaje va a áreas aledañas que no pueden generar ingresos propios.

## Procedimiento para ordenar el desarrollo y manejo de las actividades de visitantes en el SIGAP

- ✓ Todas las áreas protegidas que reciban visitantes deben elaborar un Plan de Gestión o Manejo de Visitantes.
- ✓ Todos los Planes para la Gestión y Manejo de Visitantes deben ser aprobados por el CONAP y cumplir con cierto contenido mínimo establecido en el normativo.
- ✓ El Plan para la Gestión y Manejo de Visitantes puede elaborarse para un área protegida completa o para un sitio específico dentro del área.

## Procedimiento para ordenar el desarrollo y manejo de las actividades de visitantes en el SIGAP



## Política de turismo en APs

La Política sobre la Actividad Turística en Áreas Protegidas fue formulada en 1999 y aprobada en el año 2000 y aún no había sido actualizada.

La misma política establece que debe ser periódicamente revisada, evaluada y mejorada o modificada.

En este contexto, se trabajó su actualización de forma participativa con el objetivo de contar con un resultado viable, sencillo y operable.



**OBJETIVO**  
Promover el fortalecimiento institucional, económico y social necesario para que la gestión de la actividad de visita en el SIGAP contribuya a la sostenibilidad de las áreas protegidas, a la conservación de la diversidad biológica y patrimonio cultural, a la satisfacción del visitante y a proporcionar verdaderos beneficios socioeconómicos a las comunidades locales.



## NORMATIVO PARA LA GESTIÓN Y MANEJO DE VISITANTES

### OBJETIVO:

Facilitar, ordenar y regular los procedimientos para la gestión, desarrollo y manejo de las actividades de visita en áreas protegidas.

### CONTENIDO GENERAL

Funciones.  
Procedimientos.  
Contenido de un Plan de Gestión.  
Tarifas  
Administración de fondos.



## NORMATIVO DE CONCESIONES DE SERVICIOS PARA VISITANTES EN EL SIGAP

### COMISIÓN CALIFICADORA

Secretario Ejecutivo de CONAP o su delegado  
Un abogado del Departamento Jurídico de CONAP  
Representante de la administración o co-administración del AP  
Cualquier otro que la Secretaría Ejecutiva de CONAP considere adecuado

Recepción, ordenamiento, análisis, evaluación y calificación de las ofertas.



16

## GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLANES DE GESTIÓN Y MANEJO DE VISITANTE:

### OBJETIVO:

Orientar a planificadores y administradores del SIGAP en el proceso de preparación y redacción de los planes de uso público, y orientar a los entes rectores en su evaluación y aprobación.

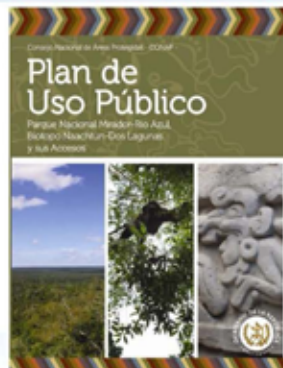
### CONTENIDO GENERAL:

Descripción paso por paso de cada uno de los componentes de este documento.



## NORMATIVO DE CONCESIONES DE SERVICIOS PARA VISITANTES EN EL SIGAP

Todas las concesiones de servicios turísticos que se otorguen en el SIGAP deben ajustarse a los Planes de Gestión y Manejo de Visitantes de las respectivas áreas protegidas.



## REGLAMENTO DE CONCESIONES DE SERVICIOS PARA VISITANTES EN EL SIGAP

### Concesionante: CONAP

**Concesionario:** Personas individuales o jurídicas, guatemaltecos o extranjeros, que opten por prestar servicios turísticos en áreas protegidas y que reúnan los requisitos necesarios.

- El otorgamiento y la prestación de los servicios turísticos que sean dados en concesión dentro del SIGAP, están sujetos a los Planes Maestros de las áreas, las leyes y disposiciones técnico-administrativas de la materia y al contrato que se celebre entre el concesionario y el CONAP.
- El reglamento define: Derechos, obligaciones y prohibiciones.



15





## NORMATIVO DE CONCESIONES DE SERVICIOS PARA VISITANTES EN EL SIGAP

Tiene por objetivo **regular y facilitar**, dentro del marco jurídico existente, el mecanismo de **adjudicación de concesiones de servicios** turísticos en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas.

Una concesión de servicios turísticos es conceder, dar u otorgar el **derecho a prestar servicios** turísticos para los visitantes en un área protegida en particular. El Estado delega en una persona o en una empresa en particular, la prestación de servicios turísticos.

13

## CÓDIGO DE ÉTICA:

Conjunto de principios fundamentales que formarán la base y la estructura para una visita responsable en las áreas protegidas del país.

**Prestadores de Servicios**

**Personal de Campo**

**Turistas y Visitantes**

22

## MANUAL DE ROTULACIÓN:

**OBJETIVO:**  
Orientar al planificador en el diseño de proyectos de rotulación y señalización dentro del SIGAP.

**CONTENIDO GENERAL:**  
Proceso de diseño de un proyecto de rotulación y señalización, desde el diseño hasta la instalación.

23

## REGLAMENTO PARA LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE OBSERVACIÓN DE CETÁCEOS.

**OBJETIVO:**  
Será el instrumento base de gestión para el desarrollo de las actividades turísticas de observación de cetáceos. Dictará los lineamientos y procedimientos para desarrollar dicha actividad, además que fomentará que ésta se realice de forma responsable y sostenible.  
Garantizar la protección y conservación de cetáceos en aguas nacionales.  
Salvaguardar la integridad de la tripulación y de todos los pasajeros en las embarcaciones involucradas en dicha actividad.

24





## REGISTRO UNIFICADO DE VISITANTES:




**OBJETIVO:**  
Obtener datos estadísticos de forma rápida y efectiva sobre los visitantes de las áreas protegidas de Guatemala, que ayuden a la toma de decisiones y creación de estrategias para fortalecer la sostenibilidad del turismo.

**CONTENIDO GENERAL:**

- Ingreso de datos en la boleta (trato al turista).
- Digitación de los datos en el software "fuera de línea".
- Obtención de resultados estadísticos.
- Importancia de aplicación de los datos estadísticos.




## GUÍA PARA OTORGAMIENTO DE LICENCIAS Y PERMISOS:



**OBJETIVO:**  
Facilitar la actividad turística dentro de áreas protegidas, mientras se cumplen con todos los requisitos legales y técnicos.

**CONTENIDO GENERAL:**

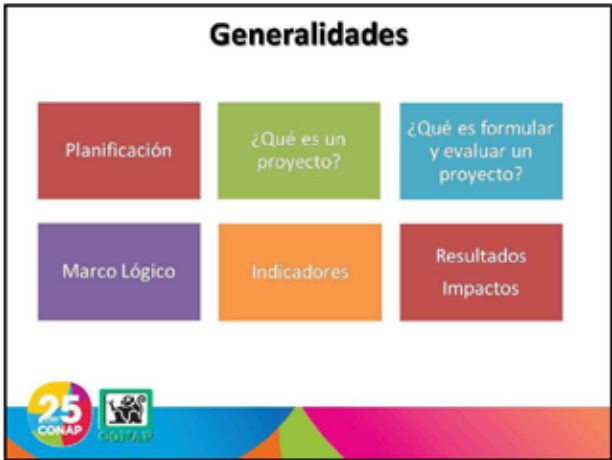
- Definiciones
- Actividades relacionadas con la actividad de visita que pueden optar a una licencia o permiso por parte de CONAP.
- Criterios a tomar en cuenta para otorgar una Licencia o Permiso.
- Requisitos para solicitar una Licencia o Permiso




Módulo Monitoreo y Evaluación de Proyectos  
Ponente: Deyssi Rodríguez

## Herramientas en el Proceso de Monitoreo

<p><b>Seguimiento de la implementación</b></p> <p style="text-align: center;">Actividades Tiempo</p> <p>✓ <b>Gestión por Resultados -GpR-</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bitácoras de Trabajo</li> <li>• Cronogramas</li> <li>• Reportes de Operativos.</li> </ul>	<p><b>Seguimiento de resultados</b></p> <div style="text-align: center;">  </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planes Operativos Anuales</li> <li>Evaluaciones de avance</li> <li>Metas Institucionales</li> <li>Metas Subsectoriales</li> </ul>
--	---



### Teórico-Práctico

Basado en la Metodología de

**ZIGLA CONSULTORES**

¿Por qué?

Se especializan en estrategias de monitoreo y evaluación, inversión social y gestión del conocimiento en América Latina.

Además del trabajo realizado con...

**"Necesitamos diseñar un sistema que nos permita conocer que resultados estamos generando"**

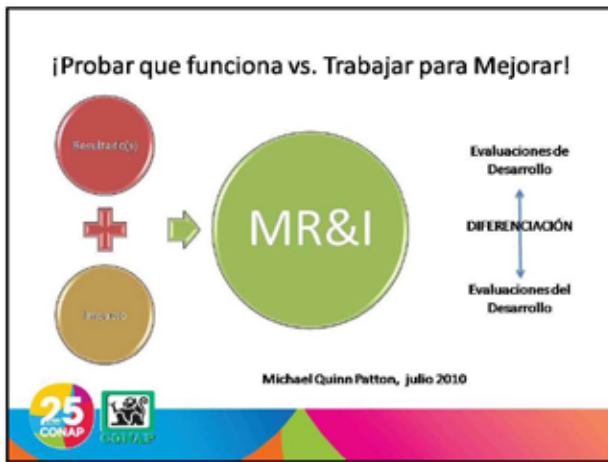
**"No contamos con las capacidades internas para diseñar e implementar estos sistemas"**

¿Cómo diseñar un sistema de monitoreo y evaluación para medir el impacto social?

**"No contamos con el tiempo y recursos necesarios"**

[ZIGLA Consultores 2011/Publicado 26/08/2011]





### 1. No hay que desesperarse por el desarrollo de un software específico, antes hay que resolver cuestiones metodológicas

2. Los indicadores no lo son todo	3. No hay que desesperarse por medir si o si el impacto	4. Los capacidades internas son importantes	5. Hay que buscar el consenso	6. Las organizaciones son complejas y distintas
-----------------------------------	---	---	-------------------------------	---

(ZIGLA Consultores 2011/Publicado 26/08/2011)

### Prioridades Institucionales del CONAP

## ¿Cómo crear tu propio M&E?

### Fundamento Técnico

**Clientes BED - FOMEN**

El Fondo Multilateral de Inversiones FOMI apoya el crecimiento económico y la reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe a través del fomento a la inversión privada y la promoción al desarrollo del sector privado. En dicho proceso, el FOMI ofrece desarrollo, asesoría y gestión mediante de negocios innovadores que beneficien a hogares pobres y de bajos ingresos, empresarios y otros actores de los sectores privados, públicos y sin fines de lucro. De igual manera, el FOMI evalúa el impacto de sus intervenciones y las lecciones aprendidas.

- 2009 - 2010 Gestión Evaluación de Conocimientos para el Clima de Turismo Sostenible del BID-FOMI
- 2010 Evaluación de medio término de la cooperación técnica FOMI-100-11220-02 del Clima de Turismo Sostenible.
- 2011 - 2010 Identificación y formalización de soluciones innovadoras y múltiples en América Latina para la Reducción de CO2.
- 2012 Diseño de un Modelo SROI para la evaluación de impacto del proyecto de desarrollo de un modelo de turismo sostenible de la zona norte de Honduras.
- 2013 - 2014 Diseño y desarrollo del Sistema de Monitoreo y Evaluación para la Reducción Regional para la Inclusión Económica y Social de los Pequeños.
- 2013 - 2016 Diseño y desarrollo del Sistema de Monitoreo y Evaluación de 100 Turismo Emprendo y Oportunidades Para La Juventud.

### Material Interactivo Monitoreo y Evaluación de Proyectos

<http://www.mapa.ziglaconsultores.com/content/mapa-de-monitoreo-y-evaluacion-de-impacto-social>

El monitoreo es a el seguimiento y evaluación, lo que el vestido de bodas es a la novia!

## Gracias por su atención y participación

drodriguez@conap.gob.gt



### Lineamientos traslado de información

La Sección de Comunicación y Relaciones Públicas cuenta con 2 personas que son las responsables de editar, revisar y subir las notas informativas al sitio WEB y redes sociales del CONAP, el procedimiento para esto es el siguiente:

- Evento** → El Delegado/Regional de cobertura el evento
- Redacción de nota** → En un periodo corto (no más de una semana) el reportero deberá redactar la nota (cumpliendo con los requerimientos para ello) Esto deberá aplicarse también para información en redes sociales.
- Traslado de información y fotografías** → Se trasladará la información al correo: [comunicacion@conap.gub.gv](mailto:comunicacion@conap.gub.gv) por [comunicacionregionales@conap.gub.gv](mailto:comunicacionregionales@conap.gub.gv), para revisión, edición y autorización previo a la publicación.
- Publicación** → Una vez revisada y autorizada la información se procede a la publicación por los diferentes medios.

**NOTA:** La información debe enviarse en formato Word y las fotografías en JPG, para facilitar el proceso de publicación.

### Redacción de noticias

Las notas sobre eventos que se realizan en tanto en las Oficinas centrales y las Regionales del CONAP, deberán de responder a las 5 W del periodismo (cada una de las cuales comprende una palabra Interrogativa en inglés), que se considera básico en la reunión y presentación de información.

**Who?** (¿Quién?)  
**What?** (¿Qué?)  
**Where?** (¿Dónde?)  
**When?** (¿Cuándo?)  
**Why?** (¿Por qué?)  
**How?** (¿Cómo?)

**Nota:** Las noticias deben de tener claridad, brevedad, actualidad, novedad, servicio y deberán de tener un carácter vigente, tomando en cuenta que la noticia es un relato de un acontecimiento de actualidad, que despierta el interés del público.

### Relaciones Públicas

El concepto de Relaciones Públicas engloba a todas aquellas acciones que una institución u organización lleva a cabo con el objetivo de **transmitir una imagen clara, transparente y de confianza** a los diferentes grupos o públicos con los que está vinculada.

Además radica en el trabajo con recursos intangibles como:

- La identidad (lo que caracteriza a la institución y la diferencia del resto).
- La filosofía (el objetivo global de la institución).
- La cultura (su modo de actuar).
- La imagen (su representación).
- La reputación (la representación mental que genera en el público).

### Diferencia Comunicación Interna de la Comunicación Externa

#### Comunicación Interna

La comunicación interna está relacionada con todo lo que se hace dentro de la institución.

Los procesos de comunicación interna deben tener un carácter transversal. Es conocida como comunicación circular, más que comunicar es algo más que informar.



#### Comunicación Externa

La comunicación externa está destinada a los públicos externos de la institución, es decir, tanto al gran público, directamente o a través de los medios de comunicación, como a sus proveedores, otras instituciones públicas, coadministradores, e organizaciones internacionales, usuarios, sociedad civil, turistas, entre otros.



### Sección de Comunicación del CONAP

Es la encargada de posicionar la imagen institucional del CONAP y de la Secretaría Ejecutiva ante la opinión pública a través de los medios de comunicación, promoviendo el uso sostenible y la conservación de la Diversidad Biológica y del SIGAP.

#### Acciones de la Sección de Comunicación y Relaciones Públicas

• Difundir, editar y publicar la información de Comunicación del CONAP	• Mantener los medios sociales, weblogs, TV y otros MMS
• Elaboración de guiones para eventos audiovisuales	• Apoyar logros, proyectos y eventos de interés público con la "Sección de Comunicaciones" de la institución
• Apoyar las actividades de publicaciones institucionales, boletines e Internet de contenidos	• Promover la imagen del CONAP en los diferentes sectores afines, gubernamentales, privados, del sector y con otros entes gubernamentales e internacionales a través de las Relaciones Públicas
• Apoyar en los Relaciones Públicos con los medios de comunicación	• Elaboración de documentos para la gestión de crisis
• Realizar la información, diseño e implementación de la página WEB del CONAP, en coordinación con el área de informática	• Actualización de los datos estadísticos del CONAP
• Apoyar y acompañamiento en eventos de comunicación a las Secretarías y Subsecretarías Lectorales y Regionales del CONAP	• Fortalecer la imagen de la Secretaría Ejecutiva del CONAP

**Encargado de elaborar comunicados y boletines de prensa en nombre de la Secretaría Ejecutiva del CONAP**

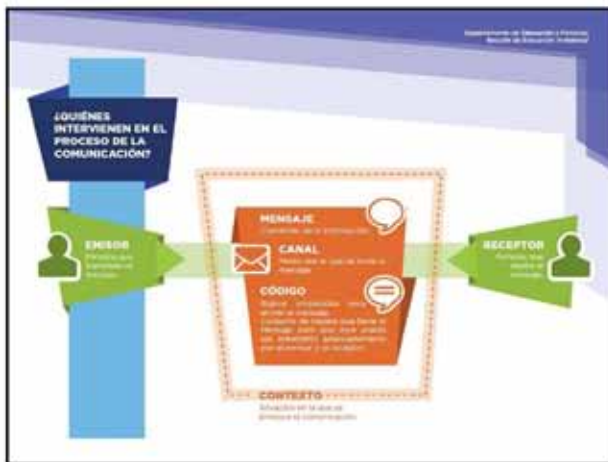


Departamento de Educación y Ciencia  
Secretaría de Educación Superior

### LINEAS DE ACCIÓN

HEMBIDO ESPECÍFICO	ESTRATEGIA	ACCIÓN	HERRAMIENTAS
1 Elaboración de un plan de trabajo que permita un trabajo en la dirección de recursos humanos.	Selección Básica	Elaborar un plan de trabajo que permita un trabajo en la dirección de recursos humanos. Actualizar el Manual de Instrucción del COGAP. Elaborar un kit de material de apoyo al personal de apoyo regular.	Compendio de Educación Superior de Colombia. Leyes de educación. Manual de Instrucción.
2 Análisis y control de la gestión de la institución.	Control de Instrumentos y Seguimiento	Elaborar instrumentos (encuestas) para la evaluación de la institución. Elaborar un protocolo de seguimiento de la gestión de la institución. Elaborar un protocolo de seguimiento de la gestión de la institución.	Encuestas, cuestionarios, cuestionarios, cuestionarios. Líneas de acción de seguimiento y control. Bases de datos.
3 Elaboración de un plan de trabajo que permita un trabajo en la dirección de recursos humanos.	Implementación de Campañas Internas	Elaborar un plan de trabajo que permita un trabajo en la dirección de recursos humanos. Elaborar un protocolo de seguimiento de la gestión de la institución. Elaborar un protocolo de seguimiento de la gestión de la institución.	Diagrama de flujo. Bases de datos.
4 Elaboración de un plan de trabajo que permita un trabajo en la dirección de recursos humanos.	Operación de Instrumentos de Seguimiento	Elaborar un plan de trabajo que permita un trabajo en la dirección de recursos humanos. Elaborar un protocolo de seguimiento de la gestión de la institución. Elaborar un protocolo de seguimiento de la gestión de la institución.	Encuestas, cuestionarios, cuestionarios, cuestionarios. Líneas de acción de seguimiento y control. Bases de datos.





Ministerio de Educación y Ciencia  
Secretaría de Educación Regional

### CONCEPTOS DE COMUNICACIÓN

La comunicación puede definirse técnicamente como un proceso a través del cual un conjunto de significados (una información) es transmitido a otro persona o un grupo de ellos, de tal manera que el significado transmitido debe ser equivalente a lo que los involucrados del mismo seleccionaron "transferir" (Gross, 1982, p. 55, en López, 1997). Paul Watzlawick afirma que la comunicación es una condición inherente a la vida y al orden social que trasciende incluso a la propia voluntad de los individuos. Según este hecho, es imposible no comunicarse, porque la comunicación es un proceso social esencial y permanente en el que las personas participan en todo momento, tanto si lo desean como si no, manifestando múltiples modos de comportamiento distintos.

### COMUNICACIÓN INTERNA

Realizada con el fin de hacer llegar los mensajes de una organización lo más eficaz y ágil posible, tanto con los miembros de la organización como con los que esa hace.

Ministerio de Educación y Ciencia  
Secretaría de Educación Regional

### INTRODUCCIÓN

El Consejo Nacional de Areas Profesionales (CONAP) es una institución creada para fortalecer el desarrollo en el sector de gobierno en materia educativa. A lo interno se existe un mecanismo sistemático de comunicación eficiente entre las diferentes dependencias de la institución. En tal sentido, es necesario definir una estrategia de comunicación que facilite un flujo comunicacional eficiente hacia adentro y afuera de la institución, que permita un adecuado posicionamiento institucional ante las diferentes instituciones.

Con el fin de fortalecer la comunicación dentro de la institución se prepara la elaboración de instrumentos y mecanismos de apoyo que permitan una comunicación constante y fluida entre las distintas dependencias que conforman el CONAP.

### OBJETIVOS

**GENERAL**

- Mejorar la comunicación interna, estableciendo directrices y canales de comunicación efectivos.

**ESPECÍFICOS**

- Enviar información y fortalecimiento que sean de utilidad en el desempeño de labores del personal del CONAP
- Crear y fortalecer instrumentos de divulgación interna
- Informar y sensibilizar al personal que labora en el CONAP
- Fortalecer las capacidades de implementación de comunicación efectiva.

Ministerio de Educación y Ciencia  
Secretaría de Educación Regional

# ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA

**MUCHAS GRACIAS**

**Mirla Taque**  
Sección de Comunicación y RR.LP  
Cel: 58749399  
[mtaque@conap.gob.gt](mailto:mtaque@conap.gob.gt)  
[comunicacionregionales@gmail.com](mailto:comunicacionregionales@gmail.com)



## Mensajes

La elaboración de mensajes es clave para el éxito de la comunicación estratégica.

- **Determinar:**
  - Qué quiero decir? Mensaje
  - A quién? Audiencia objetivo
  - Cómo es esto pertinente para la audiencia objetivo?

## Elaborando un mensaje

- Cuál es el objetivo de la comunicación?
- Qué lenguaje usar?
- Qué fuente o voz (portavoz) es creíble o apropiada para dar ese mensaje?
- Cuál es el medio más apto para comunicarlo?

## Errores frecuentes

- Enfocarse en el público en general en vez de los grupos objetivo (quienes pueden realmente hacer una diferencia).
- Tratar de convencer a los grupos objetivo en vez de escuchar y considerar sus puntos de vista, sin entender sus motivaciones y porqué es pertinente el tema o mensaje en su vida.
  - Ver a los tomadores de decisiones como agentes de cambio y grupos de interés con puntos de vista válidos.
- Objetivos demasiado amplios: *queremos educar a las personas sobre la importancia del área protegida, vrs. Queremos que el 95% de los visitantes parque dejen de tirar basura.*

## ¿Quiénes son mis grupos o audiencias objetivo?

Los grupos objetivo son aquellos grupos clave o aliados, que deben o pueden contribuir a resolver mi problema y cuya participación o apoyo es indispensable. Cada uno requiere una atención particular de la comunicación.

- Incluyen:
  - Personas cuyo comportamiento queremos cambiar (i.e. turistas que tiran basura)
  - Personas que son afectadas por ese comportamiento (i.e. las personas involucradas en el manejo de la reserva)
  - Las personas que influyen en las opiniones y comportamientos de los involucrados (i.e. periodistas, líderes de la comunidad, figuras importantes, tour operadores, padres de familia)
  - Las personas que tienen la responsabilidad de mejorar la gestión (administración, autoridades gubernamentales, etc.)

## Comunicando estratégicamente

La comunicación estratégica cumple el rol de aumentar el conocimiento de las personas, cambiar percepciones o actitudes y mejorar las prácticas.

## Comunicación ad hoc vrs. Comunicación estratégica

Comunicación ad hoc	Comunicación Estratégica
Se enfoca en el medio antes que el mensaje	Objetivo, audiencia y mensaje son determinados antes que el medio
Personas creativas tienen una idea que les parece divertida	Personas planifican creativamente y en base a resultados
Contenido y el mensaje son secundarios y frecuentemente no responden al ¿qué? ni al ¿porqué?	Los medios son considerados herramientas para conseguir los objetivos



## Checklist elaboración mensaje

- Es comprendido? (el grupo objetivo lo entiende claramente o hay otras formas de interpretarlo?)
- Es relevante? (le dice porqué esto le compete en su vida?)
- Es atractivo?
- Es memorable?
- Es creíble?
- Es aceptable? (conecta con los valores y cultura del del grupo objetivo?)

## ANEXO 4 - Registro Fotográfico



Inauguración de la capacitación



Participantes de la capacitación



Ponente impartiendo el curso



Actividad práctica



Actividad práctica



Participantes de la capacitación





Participantes de la capacitación



Entrega de diplomas



Foto de familia



[www.conap.gob.gt](http://www.conap.gob.gt)

[www.chmguatemala.gob.gt](http://www.chmguatemala.gob.gt) (especializado en biodiversidad)

[www.bchguatemala.gob.gt](http://www.bchguatemala.gob.gt) (especializado en bioseguridad)

## Consejo Nacional de Áreas Protegidas - CONAP -

### Misión:

Asegurar la conservación y el uso sostenible de la diversidad biológica y las áreas protegidas de Guatemala, así como los bienes y servicios naturales que estas proveen a las presentes y futuras generaciones, a través de diseñar, coordinar y velar por la aplicación de políticas, normas, incentivos y estrategias, en colaboración con otros actores.

### Visión al 2015:

El CONAP es una entidad pública, autónoma y descentralizada, reconocida por su trabajo efectivo con otros actores en asegurar la conservación y el uso sostenible de las áreas protegidas y la diversidad biológica de Guatemala. El CONAP trabaja por una Guatemala en la que el patrimonio natural y cultural del país se conserva en armonía con el desarrollo social y económico, donde se valora la conexión entre los sistemas naturales y la calidad de vida humana y en donde las áreas que sostienen todas las formas de vida persisten para las futuras generaciones.

### Los fines principales del CONAP son:

- a. Propiciar y fomentar la conservación y el mejoramiento del patrimonio natural de Guatemala.
- b. Organizar, dirigir y desarrollar el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas, SIGAP.
- c. Planificar, conducir y difundir la Estrategia Nacional de Conservación de la Diversidad Biológica y los Recursos Naturales Renovables de Guatemala.
- d. Coordinar la administración de los recursos de flora y fauna silvestre y de la diversidad biológica de la Nación, por medio de sus respectivos órganos ejecutores.
- e. Planificar y coordinar la aplicación de las disposiciones en materia de conservación de la diversidad biológica contenidos de los instrumentos internacionales ratificados por Guatemala.
- f. Constituir un fondo nacional para la conservación de la naturaleza, nutrido con recursos financieros provenientes de cooperación interna y externa.

(Artículo No. 62 de la Ley de Áreas Protegidas, Decreto 4-89)

**Megadiversidad**  
*para siempre*



Nos gustaría reconocer al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo ([www.undp.org](http://www.undp.org)) y al Fondo para el Medio Ambiente Mundial ([www.thegef.org](http://www.thegef.org)) por su apoyo y contribución financiera a esta publicación a través del proyecto “Promoviendo el Ecoturismo para Fortalecer la Sostenibilidad Financiera del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP-”.

