



Consultor:

Luisa Zea, experta en turismo sostenible en áreas protegidas CONAP-GEF-PNUD

Revisado por:

Leonela Mauricio: Departamento Jurídico CONAP

Lucila Pérez: Dirección de Desarrollo del SIGAP, CONAP

Luis Quiyuch: Dirección de Desarrollo del SIGAP, CONAP

Samuel Estacuy: Director Dirección Regional Altiplano Occidentas, CONAP

Julio Navarro, Coordinador de Áreas Protegidas y Medio Ambiente, Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez

Diseño y Diagramación

María Fernanda Orozco, Diseño y Diagramación

Se sugiere citar el presente documento como:

Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos - CONAP. 2014. **Plan de Gestión y Manejo de Visitantes del Parque Regional Municipal Astilleros 1 y 2 de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos.** Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez - CONAP - PNUD -GEF. Documento técnico No. 03-2016

Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos - CONAP.
Realizado con el apoyo financiero del GEF-PNUD

Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP-
5 avenida 6-06 zona 1. Edificio IPM. 5to, 6to, 7mo. Nivel.
PBX: (502) 2422-6700
FAX: (502) 2253-4141



www.conap.gob.gt
www.chmguatemala.gob.gt (portal especializado en diversidad biológica)
www.bchguatemala.gob.gt (portal especializado en seguridad de la biotecnología)



RESOLUCIÓN 500/2016
SECRETARÍA EJECUTIVA
CONSEJO NACIONAL DE AREAS PROTEGIDAS

Guatemala, ocho de noviembre de dos mil dieciséis.

Se tiene a la vista para resolver el expediente administrativo número dos mil quince guión veintitrés mil treinta y nueve (2015-23039) que contiene la propuesta de **“Plan de Gestión y Manejo de Visitantes del Parque Regional Municipal Astilleros Municipales 1 y 2 de San Pedro Sacatepéquez”**.

CONSIDERANDO:

Que el Plan de Gestión y Manejo de Visitantes es el documento de referencia que, en coherencia con lo establecido en el Plan Maestro, propone el modelo ideal de manejo de visitantes para un área protegida incluyendo los objetivos, metas y directrices que regirán las acciones de cada uno de los programas requeridos para el óptimo desarrollo y manejo de los visitantes y para orientar la inversión de los recursos.

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución 144/2006 fue inscrito en el libro para Legalizar Áreas Protegidas Privadas, Municipales y Áreas ya declaradas del Consejo Nacional de Áreas Protegidas el Parque Regional Municipal Astilleros Municipales 1 y 2 de San Pedro Sacatepéquez con la Categoría IV del CONAP que corresponde a Parque Regional Municipal.

CONSIDERANDO:

Que la presente propuesta ha sido objeto de estudio por las siguientes dependencias: a.) Dirección Regional Altiplano Occidental y Departamento de Unidades de Conservación de la Secretaría

Ejecutiva del Consejo Nacional de Áreas Protegidas, mediante Dictamen Conjunto DTG número cero treinta y tres dos mil dieciséis (DTG No. 033-2016) de fecha veinticinco de julio de dos mil dieciséis; b) Departamento Jurídico de la Dirección Regional Altiplano Occidental del Consejo Nacional de Áreas Protegidas, mediante Dictamen Legal Número cero ochenta y dos diagonal dos mil dieciséis (082/2016) de fecha tres de agosto de dos mil dieciséis; quienes han emitido opinión favorable a la solicitud en referencia. Por lo que deviene emitir la disposición legal correspondiente.

POR TANTO:

Con base en las consideraciones expuestas, artículos citados y en lo que para el efecto establecen los artículos 64 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 1, 2, 4, 5, 7, 8, 10, 58, 59, 62, 70 y 72 de la Ley de Áreas Protegidas, Decreto Número 4-89 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas; 8, 17 y 29 de su Reglamento, Acuerdo Gubernativo 759-90; y Normativo para la Gestión y Manejo de las Actividades de Visita en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas.

ESTA SECRETARÍA

RESUELVE:

- I. Aprobar el **"Plan de Gestión y Manejo de Visitantes del Parque Regional Municipal Astilleros Municipales 1 y 2 de San Pedro Sacatepéquez"**.
- II. El presente Plan de Gestión y Manejo de Visitantes tendrá vigencia indefinida a partir de la presente fecha, será de observancia general y complementará las disposiciones establecidas en la Ley de Áreas Protegidas, el Reglamento de la Ley de Áreas Protegidas, Plan Maestro y demás legislación vigente que fuere aplicable; así como todas aquellas disposiciones emitidas por el Consejo Nacional de Áreas Protegidas en ejercicio de sus funciones.
- III. La Secretaría Ejecutiva del CONAP podrá supervisar, revisar y actualizar el Plan de Gestión y Manejo de Visitantes aprobado, de conformidad con la normativa aplicable o antes cuando

sea necesario; cumpliendo con el procedimiento establecido en el Normativo para la Gestión y Manejo de las Actividades de Visita en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas.

- IV. Certifíquese el Plan de Gestión y Manejo de Visitantes aprobado.
- V. El Plan de Gestión y Manejo de Visitantes aprobado deberá ser publicado a través del portal electrónico del Consejo Nacional de Áreas Protegidas.
- VI. Comuníquese.


Ing. Elder Manrique Figueroa Rodriguez
Secretario Ejecutivo
Consejo Nacional de Áreas Protegidas
-CONAP-



Acrónimos

ADIPO	Asociación de Desarrollo Integral para el Occidente
ADISAM	Asociación para el Desarrollo Integral de San Marcos
ASDESARROLLO	Asociación para el Desarrollo
CAMTUR	Cámara Guatemalteca de Turismo
CAT	Comité de Autogestión Turística
CITES	Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora (Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres)
COCODE	Consejo Comunitario de Desarrollo
CODEDE	Consejo Departamental de Desarrollo
CONAP	Consejo Nacional de Áreas Protegidas
CSEM	Centro de Servicios para los Emprendimientos de las Mujeres
CUSAM	Centro Universitario de San Marcos
DGPCN	Dirección General de Patrimonio Cultural de la Nación
DIPRONA	División de Protección a la Naturaleza (PNC)
DISETUR	División de Seguridad Turística (PNC)
FAO	Food and Agriculture Organization (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura)
IDAEH	Instituto de Antropología e Historia
INAB	Instituto Nacional de Bosques
INE	Instituto Nacional de Estadística
INFOM	Instituto de Fomento Municipal
INGUAT	Instituto Guatemalteco de Turismo
INTECAP	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad
MAGA	Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación
MANCUERNA	Mancomunidad de Municipios de la Cuenca del Río Naranjo
MINECO	Ministerio de Economía
OMT	Oficina Municipal de Turismo
PDM	Plan de Desarrollo Municipal

PGMV	Plan de Gestión y Manejo de Visitantes
POA	Plan Operativo Anual
PRM	Parque Regional Municipal
RUV	Registro Unificado de Visitantes
SEGEPLAN	Secretaría General de Planificación
SEPREM	Secretaria Presidencial de la Mujer
SESAN	Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional
SIGAP	Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas
UICN	Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura)
UTM	Unidad Técnica de Manejo

Tabla de Contenidos

TABLA DE CONTENIDO.....	7
RESUMEN.....	9
CAPITULO I: ANTECEDENTES.....	10
A. INTRODUCCIÓN.....	10
B. JUSTIFICACIÓN.....	11
C. OBJETIVOS.....	12
1. Objetivo General.....	12
2. Objetivos Específicos Estratégicos.....	12
D. MARCO LEGAL.....	13
1. Sobre el manejo integrado de recursos naturales y culturales.....	13
2. Sobre la declaratoria a nivel gubernamental de áreas protegidas.....	14
3. Sobre el reconocimiento y la administración del área.....	16
4. Sobre la protección y mejoramiento del medio ambiente.....	16
5. Sobre la protección del patrimonio cultural.....	16
6. Sobre el desarrollo turístico dentro y alrededor del área protegida.....	17
7. Marco de políticas existentes.....	17
8. Instrumentos y Estrategias.....	18
E. MARCO CONCEPTUAL.....	19
F. ÁMBITO GEOGRÁFICO DE APLICACIÓN.....	23
G. VIGENCIA DEL PGMV.....	23
CAPITULO II: CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INFLUENCIA.....	24
A. CONTEXTO REGIONAL.....	24
B. CONTEXTO LOCAL.....	27
CAPITULO III: CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA PROTEGIDA.....	35
A. DATOS GENERALES.....	35
B. ADMINISTRACIÓN.....	35
C. RECURSOS O ATRACTIVOS TURÍSTICOS DEL ÁREA PROTEGIDA.....	36
D. ESCENARIO ACTUAL DE GESTIÓN Y MANEJO DE VISITANTES.....	42
E. DEMANDA ACTUAL Y POTENCIAL.....	44
CAPITULO IV: PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN Y MANEJO DE VISITANTES.....	46
A. TURISMO SOSTENIBLE EN EL ÁREA PROTEGIDA.....	46
B. FILOSOFÍA DE GESTIÓN.....	48
C. VISIÓN.....	49
D. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	50
LÍNEA DE ACCIÓN No. 1: SISTEMA DE MITIGACIÓN Y CONTROL DE IMPACTOS.....	51
1. Estrategia de Sub zonificación Turística.....	52
2. Estrategia de establecimiento de Normativos de Visitación.....	59
3. Estrategia para el Control y Mitigación de Impactos Negativos.....	66
LÍNEA DE ACCIÓN No. 2: DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS.....	73
1. Desarrollo del Parque como producto turístico.....	74
2. Desarrollo de productos turísticos en Astilleros I y II.....	79

LÍNEA DE ACCIÓN No. 3: LINEAMIENTOS PARA EL PLAN DE MERCADEO.....	111
1. Análisis de la competencia.....	111
2. Objetivos de mercadeo del Parque.....	111
3. Lineamientos de Mercadeo	111
4. Productos a mercadear, intermediarios y herramientas de promoción.....	115
LÍNEA DE ACCIÓN No. 4: SISTEMA ADMINISTRATIVO-FINANCIERO.....	118
1. Estrategia de manejo Administrativo-Financiero.....	120
2. Estructura organizativa.....	120
3. Estrategia de Recursos Humanos.....	122
4. Estrategia Permanente de Capacitación.....	130
5. Estrategia de Control y Registro de Visitantes.....	134
6. Implementación de Sistema Financiero.....	135
7. Estrategia de Asignación de Tarifas de Visitación.....	136
8. Mecanismo de cobro y manejo del efectivo.....	137
9. Manejo y distribución de fondos.....	139
CAPÍTULO V: MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PGMV	140
A. Plan de acción y presupuesto estimado.....	140
1. LÍNEA DE ACCIÓN 1: SISTEMA DE MITIGACIÓN Y CONTROL DE IMPACTOS DE LA VISITACIÓN.....	140
2. LÍNEA DE ACCIÓN 2: DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS	144
3. LÍNEA DE ACCIÓN 3: LINEAMIENTOS PARA EL PLAN DE MERCADEO.....	148
4. LÍNEA DE ACCIÓN 4: MANEJO ADMINISTRATIVO-FINANCIERO Y SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA.....	150
B. Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua.....	153
1. Componente de Gestión de Calidad.....	155
2. Evaluación de la calidad de los productos.....	158
3. Componente de Mejora Continua.....	158
4. Planificación de las mejoras	161
LITERATURA CITADA Y CONSULTADA.....	163
ANEXOS.....	166
Anexo 1: Mapa atractivos y productos turísticos Astillero I.....	166
Anexo 2: Mapa atractivos turísticos Astillero II.....	167

Resumen

Las áreas destinadas a la protección y conservación de los recursos naturales y el ambiente necesitan valerse de una amplia diversidad de mecanismos para generar suficientes recursos financieros que contribuyan con su autosostenibilidad para cumplir con sus objetivos.

El turismo sostenible, a través de la implementación de actividades de visitación planificadas, ha demostrado ser un mecanismo efectivo alrededor del mundo para apoyar la sostenibilidad financiera de las áreas protegidas en donde existe potencial para su aprovechamiento turístico.

La Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez desea implementar actividades de turismo sostenible en el Parque Regional Municipal Astilleros I y II que generen ingresos económicos para el área protegida. Asimismo, desea que se involucren activamente las poblaciones vecinas en un proceso de desarrollo socio-económico local a través del uso respetuoso del Parque y los emblemáticos recursos naturales que alberga entre ellos: quetzal, pinabete, chipe de cabeza rosada y una amplia diversidad de vistas panorámicas a la cadena volcánica occidental y vistas al vecino volcán Tajumulco.

El presente Plan de Gestión y Manejo de Visitantes contiene la planificación necesaria para implementar actividades de turismo sostenible en el área protegida en base a cuatro líneas de acción:

Línea de Acción No. 1: comprende sistema para el control y mitigación de impactos negativos que puedan originarse de la visitación turística. Este se aborda a partir de tres estrategias de manejo: sub zonificación turística, normas de visitación por usuario y por actividad y límites aceptables de cambio.

Línea de Acción No. 2: aborda el desarrollo de los productos turísticos que se implementarán en el área protegida, el cual se vale de dos estrategias: conceptualización de los productos turísticos y determinación de la capacidad de soporte de los mismos.

Línea de Acción No. 3: abarca el mercadeo y posicionamiento del Parque Regional Municipal en el mercado turístico. Este se basa en la construcción de la marca y su posicionamiento como destino turístico de alta calidad para los visitantes locales y de los municipios y departamentos vecinos a San Marcos.

Por último, la Línea de Acción No. 4, que propone el sistema para la administración del turismo sostenible en el Parque; este se apoya en dos estrategias básicas: un sistema para el manejo administrativo-financiero y un sistema para la gestión de la calidad y la mejora continua que garantice la satisfacción total de los usuarios.

CAPITULO I: ANTECEDENTES

A. INTRODUCCIÓN

Las áreas destinadas a la protección y conservación de los recursos naturales y el ambiente necesitan valerse de una amplia diversidad de mecanismos para generar suficientes recursos financieros que contribuyan con su autosostenibilidad para poder cumplir con sus objetivos.

El turismo sostenible, a través de la implementación de actividades de visitación planificadas, ha demostrado ser un mecanismo efectivo alrededor del mundo para apoyar la sostenibilidad financiera de las áreas protegidas en donde existe potencial para su aprovechamiento turístico.

Un turismo bien planificado es capaz de atraer ingresos económicos que se puedan destinar a los objetivos de conservación del ambiente y los recursos naturales del área y de otras áreas vecinas. Un turismo bien planificado tiene la capacidad de traer beneficios sociales para las comunidades vecinas a través de la generación de nuevas oportunidades de desarrollo vinculadas con la atención de visitantes.

Con estos beneficios en mente, la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez inscribió los Astilleros Municipales 1 y 2 dentro del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP- recibiendo la aprobación del Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP a través de la Resolución No. 144/2006. La Municipalidad, como administradora principal del área protegida, desea implementar actividades de turismo sostenible en el Parque Regional Muni-

pal Astilleros I y II, de manera que se generen ingresos económicos para el sostenimiento del área. Asimismo, desean involucrar activamente a las poblaciones locales en un proceso de desarrollo socio-económico a través del uso respetuoso del área y los emblemáticos recursos naturales que alberga. La participación activa y protagónica por parte de las comunidades vecinas en las actividades de visitación ayudarán a disminuir la presión que existe sobre los recursos naturales a través de la implementación de nuevos medios de vida más sostenibles que aumenten la valoración hacia los recursos naturales y la conciencia sobre su uso responsable.

Hay una clara necesidad de que los gobiernos asuman una posición de liderazgo si se desea obtener avances significativos en lograr que el turismo sea más sostenible. Los gobiernos poseen herramientas que pueden hacer la diferencia, tales como el poder de implementar normas y regulaciones, ofrecer incentivos económicos y lograr que las instituciones y organizaciones cumplan con buenas prácticas (UNEP & WTO, 2005).

A partir de un análisis de la situación actual se identificaron los rasgos del Parque Regional Municipal que poseen mayor atractivo turístico, los cuales pueden ser aprovechados a través de varios tipos de turismo sostenible, entre ellos el ecoturismo, aviturismo y turismo de deportes y aventura. A partir de ellos, se desarrolló la siguiente planificación, basada en cuatro líneas de acción principales:

Línea de Acción No. 1: el sistema para el control y mitigación de los impactos negativos causados por la visitación turística. Este se aborda a partir de tres estrategias de manejo:

1. Subzonificación turística, la cual determina las áreas de cada uno de los Astilleros en las que se permitirá la visitación, el nivel de uso permitido y sus respectivas regulaciones.
2. Normativo específico, el cual establece las normas generales de visitación, las normas para los distintos tipos de visitantes y usuarios vinculados con el uso turístico del área protegida, así como las normas para las actividades permitidas dentro del Parque.
3. Sistema de Control y Monitoreo de Impactos Negativos que puedan generarse de la visitación turística complementado por el establecimiento de Límites Aceptables de Cambio.

Línea de Acción No. 2: el desarrollo de los productos turísticos que se implementarán en el área protegida, la cual se vale de dos estrategias:

4. La conceptualización de los productos turísticos que se desarrollarán, abordando en detalle los elementos que debe tener cada producto turístico para aumentar su probabilidad de éxito y satisfacer las necesidades y gustos de los visitantes.
5. La determinación de la capacidad de soporte para cada producto turístico, la cual establece el nivel óptimo de uso y afluencia turística que se deberá mantener a fin de no afectar los recursos naturales y culturales, el ambiente, las facilidades turísticas ni la calidad de la experiencia del visitante.

Línea de Acción No. 3, el mercadeo y posicionamiento del PRM como un destino de

turismo sostenible de calidad especialmente dentro del mercado local y regional, el cual se basa en la siguiente estrategia:

6. La definición de los lineamientos básicos para la construcción de la marca del área protegida, el mercadeo de los productos turísticos y el posicionamiento del destino a nivel local y regional, sin olvidar el mercado potencial nacional e internacional, de acuerdo a la visión del área protegida.

Por último, la Línea de Acción No. 4, el sistema para la administración del turismo sostenible, el cual se apoya en dos estrategias básicas:

7. El Sistema para el Manejo Administrativo-Financiero.
8. El Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua.

B. JUSTIFICACIÓN

Un desarrollo sostenible implica crear una mejor calidad de vida para todas las personas en formas que serán tan viables en el futuro como lo son en el presente. El desarrollo sostenible se basa en principios de uso responsable de los recursos del planeta, en la equidad con la que son utilizados y en la forma en que los beneficios son distribuidos (UNEP & WTO, 2005).

El turismo sostenible es una opción de desarrollo sostenible que busca disminuir la presión sobre los recursos naturales, preservar la diversidad biológica y las especies amenazadas o en peligro de extinción, fomentar la educación ambiental y crear conciencia social sobre el valor de los servicios ecosistémicos, como la producción de agua y oxígeno para población. Sin embargo, si no se pone especial cuidado en la planificación, el turismo

puede causar mucho daño no sólo a la sociedad sino al ambiente (traducción del autor, tomado de UNEP & WTO, 2005).

Por lo tanto, para conseguir un desarrollo turístico sostenible en el Parque Regional Municipal es imprescindible contar con una planificación efectiva, viable y realista.

La planificación estratégica es especialmente importante para la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos por el doble papel que juega en cuanto a sus áreas protegidas. Por un lado, le corresponde su labor como institución pública encargada de implementar las políticas nacionales de turismo sostenible y propiciar las condiciones necesarias a nivel municipal para que se pueda desarrollar el turismo (seguridad, salud, ordenamiento vial, coordinación interinstitucional e intersectorial, etcétera). Por el otro lado, para poder implementar actividades de visitación turística en las áreas protegidas municipales, es necesario que se convierta en una especie de "operador de turismo", ya que tendrá a su cargo la atención directa al visitante, una unidad puramente operativa que tiene por objetivo principal la satisfacción del cliente.

C. OBJETIVOS

1. Objetivo General

El Plan de Gestión y Manejo de Visitantes tiene por objetivo general establecer una planificación efectiva, viable y realista para el desarrollo de turismo sostenible en el PRM Astilleros I y II de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, a través de sistemas y estrategias que apunten hacia la sostenibilidad ambiental, social y financiera.

2. Objetivos Específicos Estratégicos

Los objetivos estratégicos son los resultados específicos que la Municipalidad de San Pe-

dro Sacatepéquez como administrador principal debe alcanzar para implementar un turismo sostenible en el área protegida.

Los objetivos específicos estratégicos son útiles para:

- Establecer las prioridades para la administración del área protegida para lograr el desarrollo turístico deseado;
- Estimular el desempeño bien enfocado y facilitan evaluar los logros;
- Establecer la base para la planificación de las estrategias, Plan de Acción y Plan Operativo Anual.
- Reducir la incertidumbre y por ende, aumentan las probabilidades de éxito para la Municipalidad.

A continuación se presentan los objetivos específicos estratégicos dispuestos en cuatro líneas de acción:

Línea de Acción No. 1: Sistema de Control y Mitigación de Impactos de la visitación turística

1. Sub zonificar: se definen las Sub zonas en las que se permitirá el uso turístico, el nivel de uso que será permitido en cada una de ellas y sus respectivas regulaciones (Sistema de Sub zonificación Turística).
2. Normar: se establece el Normativo Específico para las actividades de visita y para los diferentes tipos de visitantes y usuarios vinculados con la visitación del área.
3. Controlar y mitigar: se establece el sistema para controlar y mitigar los impactos negativos causados por la visitación, incluye el sistema para monitorear los Límites Aceptables de Cambio.

Línea de Acción No. 2: Desarrollo de productos turísticos

4. Desarrollar productos turísticos: se definen y priorizan los productos turísticos que se ofrecerán en el área protegida, las características que deben poseer y los elementos que los diferencian en el mercado turístico.
5. Determinar la capacidad de soporte para cada producto turístico: se establece el nivel óptimo de uso y de afluencia turística que se debe permitir a fin de no afectar los recursos naturales y culturales, el ambiente, las facilidades turísticas ni la calidad de la experiencia del visitante.

Línea de Acción No. 3: Mercadeo y posicionamiento del destino ecoturístico

6. Establecer los lineamientos estratégicos de mercadeo y posicionamiento: se establecen los lineamientos para construir la marca y posicionar el Parque como un destino ecoturístico de calidad especialmente a nivel local y regional, sin descartar el turismo nacional e internacional de acuerdo a la visión y potencial del área protegida.

Línea de Acción No. 4: Sistema Administrativo-Financiero

7. Establecer un sistema eficiente para el manejo administrativo-financiero a través del cual se pretende lograr un óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, físicos, económicos y tecnológicos para el desarrollo de turismo sostenible en el área protegida.

D. MARCO LEGAL

A continuación se hace mención de las leyes vinculadas al desarrollo y promoción de ecoturismo a nivel nacional y de manera más específica, dentro de las áreas que forman parte del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas –SIGAP–:

1. Sobre el manejo integrado de recursos naturales y culturales

Constitución Política de la República de Guatemala

Sobre el medio ambiente y el equilibrio ecológico

Artículo 64, en el que se declara de interés nacional la conservación, protección y mejoramiento del patrimonio natural de la Nación. El Estado fomentará la creación de parques nacionales, reservas y refugios naturales, los cuales son inalienables.

Artículo 97, el cual establece que el Estado, las municipalidades y los habitantes del territorio nacional están obligados a propiciar el desarrollo social, económico y tecnológico que prevenga la contaminación del ambiente y mantenga el equilibrio ecológico. Para lo cual se dictan todas las normas para garantizar que el aprovechamiento de los recursos naturales y la biodiversidad se realice de manera racional y evitando su depredación.

Sobre la autonomía municipal

Artículo 253, que insta que los municipios de la República de Guatemala son instituciones autónomas y que por ende les corresponde, entre otras funciones, elegir a sus propias autoridades, obtener y disponer de sus recursos y atender los servicios públicos locales, el ordenamiento territorial de su jurisdicción y el cumplimiento de sus fines propios.

Sobre la protección del patrimonio cultural

- Artículo 60 que manifiesta que los bienes y valores arqueológicos e históricos (que aplican para la presente área protegida) forman parte del patrimonio cultural y están bajo la protección del Estado. Se prohíbe su alteración salvo los casos que determine la Ley.
- La misma Ley en su Artículo 61 ampara la protección del patrimonio cultural; los sitios arqueológicos recibirán atención del Estado para preservar sus características y resguardar su valor histórico y bienes culturales.

2. Sobre la declaratoria a nivel gubernamental de áreas protegidas

Ley de Áreas Protegidas Decreto 4-89 del Congreso de la República de Guatemala

- El Artículo 1 que establece que la vida silvestre es parte integrante del patrimonio natural de los guatemaltecos y por lo tanto, se declara de interés nacional su restauración, protección, conservación y manejo en áreas debidamente planificadas.
- El Artículo 2 sobre la creación del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas, el cual está integrado por todas las áreas protegidas y entidades que las administran, cuya organización y características establece esta Ley, a fin de lograr los objetivos en pro de la conservación, rehabilitación, mejoramiento y protección de los recursos naturales del país, particularmente la flora y fauna silvestre.
- La Resolución No. 144/2006 que ampara la declaratoria de los Astilleros Municipales 1 y 2 de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos como Parques Regionales Municipales a través de la cual pasan a formar parte del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas y por ende, a estar regidos por la Ley de Áreas Protegidas y sus reglamentos.

- Para los efectos del presente Plan de Gestión y Manejo de Visitantes es de especial interés el Artículo 3, sobre educación ambiental, para lo cual se considera factor fundamental para el logro de los objetivos de la Ley de Áreas Protegidas, la participación activa de todos los habitantes del país en esta empresa nacional, para lo que es indispensable el desarrollo de programas educativos, normales e informales, que tiendan al reconocimiento, conservación y uso apropiado del patrimonio natural de Guatemala.
- Vinculado con el tema de uso turístico sostenible, el Artículo 5, inciso "c", ampara alcanzar la capacidad de una utilización sostenida de las especies y ecosistemas en todo el territorio nacional como uno de los Objetivos Generales de la Ley.
- Artículo 7, que define las áreas protegidas: incluidas sus respectivas zonas de amortiguamiento, aquellas que tienen por objeto la conservación, el manejo racional y la restauración de la flora y la fauna silvestre, recursos conexos y sus interacciones naturales y culturales, que tengan alta significación por su función o sus valores genéticos, históricos, escénicos, recreativos arqueológicos y protectores, de tal manera de preservar el estado natural de las comunidades bióticas, de los fenómenos geomorfológicos únicos, de las fuentes y suministros de agua, de las cuencas críticas de los ríos de las zonas protectoras de los suelos agrícolas, de tal modo de mantener opciones de desarrollo sostenible.
- Artículo 8, crea la categoría de Parques Regionales y establece que, independiente de la entidad, persona individual o jurídica que las administre, éstas se integran al Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas, creado dentro de la misma Ley.

■ Por tratarse de un área protegida que abastece de agua a todo el Municipio de San Pedro Sacatepéquez además de algunas aldeas del municipio de San Marcos, el Artículo 13 de la Ley y el Subsistema de Conservación de Bosques Pluviales, amparan el área protegida con el fin de asegurar un suministro de agua constante y de aceptable calidad para la comunidad guatemalteca.

■ Por la existencia dentro del área protegida de especies en grave peligro de extinción como el Quetzal (*Pharomachrus mocino*), ave endémica de la región de Mesoamérica y el pinabete (*Abies guatemalensis*), especie endémica de Guatemala, aplica el Artículo 23 el cual declara de urgencia y necesidad nacional el rescate de las especies de flora y fauna en peligro de extinción, las especies amenazadas y la protección de las endémicas.

■ La Ley de Áreas Protegidas en su artículo 14 promueve la participación de diversos sectores y actores en la administración y manejo de las áreas protegidas.

■ Por considerarse al investigador como uno de los usuarios de las áreas protegidas, de acuerdo con el Artículo 47, es el CONAP la única entidad facultada para autorizar investigaciones dentro del SIGAP.

■ Por último, el Artículo 58 establece que el Instituto Guatemalteco de Turismo (IN-GUAT), el Instituto de Antropología e Historia (IDAEH) y el CONAP se coordinarán estrechamente a través de sus respectivas direcciones, para compatibilizar y optimizar el desarrollo de las áreas protegidas y la conservación del paisaje y los recursos naturales y culturales con el desarrollo de la actividad turística.

■ Reglamento de la Ley de Áreas Protegidas, Acuerdo Gubernativo 759-90 de la Presidencia de la República de Guatemala

■ El Reglamento de la Ley de Áreas Protegidas, creado bajo Acuerdo Gubernativo 759-90, estipula que es decisión del Concejo Municipal declarar las áreas de propiedad municipal como Parques Regionales y aceptar voluntaria y expresamente someterse a la Ley de Áreas Protegidas y a las normas de administración y manejo del SIGAP emitidas por el CONAP. La Resolución No. 144/2006 emitida por Secretaría Ejecutiva del CONAP, ampara la declaratoria de los Astilleros Municipales 1 y 2 de San Pedro Sacatepéquez como Parques Regionales Municipales y pasan a formar parte del SIGAP.

En este sentido, esta declaración no limita el derecho de propiedad de las municipalidades ni su autonomía, ya que mantienen todos sus derechos sobre la misma (de acuerdo a los artículos 10 y 14 de la Ley). Sin embargo, sí implica un compromiso con la conservación y la aceptación de CONAP como ente rector del SIGAP y coordinador de la diversidad biológica del país.

El Artículo 7 sobre zonificación y disposiciones de uso, establece que cada área protegida podrá ser zonificada para su mejor manejo; adicionalmente a lo descrito para cada categoría de manejo, CONAP podrá emitir disposiciones específicas sobre los usos permitidos y prohibidos en cada una de las zonas.

■ En su Artículo 8, el Reglamento establece que los Parques Regionales se clasifican dentro de la Categoría Tipo IV de áreas protegidas del país. Debido a su importancia y relevancia para el presente plan, la descripción de esta categoría, sus objetivos de manejo y criterios de selección son citados y analizados más adelante.

■ En su Artículo 15, insta que para establecer Parques Regionales ubicados en terrenos municipales, únicamente se requiere la resolución del Consejo Municipal correspondiente, así como la identificación exacta del terreno para inscribirlos en los

registros. Si se desea lograr la declaratoria legal del Parque Regional por parte del Congreso de la República, se debe seguir el procedimiento regulado en la Ley y el Reglamento.

- El Artículo 26 establece los requisitos y condiciones necesarias para autorizar y llevar a cabo cualquier proyecto de investigación dentro del área protegida.
- El Capítulo II establece las condiciones para la concesión de servicios públicos dentro de las áreas protegidas, entre estos: turismo, recreación, educación y desarrollo científico, servicios de alojamiento, servicios complementarios, etc.

3. Sobre el reconocimiento y la administración del área

Acuerdo Municipal

- El Consejo y Alcalde Municipal de San Pedro Sacatepéquez emiten un acuerdo por medio del cual manifiestan que consideran importante la declaratoria de los Astilleros I y II (con extensión de 285 hectáreas) como áreas protegidas; posteriormente la Municipalidad emite el Acuerdo que los declara como Parque Regional Municipal Astilleros I y II de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos.

4. Sobre la protección y mejoramiento del medio ambiente

Ley de Protección y Mejoramiento del Medio Ambiente Decreto 68-86 del Congreso de la República

- El Artículo 1, que corresponde al Artículo 97 de la Constitución de donde se desprende la presente Ley, manifiesta que el Estado, las municipalidades y los habitantes del territorio nacional están obligados a propiciar el desarrollo social, económico y tecnológico que prevenga la contaminación del ambiente y mantenga

el equilibrio ecológico. Para lo cual se dictan todas las normas para garantizar que el aprovechamiento de los recursos naturales y la biodiversidad se realicen de manera racional y evitando su depreciación.

- El Artículo 8 insta que para todo proyecto, obra, industria o cualquier otra actividad que por sus características pueda producir deterioro a los recursos naturales renovables o no al ambiente, o introducir modificaciones nocivas o notorias al paisaje y a los recursos naturales del patrimonio nacional, será necesario previamente a su desarrollo un estudio de evaluación del impacto ambiental, realizado por técnicos en la materia y aprobado por la entidad competente.

5. Sobre la protección del patrimonio cultural

Ley de Protección del Patrimonio Cultural de la Nación

- Artículo 3, el cual establece que los sitios arqueológicos (Acueducto Colonial) y los sitios históricos (Campamento de vigilancia del Conflicto Armado) constituyen parte de los Bienes Culturales Inmuebles y por ende parte del Patrimonio Cultural Tangible de la Nación.
- Artículo 9, sobre la protección de los bienes culturales, instituye que éstos no podrán ser objeto de alteración alguna, salvo en el caso de intervención debidamente autorizada por la Dirección General del Patrimonio Cultural y Natural. En el caso de bienes inmuebles declarados como Patrimonio Cultural de la Nación o que conformen un Centro, Conjunto o Sitio Histórico, será necesario además, obtener la autorización respectiva de la Municipalidad bajo cuya jurisdicción se encuentren.

- Artículo 62, sobre la responsabilidad de las municipalidades, las cuales velarán por la correcta aplicación de esta Ley con respecto a los bienes culturales muebles, inmuebles e intangibles en sus respectivas jurisdicciones, debiendo dictar todas aquellas disposiciones que tiendan a su protección y conservación.

Acuerdo de Creación de Zonas y Monumentos Arqueológicos Históricos y Artísticos de los Períodos Prehispánico e Hispánico del 12 de junio de 1970

- Artículo 2, mediante el que se declara como monumento histórico y artístico del Período Hispánico el Acueducto de San Marcos (UNESCO, 2006).

6. Sobre el desarrollo turístico dentro y alrededor del área protegida

Ley Orgánica del INGUAT

- La Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo en su artículo 4 queda obligado a desarrollar las siguientes funciones: inciso a) determinar cuáles son los lugares de atracción turística en el territorio nacional, con el objeto de evaluarlos y desarrollarlos, según su importancia y prioridades establecidas; inciso e) habilitar playas, jardines, parques, fuentes de agua medicinales y centros de recreación con sus fondos propios y colaborar con las municipalidades respectivas en la dotación de los servicios esenciales y en el embellecimiento y ornamentación de los mismos, cuando tales zonas estén bajo su custodia; entre varios otros incisos, es obligación del Instituto ejercer todas las funciones que tiendan a crear e incrementar atracción turística por nuestro país.
- El Reglamento para la Aplicación de la Ley Orgánica del INGUAT creado bajo Acuerdo Gubernativo 33-69 establece que el Instituto, dada la naturaleza de sus funciones, procurará coordinar sus planes

de trabajo con la política y programas generales de desarrollo del gobierno (CONGRESO DE LA REPÚBLICA, s.f.).

- El Acuerdo No. 187-2007-D y sus modificaciones sobre las regulaciones para la inscripción y funcionamiento de Guías de Turistas del INGUAT establecen los diferentes tipos de guías que pueden operar en el país, sus funciones, derechos, responsabilidades y prohibiciones (INGUAT, 2007).

7. Marco de políticas existentes

- Política Nacional y estrategias para el desarrollo del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas de 1999 a través de la Resolución No. 144/2006 que ampara la declaratoria de los Astilleros Municipales 1 y 2 de San Pedro Sacatepéquez como Parque Regional Municipal.
- Política de Conservación, Protección y Mejoramiento del Ambiente y los Recursos Naturales, Acuerdo Gubernativo 63-2007, instrumento para mejorar la competitividad y orientar el desarrollo sostenible.
- La Política Nacional de Diversidad Biológica, Acuerdo Gubernativo 220-2011 de SEGEPLAN que busca promover una gestión transversal y efectiva de la diversidad biológica guatemalteca, enfatizando su conservación y uso sostenible, valorando la misma como factor crucial en el desarrollo humano integral transgeneracional. Se fundamenta en cinco ejes temáticos: el conocimiento y valoración, la conservación y restauración, la utilización sostenible, la diversidad biológica en la adaptación al cambio climático y en la propia instrumentalización de la política (CONAP, 2011).
- La Política sobre la Actividad Turística en Áreas Protegidas del CONAP publicada en enero de 2000 y que actualmente se encuentra en proceso de actualización.

- Ella proporciona los lineamientos básicos y de referencia para el desarrollo de la actividad turística en el SIGAP y a la elaboración de estrategias específicas inherentes al desarrollo de este servicio ambiental que respondan a las características naturales, culturales, sociales y de manejo de cada área protegida o unidad de conservación (CONAP, 2000).
- La Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022, que busca consolidar el turismo como eje articulador del desarrollo del país en el marco de la sostenibilidad de forma que contribuya a generar las condiciones necesarias para mejorar su competitividad en el ámbito internacional y a favorecer el acceso de los guatemaltecos a una vida digna a través de 8 ejes: fortalecimiento institucional, desarrollo turístico sostenible, consolidación y diversificación de la oferta turística, sistemas de información, competitividad del sector, mercadeo, seguridad y la participación integradora intersectorial e interinstitucional (GOBIERNO DE GUATEMALA, 2012).
- Política Nacional de Cambio Climático del año 2009 por Acuerdo Gubernativo No. 329-2009, la cual vela por reducir la pobreza y la vulnerabilidad de la población y apuntar a un ambiente saludable y ecológicamente equilibrado.
- Política Nacional del Agua de Guatemala y su Estrategia (2011) que tiene por objeto asegurar la contribución del agua al cumplimiento de metas y objetivos de desarrollo económico, social y ambiental del país, mediante la institucionalización del sistema nacional de gestión y gobernanza del agua que busca satisfacer el mayor número de demandas, prever los requerimientos futuros, gestionar los riesgos hídricos y proteger el bien natural en un marco de armonía social, desarrollo humano transgeneracional y soberanía nacional.

8. Instrumentos y Estrategias

CONAP cuenta con diversos instrumentos para la gestión de turismo sostenible en las áreas protegidas, entre ellos:

- La Guía para la elaboración del Planes de Gestión y Manejo de Visitantes que aporta los preceptos para planificar el desarrollo ecoturístico del área protegida, establecer la sub zonificación y normativa interna, el sistema para el control y monitoreo de impactos negativos provocados por la visitación turística, el sistema administrativo financiero y los lineamientos para el mercadeo y comercialización del área y deja todo esto plasmados en un documento técnico denominado "Plan de Gestión y Manejo de Visitantes" (PGMV).
- El Normativo para la Gestión y Manejo de las actividades de visita en el SIGAP, aprobado por Resolución del 02-07-2013 del HCONAP con fecha 27 de febrero del 2013.
- El Reglamento de Administración Conjunta y Gestión Compartida el cual fue aprobado por Resolución 04-30-2015 con fecha del 15 de diciembre de 2015.

A nivel de administración regional y local, el desarrollo turístico sostenible en el área protegida se encuentra amparado por dos documentos:

- El Plan de Desarrollo Municipal (PDM) para el municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos.
- Plan Maestro (PM) del área protegida, el cual establece la zonificación de uso público específica para el área protegida.

E. MARCO CONCEPTUAL

A continuación se citan algunos conceptos importantes para el desarrollo turístico sostenible del área protegida. Los conceptos para los que no se presenta cita bibliográfica, constituyen definiciones del autor acuñadas para el presente documento a partir de diversas fuentes.

Administración conjunta

Es la administración de un área protegida en donde, por medio de un mecanismo legal, confluyen los esfuerzos de coordinación y conservación de varias entidades. Entre los mecanismos legales que respaldan la administración conjunta se encuentran: las leyes de declaración de áreas que instituyen juntas o consejos directivos para su administración, convenios de administración conjunta, convenios o cartas de entendimiento entre diferentes instituciones del Estado (CONAP, 2014a).

Atractivos turísticos

Son los recursos naturales, culturales, paisajísticos, geológicos, entre otros, que constituyen el factor principal de atracción para el visitante; comprenden la "materia prima" sin haber sido transformada o desarrollada en un producto turístico.

Bienes y servicios

Ambos constituyen elementos esenciales de un producto turístico. Por un lado, los bienes comprenden los objetos materiales con los que se satisfarán las necesidades del visitante, por el otro, los servicios consisten en los diferentes trabajos y labores que realizarán diferentes personas para satisfacer y atender las necesidades de los visitantes.

Capacidad de soporte de las facilidades turísticas

Comprende el nivel de visitación óptima sin afectar la calidad de la experiencia del visitante y sin poner en riesgo el estado de conservación de los recursos naturales y la diversidad biológica, pero que a su vez permite la generación de beneficios económicos, socio-culturales y ambientales que contribuye con la sostenibilidad del área protegida.

Carrera a campo traviesa

Modalidad del atletismo también conocida como trail running o cross-country. Consiste principalmente en correr por senderos de montaña, en ambientes naturales no-urbanos. Se practica tanto a nivel individual o en equipo en un circuito definido o no, en una zona abierta o boscosa, con obstáculos y los rasgos naturales del terreno como rocas, cerros y montañas, atravesando arroyos y ríos, etc. que ayuden a diseñar un trayecto interesante (Modificado de Wikipedia, 2016).

Desarrollo sostenible

El desarrollo sostenible es un proceso a través del cual se busca satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades. El desarrollo sostenible tiene tres dimensiones o pilares: sostenibilidad económica, sostenibilidad social y sostenibilidad ambiental (UNEP & WTO, 2005).

Educación ambiental y cultural

Abarca todas las actividades para educación del visitante sobre los recursos naturales y el ambiente, la interpretación del patrimonio cultural y natural, información y divulgación, además de cualquier actividad de voluntariado que se realice en pro del mejoramiento del área y la creación de conciencia hacia los recursos naturales y el ambiente, incluyendo actividades de limpieza, reforestación, trabajos en senderos, etc.

Equipamiento y facilidades turísticas

Comprenden elementos esenciales para convertir un atractivo en un producto turístico y tienen un papel muy importante en la calidad del producto y en la satisfacción del cliente: la alimentación, las instalaciones (senderos, miradores, zonas de descanso, sanitarios, etcétera), medios de transporte, alojamiento, señalización, material interpretativo, entre otros.

Gestión compartida

Se define como el trabajo conjunto, democrático, coordinado, con certeza jurídica, entre el CONAP y entidades que persiguen objetivos similares en beneficio de la conservación y protección de los recursos naturales y culturales en todo el territorio nacional. El mecanismo propuesto para impulsar estos esfuerzos ya en marcha es a través de convenios de gestión compartida que respondan a las especificidades de la experiencia local (CONAP, 2014a).

Gestión y manejo del producto turístico

Describe la forma en que serán administrados y manejados los productos turísticos desde el momento en que el visitante entra en contacto con su Guía Comunitario o el anfitrión del Parque Regional Municipal hasta que finaliza su estancia en el área. Describe brevemente los recursos físicos, humanos y tecnológicos que estarán implicados en cada producto turístico, la forma en que serán manejados por la administración del área protegida para poder entregar el producto turístico de la mejor manera y con la mejor calidad.

Gestión y Manejo de Visitantes

Es el conjunto de programas, servicios, actividades y equipamiento que, independientemente de quién los gestione, deben ser provistos por la administración del área protegida con la finalidad de acercar a los visitantes a los valores naturales y culturales del área, de

forma ordenada, segura y que garantice la conservación, comprensión y valoración del patrimonio a través de la información, educación e interpretación ambiental (CONAP, 2013).

Investigación científica

Incluye todas las actividades realizadas con fines de investigación del patrimonio natural y cultural, el ambiente y los recursos naturales, servicios ambientales, así como investigación sobre la administración y manejo del área.

Imagen y conceptualización del producto turístico

Ambos constituyen dos elementos inseparables del producto turístico. La imagen del producto turístico consiste en la idea que se busca transmitir al visitante potencial sobre la experiencia que vivirá a través de cada producto específico; está netamente dirigida al grupo objetivo para quien fue diseñado el producto turístico. La imagen debe crear las expectativas reales de lo que recibirá el usuario potencial; jamás se deben crear falsas expectativas ni mentir sobre lo que el visitante obtendrá. La conceptualización del producto turístico es la forma en que definimos el producto, la esencia de la experiencia que se quiere hacer vivir al visitante. Abarca las características de lo que se entregará y cómo se entregará al visitante, el nivel de calidad, la duración, el nivel de dificultad, el grupo objetivo a quien va dirigido, cómo se diferencia de su competencia (si la hay), cuáles son los elementos de innovación que trae, etcétera.

Parque Regional

Categoría de Manejo Tipo IV de la Ley de Áreas Protegidas, la cual agrupa áreas recreativas naturales, parques regionales, rutas y vías escénicas en donde es necesario adoptar medidas de protección para conservar los rasgos naturales, sean comunidades bióticas y/o especies silvestres, pero con énfasis en su uso para fines educativos y rec-

reativos. Generalmente poseen cualidades escénicas y cuentan con grandes atractivos para la recreación pública al aire libre, pudiendo ajustarse a un uso intensivo. En el caso de los parques regionales usualmente serán de propiedad municipal, pudiendo incluir terrenos bajo otro régimen de propiedad. Los objetivos de manejo son la recreación al aire libre y educación, mantenimiento de una porción o de la totalidad del camino, sendero, canal o río y de su panorama en un estado natural o semi natural, calidad del paisaje y prevención de la degradación de los recursos naturales (CONAP, 1990).

Plan de Gestión y Manejo de Visitantes (PGMV)

Documento de referencia que, en coherencia con lo establecido en el Plan Maestro, propone el modelo ideal de manejo de visitantes para un área protegida. Incluye los objetivos, metas y directrices que regirán las acciones de cada uno de los programas requeridos para el óptimo desarrollo y manejo de los visitantes y para orientar la inversión de los recursos.

Precio del Producto Turístico

El precio del producto turístico se refiere al precio justo, si el producto es entregado tal y como se planificó y como se describe en el presente documento. Dentro de este precio justo son especialmente importantes los elementos intangibles, los cuales están muy vinculados a la calidad del servicio y a los factores o detalles que hacen que la experiencia del visitante sea realmente única.

Producto turístico

Un producto turístico lo podemos definir como un conjunto de bienes, servicios y otros elementos intangibles en un determinado destino que se combinan para complacer al visitante. Un producto turístico debe englobar la "experiencia total" que queremos hacer vivir al usuario, durante la cual serán uti-

lizados productos y servicios diversos. Entre los elementos principales que componen un producto turístico se encuentra la imagen y conceptualización, los atractivos turísticos, la gestión y manejo del producto, los bienes y servicios que se incluirán, el equipamiento y facilidades turísticas y el precio.

Sostenibilidad ambiental

La sostenibilidad ambiental es uno de los tres ejes del desarrollo sostenible, el cual vela por la conservación y manejo responsable y planificado del ambiente y los recursos naturales, especialmente aquellos que no son renovables o que son muy valiosos en relación al sostenimiento de la vida. Se requiere una fuerte acción para minimizar la contaminación del aire, suelo y agua, y para conservar la diversidad biológica y el patrimonio natural (UNEP & WTO, 2005).

Sostenibilidad económica

La sostenibilidad económica es uno de los tres ejes del desarrollo sostenible; se encarga de velar por la generación de prosperidad a diferentes niveles de la sociedad y de evaluar la rentabilidad y la relación costo-rendimiento de toda actividad económica. De manera crucial, la sostenibilidad económica mide la viabilidad de las empresas y sus actividades y su habilidad de mantenerse a largo plazo (UNEP & WTO, 2005).

Sostenibilidad social

La sostenibilidad social es uno de los tres ejes del desarrollo sostenible; se encarga de velar por el respeto a los derechos humanos y por la igualdad de oportunidades para todos los miembros de una sociedad. Para conseguirla, se requiere una distribución equitativa de los beneficios con un fuerte enfoque hacia aliviar la pobreza; así mismo, hace énfasis en las comunidades locales, en mantener y fortalecer sus sistemas de vida, reconociendo y respetando la diversidad cultural y evadiendo cualquier forma de explotación (UNEP & WTO, 2005).

Tarifa de ingreso

Llamada también "tarifa por entrada" es el monto que se cobra a los visitantes por ingresar al área protegida. Puede ser diferenciada según la procedencia del visitante (local, nacional, extranjero), según su edad (niños, adultos, tercera edad) u otras consideraciones.

Tarifas por actividades específicas

Se refiere a cada monto que se cobrará en el área protegida por los diferentes productos y servicios que proveerá el área protegida a sus visitantes ya sea directamente por la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez o bien a través de proveedores comunitarios y otras organizaciones autorizadas por ella.

Tarifas por servicios comunitarios complementarios

Se refiere a cada monto que se cobrará en el área protegida por realizar actividades o por contratar servicios que proveerán las comunidades vecinas al Parque Regional Municipal. Algunos ejemplos son: recorridos a caballo, servicio de alimentación, servicio de hospedajes rurales, cargadores, etc.

Turismo activo

Aquél que tiene como principales motivaciones la realización de actividades recreativas y de esparcimiento, la interpretación y/o conocimiento de la naturaleza, con diferente grado de profundidad y la práctica de actividades deportivas de diferente intensidad física y riesgo controlado que usen expresamente los recursos de forma específica, sin degradarlos o agotarlos (Secretaría General de Turismo, 2004) citado en (ANETA, 2015). Para efectos prácticos del presente plan los términos turismo activo, turismo de aventura y deportes al aire libre serán utilizados como sinónimos.

Turismo y recreación

La definición de turismo y recreación en áreas protegidas corresponde a la definición de Turismo Sostenible (llamado anteriormente Ecoturismo como sinónimo) adoptada por CONAP para todo el SIGAP.

Turismo sostenible (o Ecoturismo)

La modalidad turística ambientalmente responsable, consistente en viajar a, o visitar áreas naturales relativamente sin disturbar, con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales (paisaje, flora y fauna silvestre) de dichas áreas, así como cualquier manifestación cultural (del presente y del pasado) que pueda encontrarse en el lugar, a través de un proceso que promueva la conservación; causa bajo impacto ambiental y cultural y propicia un involucramiento activo y socioeconómicamente benéfico para las poblaciones locales (Ceballos-Lascurain, 1996).

Turismo deportivo y de aventura

Se refiere al desarrollo y promoción de actividades de deporte, competencias deportivas, entrenamiento, expediciones de aventura, rappel, entre otras actividades realizadas en la naturaleza en las cuales se requiere de habilidades especializadas, condición física y resistencia específicas y otras actividades que involucran un nivel de riesgo controlado y de común acuerdo, conocimiento y responsabilidad de las partes involucradas; modificado de (Honey, 1999). Debe formar parte siempre del turismo sostenible. Para efectos prácticos del presente plan los términos turismo activo, turismo de aventura y deportes al aire libre serán utilizados como sinónimos.

Turismo de avistamiento de aves o Aviturismo

El aviturismo, turismo ornitológico, orniturismo o turismo de observación de aves es la actividad que implica desplazarse desde un sitio de origen hacia un destino específico

con el interés de observar la avifauna local en su entorno natural, lo que implica que las aves deben volar libres y no estar enjauladas; así mismo, se supone que las especies que se van a observar deben ser propias del lugar y no ser introducidas, domesticadas o habitar en granjas de reproducción con fines de aprovechamientos comerciales. Por formar parte del turismo sostenible, los avituristas responsables y tour operadores dejan un incentivo económico para el destino, la comunidad receptora y los guías locales (Rivera 2006).

Uso Público

Comprende toda actividad lícita en la que se haga uso de cualesquiera de los recursos físicos o naturales del área protegida ya sea con fines de aprovechamiento y utilización de los recursos, recreación, deporte, investigación, motivos espirituales o religiosos, fotografía, apreciación de flora y fauna, etc. El Plan de Gestión y Manejo de Visitantes comprende las actividades del uso público relacionadas con la visitación por motivos de recreación, educación, espiritualidad o turismo, no así aquellas actividades en las que se realiza un aprovechamiento o consumo de los recursos del área protegida como lo son el aprovechamiento forestal, pastoreo, paso de bestias, entre otros.

Usuario

El término "usuario" para el presente documento será sinónimo de visitante, ya que por tratarse de territorios de propiedad del gobierno local, no le corresponde denominar como "clientes" a sus visitantes.

Visitantes

El término "visitantes" dentro del SIGAP comprende aquellas personas que visiten las áreas protegidas para 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. Los términos "uso público", "turismo" y "ecoturismo" se consideran sinónimos de "visitación" en el SIGAP. Los términos "desarrollo turístico sostenible o ecoturístico" pueden tomarse como sinónimos de "gestión y manejo de visitantes".

F. ÁMBITO GEOGRÁFICO DE AMPLIACIÓN

El Plan Maestro del Parque Regional Municipal constituye el documento de planificación de más alto nivel con el que cuenta el área protegida.

El área geográfica de aplicabilidad para el Plan de Gestión y Manejo de Visitantes corresponde a la misma extensión enmarcada dentro los límites geográficos establecidos para el área protegida en el Plan Maestro y el Acuerdo emitido por CONAP para su declaración como Parque Regional Municipal. Sin embargo, las actividades de visitación, objeto del presente Plan, se circunscriben únicamente a la Zona de Uso Público identificada y descrita en el Plan Maestro.

G. VIGENCIA DEL PGMV

El Plan de Gestión y Manejo de Visitantes para el Parque Regional Municipal Astilleros I y II San Pedro Sacatepéquez, San Marcos entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte del CONAP.

CAPITULO II: CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INFLUENCIA

A. CONTEXTO REGIONAL

Turismo nacional e internacional

De acuerdo con el boletín estadístico de turismo de INGUAT para 2013 el 67.44% de turistas que ingresaron al país lo hicieron por vía terrestre. Esto significa que del total de más de dos millones de turistas que visitaron el país en ese año, cerca de un millón 360 mil entraron por tierra (INGUAT, 2013).

El 8.93% de los ingresos vía terrestre a Guatemala en 2013 provino de las seis fronteras entre Guatemala y México, es decir 178,603 turistas. De estas fronteras la que más ingresos recibe es la Frontera El Carmen, la más cercana a Tapachula. A través de esta frontera, Guatemala recibió un total de 76,680 turistas en 2013.

San Pedro Sacatepéquez se encuentra a 60 kilómetros de la Frontera El Carmen. San Pedro Sacatepéquez es un sitio de paso obligado desde la Frontera El Carmen hacia la Ciudad de Guatemala.

San Pedro Sacatepéquez se encuentra a 60 kilómetros de la Frontera El Carmen. San Pedro Sacatepéquez es un sitio de paso obligado desde la Frontera El Carmen hacia la Ciudad de Guatemala.

Cuadro 1: Ingresos de turistas extranjeros al país vía terrestre desde México

Frontera	2009	2010	2011	2012	2013	Total en 5 años
Tecún Umán	32,844	39,215	27,308	33,550	33,141	166,058
El Carmen	48,620	72,468	87,319	83,063	76,680	368,150
La Mesilla	30,271	48,497	52,054	52,063	52,651	235,536
El Naranjo	1,206	1,836	2,793	3,286	4,194	13,315
Bethel	8,982	7,835	7,722	6,319	5,141	35,999
Gracias a Dios	6,563	6,830	3,523	4,795	6,796	28,507
Totales	128,486	176,681	180,719	183,076	178,603	847,565

Fuente: Elaboración propia con base en (INGUAT, 2013).

En cuanto al turismo nacional, más de un millón de guatemaltecos viajan al extranjero cada año. A continuación se presentan las cifras de guatemaltecos que viajaron a México vía terrestre entre 2009 y 2013. De nuevo, la Frontera El Carmen es la más utilizada de las seis fronteras por los guatemaltecos.

Cuadro 2: Ingresos de turistas guatemaltecos al país vía terrestre desde México

Frontera	2009	2010	2011	2012	2013	Total en 5 años
Tecún Umán	48,321	60,216	51,207	68,805	69,241	297,790
El Carmen	57,778	96,382	107,047	103,129	96,914	461,250
La Mesilla	24,314	44,585	43,803	43,423	43,435	199,560
El Naranjo	226	242	586	743	843	2,640
Bethel	289	79	55	75	46	544
Gracias a Dios	4,626	290	391	609	1,135	7,051
Totales	135,554	201,794	203,089	216,784	211,614	968,835

Fuente: Elaboración propia con base en (INGUAT, 2013).

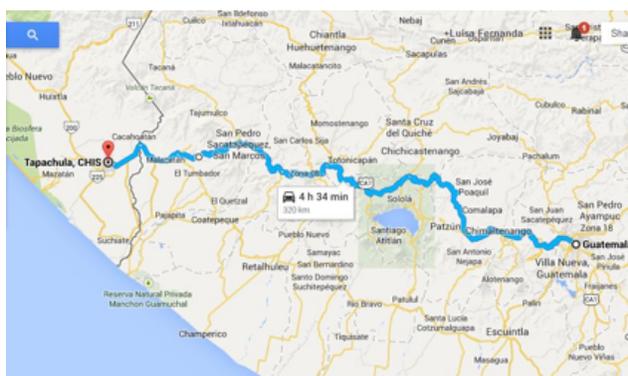


Figura 1: La ruta Tapachula-Guatemala por El Carmen pasa obligadamente por San Pedro Sacatepéquez Fuente: Consulta en Google Maps.

Esta ubicación de paso obligado para turistas nacionales y extranjeros que viajan entre México y Guatemala representa un enorme potencial para el municipio de San Pedro Sacatepéquez y por supuesto para los productos y servicios ecoturísticos que se desarrollen en el Parque Regional Municipal Astilleros I y II.

Actores y socios nacionales y regionales clave

Existen algunas organizaciones locales y regionales que trabajan por el desarrollo turístico:

Instituto Guatemalteco de Turismo

De manera específica, INGUAT dentro del presente Plan ha jugado un papel de asesor en desarrollo del producto turístico y en la planeación y diseño de las facilidades turísticas que serán implementadas en el área para la atención y manejo de visitantes.

Mesa Departamental de Competitividad de San Marcos

Las mesas de competitividad son instancias de coordinación público-privadas orientadas a coordinar, promover e impulsar la competitividad, el desarrollo económico y la descentralización de las políticas económico-productivas de un territorio, mediante la concertación y articulación del sector público, sector privado y la sociedad civil. Es un proyecto financiado por BID-FOMIN y ejecutado por la Red Nacional de Grupos Gestores (RED NACIONAL DE GRUPOS GESTORES, s.f.).

La Mesa de San Marcos está integrada por las siguientes entidades:

1. Gobernación Departamental
2. Ministerio de Economía (MINECO)
3. Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN)
4. Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional (SESAN)
5. Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA)
6. Mancomunidad de Municipios de la Cuenca del Río Naranjo (MANCUERNA)
7. Secretaría Presidencial de la Mujer (SEPREM)
8. Instituto Nacional de Fomento Municipal (INFOM)
9. Instituto Nacional de Bosques (INAB)
10. Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP)
11. Asociación de Desarrollo Integral para el Occidente (ADIPO)
12. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO)
13. Grupos Gestores
14. Asociación para el Desarrollo Integral de San Marcos (ADISAM)
15. Desarrollo Empresarial para la Competitividad
16. Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP)
17. Universidad Rural
18. Centro Universitario de San Marcos (CUSAM)
19. Comisión de la Mujer del Consejo Departamental de Desarrollo (CODEDE)
20. Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN)
21. Asociación para el Desarrollo (ASDESARROLLO)
22. Centro de Servicios para los Emprendimientos de las Mujeres (CSEM)
23. INTERVIDA

Asimismo, existe ya una Mesa de Competitividad a nivel municipal en San Rafael Pie de la Cuesta en la que se está trabajando en la elaboración de un Plan Estratégico para posicionar al municipio en el tema de turismo, además de otros (RED NACIONAL DE GRUPOS GESTORES, s.f.).

Helvetas

Institución de cooperación de Suiza que ha apoyado a la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez en la gestión de la inscripción de los Astilleros I y II como áreas protegidas del SIGAP, así como en el desarrollo del "Sendero Didáctico" que actualmente constituye el único producto turístico que recibe visitación del área protegida.

Comité de Autogestión Turística San Marcos

En San Pedro Sacatepéquez no existe un Comité de Autogestión Turística -CAT- hasta el momento. El más cercano es el del municipio de San Marcos, el cual ha sido reorganizado recientemente gracias al apoyo de la Mesa Departamental de Competitividad de San Marcos y los Grupos Gestores.

Sociedad Guatemalteca de Ornitología

Constituye una organización científica que aglutina a los especialistas en ornitofauna de Guatemala. Son los representantes de Birdlife International, entidad que ha identificado y priorizado el área de Tacaná-Tajumulco como un área de importancia en términos de avifauna (IBA por sus siglas en inglés "Important Bird Area"). Constituye un socio importante para el desarrollo y mercadeo de los productos turísticos en observación de aves que se desarrollen en el Parque.

Mesa Nacional de Aviturismo

Esta mesa se integró en 2004 con la visión de desarrollar el segmento de aviturismo en Guatemala y de posicionar al país como un destino conocido a nivel mundial de obser-

vacación de aves. El objetivo de esta entidad es desarrollar de forma competitiva el potencial de avistamiento de aves del país como una estrategia que genere ganancias para comunidades rurales y para incrementar los ingresos y conservar el patrimonio cultural y rural.

La Mesa cuenta con cinco comisiones de trabajo específicas: a) coordinación interinstitucional y financiera para el fortalecimiento de la Estrategia Nacional de Aviturismo, b) desarrollo de productos y servicios de aviturismo con el fin de generar una oferta competitiva bajo estándares internacionales, c) educación y capacitación, d) promoción y mercadeo, e) investigación (MESA NACIONAL DE AVITURISMO, 2012).

B. CONTEXTO LOCAL

San Pedro Sacatepéquez

El municipio de San Pedro Sacatepéquez fue fundado en 1533, antes de la creación de la cabecera departamental de San Marcos (DEGUATE.COM, 2013). Se encuentra a dos kilómetros de la cabecera departamental, a 250 Km al occidente de la Ciudad Capital, a 48 de Quetzaltenango y a 60 de la frontera El Carmen.

Este frío municipio se encuentra a una altitud de 2,330 metros sobre el nivel del mar. La temperatura promedio es de 18°C. Durante el año se marcan dos estaciones: la seca de noviembre a abril y la lluviosa de mayo a octubre.

Para 2010 el Instituto Nacional de Estadística (INE) estimó su población en 67,075 personas. De acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal en vigencia (PDM, 2011-2025), el 11% de la población es Mam, el resto se clasifica como "no indígena". El 53% de la población vive en situación de pobreza y el 11% en pobreza extrema.

Las actividades económicas principales de la población del municipio son: agricultura, caza, silvicultura y pesca, para el 34% de la población económicamente activa; comercio por mayor y menor, restaurantes y hoteles para el 17% y la industria manufacturera, textil y alimenticia para el 16% de la población económicamente activa. La vocación principal de sus habitantes es el comercio (PDM, 2011-2025).

Existen grandes necesidades en el municipio como vivienda, servicio de agua potable y sanitaria, asistencia escolar y precariedad ocupacional. Entre el 5% y el 17% de la población optan por viajar al extranjero o bien a la Ciudad Capital en busca de mejores oportunidades de vida ya sea por trabajo o para continuar estudios a nivel medio y universitario (PDM, 2011-2025).

Servicios básicos

El área urbana del municipio cuenta con todos los servicios básicos de agua entubada, drenajes y energía eléctrica. En el área rural el 31% de la población no cuenta con servicio de agua domiciliar. En muchas comunidades hay necesidad de acarrearla de las fuentes y potabilizarla que generalmente consiste en hervirla a fuego de leña.

Servicios de salud y emergencias

Atención de accidentes y emergencias

En San Pedro Sacatepéquez existe estación de Bomberos Municipales, ubicada en la Calzada Siriaco Soto, y de Bomberos Voluntarios, ubicada en Cantón San Sebastián.

Centro de Salud

De acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal 2011-2025, San Pedro Sacatepéquez cuenta con un Centro de Salud que posee un Centro de Atención Permanente (CAP) ubicado en la parte noreste del Parque Central. Es atendido por siete doctores, tres enfer-

meras profesionales y 22 enfermeras auxiliares, un odontólogo, un técnico laboratorista, y dos inspectores de saneamiento que se movilizan al área rural.

Existen siete Puestos de Salud en las aldeas Sacuchum Dolores, Corral Grande, Provincia Chiquita, El Cedro, San Pedro Petz, Chim y Santa Teresa y dos Unidades Mínimas de Salud en la Aldea Cantel y en Caserío Ojo de Agua. Sin embargo, según percepción de la población no se cuenta con cobertura total y la disponibilidad de medicamentos es sumamente limitada. La causa principal de muerte en el Municipio es la neumonía (PDM, 2011-2025).

Hospitales

El Hospital Nacional de San Marcos, en la cabecera departamental, se encuentra a tres kilómetros de San Pedro por lo que fácilmente pueden trasladarse pacientes a cualquier hora. Asimismo, existen varios hospitales privados, entre los que podemos mencionar: Emanuel, Sail, Santa Matilde, Jardín, Nazaret, Nueva Vida y Juana Matilde (Com. pers. Encargado Áreas Protegidas Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos).

Servicios mecánicos y de abastecimiento

En San Pedro Sacatepéquez, San Marcos existen suficientes servicios mecánicos, entre los que se pueden mencionar: talleres de mecánica automotriz, vulcanizadoras, estaciones de abastecimiento de combustible y lubricantes, servicio de grúa, etc. (Com. pers. Encargado Áreas Protegidas Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos).

Servicios de orden y vigilancia

Estación de la Policía Nacional Civil

De acuerdo al Plan de Desarrollo Municipal vigente, la inseguridad en San Pedro Sacatepéquez ha aumentado. La estación local de la Policía Nacional Civil (PNC) no cuenta

con suficientes elementos ni recursos físicos ni económicos para combatir la actividad delincriminal. Los casos más comunes son actos de violencia intrafamiliar, agresiones, extorsiones, robo de vehículos, ebriedad y escándalos.

Las áreas con mayor conflictividad en el área urbana son: Sector Hierba Buena y Cantón Tonalá, y en el área rural las comunidades de Ojo de Agua y San José Caben.

La Subestación de la PNC de San Pedro Sacatepéquez, ubicada en la 3ª Calle y 11 Ave. de la Zona 1, cuenta con 42 agentes, dos radiopatrullas y tres motocicletas. Se estima que existen 1,597 habitantes por cada agente de seguridad. El apoyo más valioso lo brindan las alcaldías auxiliares quienes velan por el orden y la seguridad en sus comunidades.

Atractivos turísticos del Municipio

Desde tiempos prehispánicos San Pedro Sacatepéquez constituía el paso real de los mames desde San Juan Ostuncalco hasta Tapachula; el municipio continúa siendo sitio de paso obligado para viajeros y turistas entre Guatemala y México. A pesar de ello, actualmente los turistas van únicamente de paso y no realizan ninguna actividad. El tiempo máximo de estadía es de una noche.

El turismo que se realiza en el municipio se compone principalmente de actividades de recreación para la población local, quienes identifican seis atractivos turísticos en el Municipio:

1. El balneario "Agua Tibia", ubicado cuatro kilómetros al sur de la cabecera municipal; es administrado por la Municipalidad.
2. El balneario y cuevas "La Castalia", aguas termales, ubicado en aldea Chim a aproximadamente 12 kilómetros de la cabecera municipal; es propiedad privada.
3. El sendero ecológico o Sendero didáctico del PRM Astillero I ubicado 11 km al norte de la cabecera sobre la carretera que conduce al altiplano del departamento de San Marcos; es propiedad de la Municipalidad.
4. La piscina de agua tibia y cristalina en Caserío Ixgual; ubicada a tres kilómetros de la cabecera municipal sobre la carretera que conduce hacia Quetzaltenango.
5. Actividades religiosas y culturales para la Feria Titular de la cabecera municipal.
6. Actividades religiosas y costumbres de Semana Santa.

De acuerdo con los registros de inventarios de INGUAT, el municipio de San Pedro Sacatepéquez cuenta con los siguientes atractivos turísticos y su respectiva jerarquía:

Cuadro 3: Atractivos turísticos de San Pedro Sacatepéquez identificados por INGUAT

Categoría	Tipo	Subtipo	Nombre	Jerarquía
Sitios Naturales	Parques Naturales	---	Parque Regional San Pedro Sacatepéquez	1
Folklore	Música y Danzas	---	Baile de Mexicanos	1
		---	Baile del Convite	1
	Comida típica	---	Caldo de gallina criolla, chanfaina	1
	Artesanía y arte	Cestería	Artesanía en jarcia (lazos, hamacas, etc.)	1
		Tejidos e indumentaria	Tejido de algodón	1
		---	Traje típico de mujer	1
		Cueros y pieles	Artículos de cuero	1
		Alfarería	Fabricación de teja y ladrillo de barro	1
		Madera	Artesanía en madera (mascaras, etc.)	1
		---	Instrumentos musicales (guitarra, violín, etc.)	1
		Fabricación de cohetería	1	
Acontecimientos programados	Otros	Fiestas religiosas y profanas	Fiesta en honor a San Pedro. Se celebra del 28 al 29 de junio, siendo el último el día principal	1
		Mercado	Se realiza el día jueves	1

Fuente: (INGUAT, s.f.).

A pesar de que la jerarquía asignada al PRM es nivel 1, se desconoce la metodología y los criterios de evaluación para asignarla. El nivel de jerarquía 1 se refiere a los recursos turísticos de interés principalmente local que juegan un papel complementario, diversificando y potenciando a otros recursos. Al momento de la evaluación de INGUAT no existían facilidades turísticas para la recepción y manejo de visitantes y es muy probable que se desconociera también sobre la existencia del Quetzal y el atractivo del Chipe Cabeza Rosada.

De igual forma, el traje típico y los tejidos e indumentaria elaborados en San Pedro Sacatepéquez constituyen atractivos de gran valor. El traje típico se teje con hilos de algodón y se utilizan colores muy vivos y llamativos; conserva sus diseños propios, muchos de ellos datan del período prehispánico.

Lamentablemente no existe ninguna iniciativa a nivel local que persiga la preservación y revaloración del patrimonio textil y traje típico local. Su uso se ha perdido ya en el área urbana; en el área rural o en días especiales aún se ven algunas mujeres portándolo.

A pesar de lo anterior, el uso del telar de cintura así como el telar de pie en algunas comunidades es todavía muy común; en ellas la producción artesanal es una de las principales fuentes de ingresos.

En San Pedro se producen en telar de pie los manteles típicos y telas típicas que tienen tanta demanda a nivel nacional e internacional y que son la base para elaborar blusas, faldas, vestidos y delantales, así como muchas de las artesanías que se venden en los mercados de artesanías como el de Antigua Guatemala.

Imagen 1: Traje típico de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos. Fuente: <http://www.pinterest.com>



Entre las celebraciones más importantes del municipio se encuentran las siguientes:

1. Semana Santa
2. Corte de las primeras hojas de milpa para el que se acostumbra hacer chuchitos
3. Día de los Santos Difuntos
4. Posadas Navideñas
5. Desfile de inauguración de la feria en el mes de junio
6. Cofradía de San Pedro Apóstol

Servicios de atención al turista

A pesar de ser un sitio de paso obligado, el municipio de San Pedro Sacatepéquez posee una limitada oferta de servicios turísticos tanto de hospedajes como de alimentación, transporte, guiaje, tours y actividades de naturaleza y cultura, sitios para ocio y entretenimiento, etcétera.

Oferta hotelera

En todo el departamento de San Marcos existen 19 hoteles recomendables: 7 en Malacatán, 4 en la cabecera departamental, 3 en Ayutla, mientras que en los municipios de San Pablo, San Pedro Sacatepéquez, Pajapita, San Rafael Pie de la Cuesta y Sibinal únicamente existe un hotel recomendable en cada uno (INGUAT, 2014).

En el municipio de San Pedro Sacatepéquez existe un total de 35 establecimientos de hospedaje registrados en INGUAT, sin embargo únicamente UNO está clasificado como recomendable, Miralvalle Hotel y Restaurante. Este establecimiento posee 49 habitaciones y capacidad para hospedar a un total de 140 personas; sus tarifas son: Q175 la habitación sencilla, Q300 a Q500 la doble y Q425 la triple (INGUAT, 2014).

En cuanto a los parámetros que utiliza INGUAT para hacer la distinción entre los hoteles recomendables de los no recomendables básicamente responden a indicadores de calidad en tres áreas: seguridad, confort e higiene. Además, influyen otras características que aumentan el bienestar y tranquilidad que ofrecen a sus huéspedes como las edificaciones, el recurso humano, el ambiente que se percibe en el establecimiento, la decoración, los paisajes que se aprecian, etc.

Si tomáramos en cuenta ambos establecimientos de hospedaje recomendables y no recomendables, el Municipio de San Pedro Sacatepéquez posee una capacidad para alojar a 1060 personas cada noche, distribuidas en 499 habitaciones en 35 establecimientos (INGUAT, 2014).

Tour operadores

Únicamente existen dos agencias de viajes registradas para San Marcos, una de ellas está ubicada en Malacatán y opera especialmente turismo emisor. La otra está ubicada en San Pedro, "Ecología Turística de Guatemala"; de acuerdo a los archivos de su inscripción, opera turismo receptivo (INGUAT, 2014), sin embargo nunca se logró establecer comunicación con algún representante de la misma durante la elaboración del presente plan.

Servicios de alimentación

No existe una entidad que se encargue de llevar el registro de los servicios de alimentación al turismo a nivel nacional, por lo que no existen datos accesibles y confiables sobre la oferta de servicios de alimentación en el país.

A pesar de ello, se logró establecer a través de guías de servicios en internet que existen al menos 29 establecimientos de alimentación en San Pedro Sacatepéquez sin poder reconocer el tipo de servicio del que se trata ni la calidad de servicio que prestan.

Accesos

Para llegar a San Pedro Sacatepéquez desde la Ciudad de Guatemala es necesario llegar a Quetzaltenango primero. Para ello, se debe tomar la carretera Interamericana CA-1 hacia el occidente y tomar el desvío hacia Quetzaltenango en el km 176, antes de llegar a Cuatro Caminos (Km. 178). También se puede llegar a Cuatro Caminos y luego cruzar hacia la izquierda si se desea pasar por Salcajá. Si no desea pasar por Quetzaltenango se puede optar por el periférico. Desde Quetzaltenango o bien desde el Periférico, se debe tomar el camino que conduce a San Juan Ostuncalco y de aquí a San Pedro Sacatepéquez.

Desde la Ciudad de Guatemala se recorre un total de 241 kilómetros hasta San Pedro Sacatepéquez con una duración aproximada de 4-5 horas, según la afluencia vehicular que se encuentre. Desde Quetzaltenango, San Pedro está a únicamente 43.8 kilómetros en subida en dirección al Altiplano Marquense (Tejutla), para un promedio de 1.5 horas de camino.

El PRM se ubica en el área denominada "Las Lagunas", a 11 km de San Pedro Sacatepéquez, (aproximadamente 30 minutos) a través de una subida pronunciada y con bastante afluencia de transporte pesado.



Figura 2: Ruta de la CA-1 hacia San Pedro Sacatepéquez, San Marcos. Fuente: Consulta en GoogleMaps.

Comunidades locales, turismo y conservación

El PRM abastece de agua no sólo al municipio de San Pedro Sacatepéquez sino a sus comunidades vecinas, algunas de ellas pertenecientes al municipio de San Marcos. A pesar de ello, las comunidades colindantes ejercen fuerte presión sobre los recursos del Parque a través de la extracción ilegal de leña, madera (tabla, reglón y tablón) y se vende en

carpinterías y comunidades locales. Se calcula que son aprox. 40 personas que realizan estas actividades (PDM, 2011-2025). Esta situación es un claro indicador de que existe una escasa concientización por un lado, sobre la procedencia del agua y por el otro, sobre la relación que existe entre la recarga hídrica y la conservación de los bosques.

El Parque colinda con tres comunidades: San Andrés Chapil, Cantón La Laguna; Piedra Grande de San Pedro Sacatepéquez e Ix-

camal de San Marcos. De estas, San Andrés Chapil e Ixcamal se encuentran en mediano riesgo de seguridad alimentaria.

Actualmente no se realiza ninguna actividad que involucre y beneficie de manera directa a las comunidades vecinas del área protegida, tampoco existe ninguna actividad turística dentro del Parque Regional Municipal que genere ingresos ni empleos para ninguna de las comunidades.

El personal operativo que labora directamente en el área protegida consiste en 16 Guardarrecursos provenientes de diversos lugares del municipio; ellos se encargan de darle mantenimiento y de proteger los recursos naturales y culturales que en se encuentran en el Parque.

Es muy común que con la afluencia de estudiantes, los Guardarrecursos se vean en la necesidad de ejercer como guías turísticos del área protegida, labor que desarrollan con mucho entusiasmo a pesar de manifestar que no cuentan con preparación para hacerlo. Los ocho Guardarrecursos que fueron entrevistados durante las visitas de campo expresaron su deseo de recibir capacitaciones para formarse como Guías Comunitarios de turismo.

Actores y socios locales clave

Administración conjunta del área protegida

Ante la realidad tan compleja que existe en Guatemala para hacer posible la conservación de la biodiversidad y los recursos naturales, la figura de coadministración ofrece un panorama más prometedor que la administración por parte de un solo actor.

El área protegida cuenta con administración conjunta por parte de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez y CONAP sin embargo, existen muchos retos para que cada parte logre cumplir con las responsabilidades adquiridas.

El Reglamento de la Ley de Áreas Protegidas estipula que la declaratoria de una propiedad municipal como Parque Regional Municipal implica la voluntaria aceptación a someter el territorio a la Ley de Áreas Protegidas y a las normas de administración y manejo del SIGAP emitidas por el CONAP. Con la declaratoria, CONAP se constituye en el garante de que se cumplan los compromisos por medio de la supervisión de las actividades (CONAP, 1990).

Cuadro 4: Implicaciones de la declaratoria de un Parque Regional Municipal

1.	La Municipalidad mantiene plenamente sus derechos de propiedad y uso.
2.	Debe manejar el área de acuerdo a las normas y reglamentaciones aplicables al Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (artículo 10 y 14 de la Ley), entre ellas, la obligatoriedad de presentar un Plan Operativo Anual y el Plan Maestro para 5 años del área.
3.	El otorgamiento de licencias de aprovechamiento forestal (madera) pasa a ser competencia del CONAP y deja de ser del INAB.
4.	El CONAP asume la responsabilidad de tutelar por la conservación y buen manejo del área, bajo los medios a su alcance.
5.	La municipalidad puede registrar a sus Guardarrecursos ante CONAP, quien los reconocerá como autoridades, otorgándoles el poder de hacer decomisos.
6.	Una vez registrado el Parque Regional, no puede revocarse la declaratoria sin la autorización del CONAP.
7.	Tienen las mismas preeminencias que un área declarada por el Congreso.

Fuente: (CONAP/INAB, 2002).

Dentro de las responsabilidades más importantes adquiridas por CONAP en la Administración Conjunta del PRM, se pueden mencionar las siguientes de acuerdo con el Artículo 19 de la Ley de Coadministración:

- a) Aprobar, evaluar y monitorear la implementación de los instrumentos de gestión del SIGAP;
- b) Supervisar y evaluar la administración del área protegida;
- c) Otorgar concesiones para aprovechamiento de recursos naturales renovables;
- d) Emitir licencias para aprovechamiento de recursos naturales renovables;
- e) Autorizar y registrar investigaciones e investigadores, otorgando la licencia respectiva;
- f) Ejercer los mecanismos de control de los recursos financieros invertidos por el coadministrador;
- g) Proveer asistencia técnica-legal, capacitación e información;
- h) Autorizar tarifas por cobro de bienes y servicios que brinde el área protegida;
- i) Autorizar las propuestas de proyectos a ejecutarse dentro del área protegida previo aval del coadministrador;
- j) Dictaminar, técnica y legalmente, los instrumentos de evaluación ambiental de actividades a ejecutar dentro del área protegida;
- k) Ejercer la presidencia en las sesiones del Consejo Asesor de cada área protegida;
- l) Otorgar la acreditación respectiva a guardar-recursos en el primer trimestre de cada año;
- m) Emitir finiquito de POA cuando los coadministradores lo requieran;
- n) Emitir certificado de efectividad de manejo cuando los coadministradores lo requieran;
- o) Descentralizar y desconcentrar procesos y toma de decisiones a las oficinas regionales en el tema de coadministración que la Secretaría Ejecutiva considere pertinentes para operativizar el Reglamento de Coadministración;
- p) Solicitar el dictamen a la Dirección General de Patrimonio Cultural de la Nación (DGPCN) previo otorgamiento de un área protegida en coadministración, sobre la existencia de sitios arqueológicos;
- q) Crear la red programática y cuentas privativas para el manejo presupuestario de cada área protegida;
- r) Informar sobre nuevos procesos y regulaciones relativos a la coadministración y dar seguimiento a su implementación.

A pesar de estas responsabilidades, existen varios retos que enfrentan ambas instituciones especialmente CONAP en relación a la disponibilidad de recursos destinados a apoyar a la Municipalidad en el tema de denuncias y decomisos de recursos naturales producto de actividades ilícitas dentro del área protegida.

Dinámica local del turismo

Uno de los objetivos primarios del Parque Regional Municipal es promover la recreación, el ecoturismo y la educación ambiental en las comunidades, escuelas, población en general del municipio, así como con turistas nacionales y extranjeros, manteniendo en equilibrio y sosteniblemente los recursos naturales renovables y no renovables de los bosques municipales (PDM, 2011-2025).

A pesar de tratarse de un pueblo de paso obligado a una de las fronteras más importantes entre Guatemala y México, el turismo internacional y de otras regiones del país aún no figuran dentro de los usuarios del área protegida. De acuerdo con la investigación realizada para el presente Plan, no existe interacción entre el turismo nacional y el internacional en San Pedro Sacatepéquez. El tiempo máximo de estadía de los turistas extranjeros es de una noche y no realizan ninguna actividad mientras están de paso en el municipio.

Actualmente es el turista local y regional quien visita el Parque Regional Municipal. El área protegida es visitada frecuentemente por las instituciones educativas de San Pedro Sacatepéquez así como de los municipios y departamentos vecinos con el objetivo principal de realizar el recorrido del Sendero Didáctico. Su permanencia en el Parque dura entre tres y cinco horas. De igual forma, es el turista y visitante local y regional quien frecuenta los demás atractivos del municipio.

Existe mucho potencial para diversificar los productos y servicios turísticos actuales, tanto a nivel del área protegida como a nivel municipal, a través de los cuales se podrían captar nuevos segmentos del mercado turístico nacional y extranjero si se desarrollan productos y servicios que satisfagan sus preferencias y requerimientos. Aún no existe Comité de Autogestión Turística que ayude a impulsar iniciativas para el desarrollo de turismo sostenible a nivel municipal.

CAPITULO III: CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA PROTEGIDA

A. DATOS GENERALES

El área denominada Parque Regional Municipal Astilleros I y II de San Pedro Sacatepéquez está ubicada en el Municipio de San Pedro Sacatepéquez, del departamento de San Marcos y tiene una extensión total de 285 hectáreas distribuidas en los dos astilleros como sigue:

Cuadro 5: Extensiones de los Astilleros I y II que conforman el área protegida

Astillero	Extensión (hectáreas)
Astillero I	171.3
Astillero II	113.7
Total	285

El área protegida es de propiedad municipal cuya certeza jurídica territorial se remonta al año 1812, inscrita como finca rústica a nivel de registros municipales.

Fue declarada bajo la Categoría IV de manejo por la Secretaria Ejecutiva del Consejo Nacional de Áreas Protegidas como Parque Regional Municipal bajo Resolución No. 144/2006 de fecha 23 de junio de 2006.

B. ADMINISTRACIÓN

El Parque es manejado bajo un sistema de administración conjunta por la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez y CONAP.

A nivel municipal la Oficina de Áreas Protegidas constituye la Unidad Técnica de Manejo del PRM, la cual está conformada por 17 personas:

- Director de Unidad de Áreas Protegidas (1);
- Guardarrecursos (16).



Foto 1: Bosques de pinabete (*Abies guatemalensis*) del Astillero I y su estratificación vertical. Foto: Luisa Zea.

De los 16 Guardarrecursos, 2 laboran como encargados de grupo. En total son dos grupos de 8 Guardarrecursos, de los cuales uno es el Encargado del grupo. Cada grupo labora en turno de 7 días y X días libres.

La infraestructura existente para administración y manejo del área protegida consiste en una oficina administrativa ubicada en la Municipalidad de San Pedro (6ª Avenida 5-40 de la Zona 1), un centro de visitantes y un sendero interpretativo, ubicados en el Astillero I del Parque Regional Municipal. El teléfono de la Unidad de Áreas Protegidas de la Municipalidad es el 77601213.

C. RECURSOS O ATRACTIVOS TURÍSTICOS DEL ÁREA PROTEGIDA

Formaciones vegetales

Los bosques del Astillero I poseen hasta cuatro estratos vegetativos: el nivel más bajo o primer piso, formado por las plantas a nivel del suelo como musgos; el segundo piso formado por las plantas herbáceas y arbustos como gramíneas, helechos. El tercer piso está formado por los árboles del sotobosque como alisos (*Alnus* sp.) y ciprés (*Cupressus lusitanica*).

El dosel lo componen las especies del cuarto piso, que está formado principalmente por árboles de gran altura como el pinabete (*Abies guatemalensis*) y los cipreses de mayor edad de toda el área protegida.

Uno de estos viejos y altos cipreses es conocido como “el árbol hueco” ya que sobrevivió un gran incendio que consumió su madera dejando vacío su interior pero activo su sistema vital (Foto 3).

En cuanto al Astillero II, la composición florística del bosque es diferente a la del Astillero I ya que se encuentra a mayor elevación y menores temperaturas. También está conformado por cuatro estratos vegetativos pero las especies son menos diversas que en el Astillero I.



Foto 2: Estratos vegetativos del bosque del Astillero II del área protegida. Foto: Luisa Zea.



Foto 3: “Árbol hueco” uno de los cipreses de mayor edad del Astillero I (*Cupressus lusitanica*). Foto: Luisa Zea.

A nivel de suelo se encuentran musgos por la alta humedad del área. En el segundo piso es donde existe la mayor diversidad de especies: *Cirsium* spp. inconfundible por las espinas de sus hojas, *Castilleja* sp. conocida como la “brocha del pintor”, *Lupinus montanus* o Lupin o frijol de coyote, *Festuca* sp. más conocido localmente como “pajonal”, y varias especies de flores.

El tercer piso está conformado por arbustos como el arrayán (*Baccharis vaccinioides*). El cuarto piso del Astillero II está dominado totalmente por pino de las cumbres (*Pinus rudis* llamado también *Pinus hartwegii*).

Especies endémicas

Las especies endémicas del área con atractivo turístico están ubicadas especialmente en el Astillero I, estas son:

1. Quetzal (*Pharomachrus mocinno*)
2. Chipe de cabeza rosada (*Ergaticus versicolor*)
3. Pinabete (*Abies guatemalensis*).

Quetzal

El PRM, especialmente el Astillero I, brinda refugio al ave símbolo de Guatemala, el Quetzal (*Pharomachrus mocinno*). El personal de la Municipalidad manifiesta haber tenido avistamientos en varias ocasiones.

A poco más de once kilómetros del Astillero I, en línea recta a través de las montañas, se encuentra la Finca Municipal de San Rafael Pie de la Cuesta “Refugio del Quetzal”, ubicada dentro del área IBA (Important Birding Area) GT013 Tacana-Tajumulco, nombrada por BirdLife International como una de las áreas más importantes para observación de aves en Guatemala (CAYAYA BIRDING, 2003-2014).

Se alimenta tanto de animales como de plantas; ranas, lagartijas, moluscos, coleópteros

y homópteros, entre otros. En cuanto a las plantas, la mayoría de las especies de las que se alimenta pertenecen a la familia Lauraceae como el aguacatillo (*Ocotea salvinii* y *Persea donnell-smithii*), y el canoj (*Ocotea* sp.); aunque se alimenta también de muchas otras como el guarumo de montaña (*Cecropia polyphlebia*). Su hábitat preferido es el bosque nuboso.

Una acción importante a emprender por parte de las municipalidades de San Rafael Pie de la Cuesta y San Pedro Sacatepéquez, será promover la creación de un corredor biológico entre el Refugio del Quetzal y el PRM Astilleros I y II de San Pedro Sacatepéquez, con el fin de proteger las poblaciones de quetzal que habitan en estas montañas.



Imagen 2: Ubicación del Refugio del Quetzal, San Miguel Pie de la Cuesta en relación al PRM Astilleros I y II San Pedro Sacatepéquez, San Marcos. Fuente: elaboración propia en Google Earth.

Chipe de cabeza rosada

El chipe de cabeza rosada (*Ergaticus versicolor* Syn. *Cardelina versicolor*) es una pequeña ave de distribución restringida al altiplano occidental de Guatemala y los bosques de Chiapas. Se encuentra en estado vulnerable de extinción en la lista de especies amenazadas de la UICN (International Unión for Conservation of Nature) especialmente por la destrucción de su hábitat.

Constituye una especie indicadora del estado del bosque ya que prefiere áreas de sotobosque con poca o nula perturbación. Su rango altitudinal va de 1800 a 3500 metros sobre el nivel del mar.

En el área protegida se le encuentra especialmente en el Astillero I, en las áreas de bosque de pinabete y ciprés. Durante las visitas para evaluación de potencial ecoturístico del área protegida se le observó en varias ocasiones con relativa facilidad.



Foto 4: Chipe cabeza rosada (*Ergaticus versicolor*). Fuente: Wikipedia.

Pinabete

El pinabete (*Abies guatemalensis* Rehder) es una de las especies más emblemáticas del área protegida. Está en grave peligro de extinción por lo que se encuentra en el Apéndice I de CITES (Convención Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres) desde 1975 y bajo el índice 1 de la lista roja de CONAP (CONAP, s.f.).

De acuerdo con el Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP- las causas de la disminución de esta especie abarcan las siguientes (CONAP, s.f.):

-  **Pastoreo:** esta actividad reduce la capacidad de regeneración natural de los suelos;
-  **Cambio en el uso de suelo:** tala y deforestación causada por el avance de la frontera agrícola;
-  **Incendios forestales:** cuando no son naturales, afectan la regeneración natural del bosque;
-  **Tala ilícita y no planificada:** equivocadamente se extraen los árboles más robustos, rectos y sanos afectando la calidad y diversidad genética de la población;
-  **Desramado y corte para la fabricación de árboles de Navidad:** esta última constituye la causa más grave que amenaza la supervivencia de la especie ya que es durante el fin de año que el árbol produce semillas.

En el Astillero I existe ya un recorrido para los visitantes denominado "Sendero Didáctico" que atraviesa bosques de ciprés, bosque mixto de ciprés y pinabete, bosques puramente de pinabete, bosques mixtos de aliso, pino, arrayán y pajonales, entre muchas otras. Este proyecto fue desarrollado por la Municipalidad con el apoyo de Helvetas. Sin embargo, la interpretación encontrada a lo largo del recorrido no se enfoca específicamente en los objetivos de CONAP y el SIGAP para la conservación del pinabete.

Especies atractivas

Las especies atractivas principales de fauna del área son:

Cuadro 6: Atractivos principales de fauna del área protegida

Nombre común	Nombre científico	Estado de conservación
1) Quetzal	<i>Pharomachrus mocinno</i>	Apéndice 3 CONAP, I CITES
2) Chipe cabeza rosada	<i>Ergaticus versicolor</i>	Ninguno
3) Coyote	<i>Canis latrans</i>	Apéndice 3 CONAP
4) Quetzalillo	<i>Trogon mexicanus</i>	Apéndice 3 CONAP
5) Ardillas	<i>Sciurus spp.</i>	Sin información.
6) Conejo	<i>Sylvilagus spp.</i>	Sin información.
7) Carpinteros	<i>Centurus spp.</i>	Sin información.

Fuente: elaboración propia con base en el Plan Maestro.

Se dice que también habita pavo de cacho (*Oreophasis derbianus*) por esta zona, sin embargo, los Guardarrecursos manifiestan que no se han tenido avistamientos desde hace muchos años.

Algunas de las especies arbóreas más atractivas del área protegida son las siguientes:

Cuadro 7: Especies de flora atractivas del Parque

Nombre común	Nombre científico	Estado de conservación
1) Pinabete	<i>Abies guatemalensis</i>	Apéndice 1 CONAP, I CITES
2) Ciprés	<i>Cupressus lusitánica</i>	Ninguno.
3) Pio de las cumbres	<i>Pinus rudis (P. hartwegii)</i>	Ninguno.

Fuente: elaboración propia.

Otras especies atractivas de flora constituyen especies de los estratos herbáceos arbustivos entre las que se cuenta una gran variedad de flores y helechos; asimismo, existen especies de epífitas de la Familias Bromeliaceae y Orchidaceae que representan especies atractivas como complemento a los atractivos principales.

Asimismo, existen otras especies que atraen a una gran cantidad de fauna como lo es el Mano de León (*Oreopanax xalapensis*). Sus frutos constituyen el alimento de varias especies de aves como el pavo de cacho. Es indicadora de bosques nubosos y sitios húmedos.

Diversidad escénica o paisajística

Uno de los rasgos más atractivos del Astillero II lo constituye la diversidad escénica o paisajística. El atractivo focal lo constituyen los paisajes hacia la cadena volcánica.

Existen varios puntos de observación en el Astillero II desde donde se tienen vistas impresionantes. Entre ellos podemos mencionar el mirador natural de roca (Foto 5) desde donde, en un día claro, se alcanzan a ver los volcanes Agua, Fuego y Acatenango; moviéndose hacia el occidente, se tienen vistas de los volcanes Zunil y Santo Tomás, Cerro Quemado y Santa María (Foto 6).

Asimismo, a medida que se asciende el Cerro Chil, siempre en el Astillero II, se encuentran otros puntos de observación interesantes desde donde se observa muy de cerca el Volcán Santa María y Cerro Quemado.

Atractivos Geomorfológicos

El atractivo focal del Astillero II, lo constituye la vista y los paisajes hacia el Volcán Tajumulco (Foto 7). Este Volcán se observa muy de cerca a medida que se camina a lo largo de la cresta del Cerro Chil, el rasgo de mayor altitud de todo el Parque Regional Municipal. Este cerro alcanza una altitud de 3,590 metros sobre el nivel del mar, aproximadamente 50 metros más alto que el Volcán Atitlán, el más alto del Lago de Atitlán.



Foto 5: Mirador natural de roca ubicado en el Astillero II del área protegida. Foto: Luisa Zea.



Foto 6: Vista desde el mirador natural de roca del Astillero II. De izquierda a derecha se observa: volcán de Agua, Acatenango, Fuego, macizo de Cerro Chuatroj (Volcanes Santo Tomás y Zunil), Cerro Quemado y Volcán Santa María. Foto: Luisa Zea.

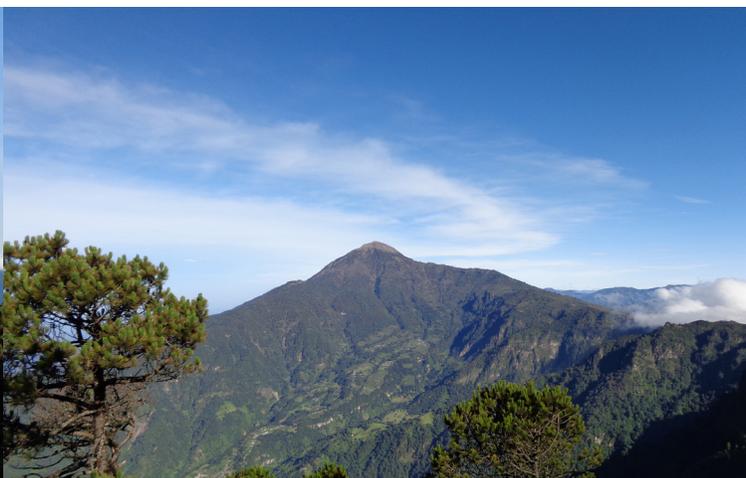


Foto 7: Vistas del Volcán Tajumulco desde Cerro Chil en el Astillero II del Parque Regional Municipal. Foto: Luisa Zea.



Foto 8: Formación geológica “Los Platos” en Astillero II.
Foto: Luisa Zea.



Foto 9: Formación geológica en forma de cueva en Astillero II. Foto: Luisa Zea.

Atractivos históricos

Acueducto

El Astillero I cuenta con un importante atractivo histórico que data de 1930, el acueducto, llamado localmente como “Los Arcos”. Su estructura fue construida a base de ladrillos y encierra varios nacimientos.

Memoria histórica del Conflicto Armado

En Cerro Chil existió un campamento durante el conflicto armado pues está ubicado cerca de 3600 metros sobre el nivel del mar y en una posición estratégica como punto de observación y vigilancia.

Actualmente se pueden encontrar restos de los utensilios de los grupos que acamparon en este cerro, además de estructuras construidas con rocas para protección de los vigilantes.



Foto 10: Acueducto de 1930 ubicado en Astillero I del PRM de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos. Foto: Luisa Zea.



Foto 11: Bunker, estructura defensiva construida por las fuerzas armadas del Conflicto Armado en Guatemala, Campamento en Astillero II del área protegida. Foto: Luisa Zea.



Foto 12 y Foto 13: Restos de la presencia de las fuerzas armadas en Astillero II. Foto: Luisa Zea

D. ESCENARIO ACTUAL DE GESTIÓN Y MANEJO DE VISITANTES

Productos y servicios actuales

Capacidad instalada y servicios básicos

El ingreso al área protegida se realiza a través del Astillero I. Hay espacio donde los visitantes pueden dejar estacionados los vehículos (contiguo a la cancha de fútbol); no está señalizado ni demarcados los espacios. A 100 metros se encuentra el Centro de Visitantes que cuenta con un área de recepción pero sin mobiliario; posee un único servicio sanitario para hombres y mujeres. A la par del centro de visitantes se encuentran 3 mesas de picnic y una churrasquera. También existe un área de juegos infantiles. El Astillero I posee servicio de energía eléctrica, y servicio de agua entubada. Todas las facilidades para atención de visitantes tienen cierto grado de deterioro y no se encuentran en condiciones óptimas para recibir al público. El Astillero II no cuenta con facilidades turísticas, no tiene sistema de abastecimiento de agua potable ni luz eléctrica. Sin embargo, existen varios nacimientos.

Servicios de comunicación

Los Guardarrecursos están comunicados de manera permanente a través de radios entre todos los miembros del grupo, con el Centro de Visitantes y con la Unidad de Áreas Protegidas de la Municipalidad.

Salud y Seguridad

El área protegida actualmente no brinda ningún servicio para atender la salud de sus visitantes.

Para resguardar la seguridad tanto de los visitantes como de los recursos del Parque, los Guardarrecursos realizan patrullajes en el Astillero I de manera permanente. El Astillero II se encuentra más vulnerable a la extracción ilícita de recursos del bosque pues los patrullajes se realizan únicamente de manera esporádica. En lo relativo a crimen común, ambos Astilleros son lugares seguros.

Servicios de atención al visitante

Guiaje

Aun no existe servicio de guiaje turístico en el Parque. Los Guardarrecursos municipales actúan como anfitriones del área a nivel empírico bajo solicitud. En el Municipio tam-

poco existe ninguna asociación de guías comunitarios con la disponibilidad de ofrecer estos servicios. No existe ningún otro servicio de atención al visitante dentro del área protegida.

Control de ingreso

Tarifas y horarios de visita

Al momento no se cobra el ingreso al Parque. Los días de visita son de lunes a domingo de 9:00 a 17:00 horas.

Registro de ingreso, control de capacidad de carga y monitoreo de impactos

El área protegida posee un Libro para Registro de Visitantes en donde los Guardarrecursos se encargan de verificar que los visitantes se registren y anoten los siguientes datos: municipio de procedencia, institución a la que pertenecen, tamaño del grupo y tiempo de estadía en el sitio. El libro posee ciertos vacíos de información que los visitantes no llenan al momento de su visita. Recientemente se ha iniciado la implementación del Registro Unificado de Visitantes -RUV-, del cual se obtendrán datos estadísticos para la caracterización del visitante.

No existe ningún límite de visitantes que pueden ingresar al área en un tiempo determinado.

El sistema actual para control y mitigación de impactos de la visitación consiste en patrullajes que los Guardarrecursos realizan a diario; recorren el Sendero Didáctico al menos una vez al día, así como el resto del Astillero I. El Astillero II al momento, no recibe el mismo nivel de atención que el Astillero I, por lo que se tiene una mayor incidencia de actividades extractivas ilícitas de los recursos de esta sección del área protegida.

Material interpretativo y educativo

En el Astillero I de área protegida existe un sendero interpretativo que comprende un recorrido fácil de tres kilómetros de longitud apto para todo público, denominado "Sendero Didáctico", el cual aborda los siguientes temas en 12 estaciones distintas:

1. El bosque como una gran familia (ecosistema).
2. Las partes de un árbol.
3. El bosque como pulmón de la tierra.
4. El bosque como fuente de agua.
5. Biodiversidad: especies en peligro.
6. El bosque como protector de la vida.
7. El bosque narrador de cuentos (sonidos del bosque).
8. El bosque como almacén de productos.
9. Reforestar es dar vida.
10. Amenazas del bosque: hombre y plagas.
11. Beneficios del bosque.
12. Autoevaluación.

El Cuadro 8 resume las características más relevantes de los Astilleros I y II para la planificación de su desarrollo turístico.

E. DEMANDA ACTUAL Y POTENCIAL

De acuerdo a los datos obtenidos a través del libro de registro de visitantes, el área protegida recibió un total de 3,807 visitantes en 2013, siendo los meses con mayor afluencia en orden descendente diciembre con 804 visitantes, marzo (Semana Santa) con 759 y agosto con 352.

En 2014 se obtuvo un total de 4,253 visitantes, logrando un aumento del 12% en comparación con el año anterior. Los meses de mayor afluencia de nuevo en orden descendente fueron diciembre con 950, abril (Semana Santa) con 796, y enero con 403 visitantes. Según información reciente de los encargados del libro de visitantes, de enero a septiembre de 2015 han visitado ya 3,100 personas el área protegida.

A pesar de que no se cuenta con datos estadísticos sobre el perfil del visitante, los datos recopilados por medio del libro de registro de visitantes revelan que la afluencia actual del Parque está compuesta principalmente por un mercado de turismo local (del Municipio de San Pedro Sacatepéquez) y regional (procedente de los municipios y departamentos aledaños a San Marcos). Los visitantes acuden por motivos de aprendizaje y educación ambiental en grupos organizados por centros educativos de nivel secundario o diversificado.

Cuadro 8: Resumen estado actual Astilleros I y II en relación a su potencial turístico

Aspecto	Astillero I	Astillero II
EL VALOR DEL ATRACTIVO TURÍSTICO RADICA EN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estratificación vertical 2. Especies endémicas 3. Biodiversidad aves 4. Especies atractivas 5. Arquitectura colonial 6. Nacimientos 7. Diversidad de celebraciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Puntos de observación o miradores • Atractivos geomorfológicos • Atractivos de la memoria histórica • Nacimientos
ESTADO DE CONSERVACIÓN/ IMPACTO POTENCIAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bosque mejor conservado 2. Mayor fragilidad ecosistémica 	<ul style="list-style-type: none"> • Bosque con mayor intervención • Mayor amenaza extracción de madera, leña, etc.
FACILIDADES Y CAPACIDAD INSTALADA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accesible por carretera desde la cabecera municipal 2. Centro de Visitantes 3. Un sanitario unisex 4. Sendero didáctico 5. Electricidad 6. Vigilancia por 8 guardarrrecursos 	<ul style="list-style-type: none"> • Accesible sólo por senderos • No hay facilidades turísticas • No hay servicios básicos ni infraestructura • Ningún servicio turístico • Escasa vigilancia
POTENCIALIDAD PARA SU DESARROLLO TURÍSTICO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ecoturismo 2. Educación y concienciación ambiental 3. Turismo de contemplación 4. Observación de aves 5. Observación de naturaleza 6. Caminatas por la naturaleza o senderismo 7. Relajación y esparcimiento 8. Hospedaje en el bosque 	<ul style="list-style-type: none"> • Turismo de aventura • Montañismo • Ciclismo de montaña • Carrera a campo traviesa o "trail running" • Actividades en familia • Tours a caballo • Áreas de acampar • Hospedajes de montaña

Aspecto	Astillero I	Astillero II
DEMANDA POTENCIAL DE ACUERDO A SU POTENCIALIDAD	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estudiantes de establecimientos educativos 2. Observadores de aves 3. Observadores de naturaleza 4. Público en general con deseos de relajación y esparcimiento en áreas naturales 5. Visitante local y nacional principalmente y en menor escala turismo internacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Deportistas de de aventura • Montañistas • Ciclistas de montaña • Corredores a campo traviesa o "trail running" • Familias activas, que buscan salir de la rutina y hacer actividades al aire libre • Personas que gustan de acampar en la montaña

Fuente: elaboración propia con base en el diagnóstico de la situación actual.

Demanda potencial

Durante la elaboración del presente PGMV se realizó una evaluación de campo con el fin de determinar el potencial que posee el área protegida para desarrollarla turísticamente y así atraer más visitantes (Cuadro 8).

A pesar de los segmentos identificados como usuarios potenciales (Cuadro 8), de acuerdo con los datos recopilados sobre la afluencia actual del Parque, es el visitante local y regional quien mantiene una visitación sostenida a lo largo del año. Por lo tanto, son estos dos mercados (local y regional) quienes se constituyeron en el público objetivo principal de este documento para el desarrollo turístico del Parque.

A raíz de ello, todos los productos turísticos que se priorizan en el presente Plan para ser desarrollados a corto plazo son aquellos que buscan satisfacer al visitante local y regional a través de la diversificación de la oferta de productos y servicios.

Por lo tanto, la demanda potencial principal identificada para el desarrollo turístico del área protegida es la siguiente:

Segmentos generales:

1. Estudiantes de los diversos establecimientos educativos de San Pedro Sacatepéquez y los municipios y departamentos aledaños.
2. Familias de San Pedro Sacatepéquez y los municipios y departamentos aledaños.
3. Miembros de grupos específicos, por ejemplo, iglesias, clubes, etc. de San Pedro Sacatepéquez y los municipios y departamentos aledaños.
4. Turistas guatemaltecos y extranjeros que están de paso en San Pedro Sacatepéquez.

Segmentos con intereses especializados:

5. Miembros de clubes de ciclismo de montaña, carrera a campo traviesa, montañismo o excursionismo de San Pedro Sacatepéquez, los municipios y departamentos aledaños.
6. Familias y personas con algún interés en actividades de contemplación de la naturaleza, campismo, observación del Quetzal, flora y fauna a nivel local, nacional o internacional.

Por supuesto el turismo internacional constituye parte de la demanda potencial, sin embargo, no se considera un mercado prioritario ni con potencial de constituirse en uno de los segmentos mayoritarios, regulares y frecuentes en una manera que traigan beneficios sostenibles significativos para el área protegida.

CAPITULO IV: PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN Y MANEJO DE VISITANTES

El Plan de Gestión y Manejo de Visitantes del Parque Regional Municipal Astilleros I y II de San Pedro Sacatepéquez comprende el conjunto de programas, productos y servicios, actividades y equipamiento para atención de visitantes que serán provistos por el administrador en el área protegida (CONAP, 2013).

Este plan tiene la finalidad de acercar a los visitantes, principalmente los locales y regionales, los valores naturales y culturales que alberga el área protegida de una forma ordenada, segura y que garantice la conservación, el entendimiento y la valoración del patrimonio natural y cultural a través de la información, educación y la interpretación.

A. TURISMO SOSTENIBLE EN EL ÁREA PROTEGIDA

De acuerdo con UNEP & WTO (2005), el turismo es un sector muy dinámico y en crecimiento que contribuye enormemente a las economías de muchos países y destinos locales. Asimismo, gracias a que el consumidor viaja hacia el producto y su productor, el turismo se convierte en una actividad que implica una relación especial entre visitantes, industria, ambiente y comunidades locales.

La estrecha relación que crea el turismo entre estos cuatro elementos puede dar como resultado una situación muy positiva para el desarrollo sostenible de los cuatro, o bien, una muy negativa si no se planifica y ejecuta de forma cuidadosa y responsable.

Es necesario tener en cuenta los efectos negativos que puede traer el turismo si no se realiza de manera responsable. El turismo puede traer mayor presión sobre ecosistemas frágiles y causar degradación en el ambiente físico y perturbación de la vida silvestre como afectar el ciclo reproductivo, destrucción de sitios de anidación, entre muchos otros ejemplos. El turismo manejado de manera irresponsable es capaz de alterar los procesos naturales como la recarga hídrica, la regeneración natural del bosque, etcétera. El turismo también puede traer altos niveles de contaminación ambiental a nivel local y regional.

Asimismo, un turismo que no se maneja desde un papel comprometido con la sostenibilidad, al que no se le dedica el tiempo y no se desarrolla según lo planificado puede convertirse en una fuente inestable y vulnerable de ingresos.

La Organización Mundial del Turismo define el turismo sostenible como:

“El turismo que asume completa responsabilidad de sus impactos económicos, sociales y ambientales presentes y futuros, que satisface las necesidades de sus visitantes, de la industria turística, del ambiente y de las comunidades locales”

(UNEP & WTO, 2005).

A nivel general, las políticas para desarrollar un turismo sostenible son las siguientes (UNEP & WTO, 2005 Pág. 11 (traducción del consultor):

- Hacer uso responsable de los recursos que constituyen elementos claves en el desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y apoyando en la conservación de los recursos naturales y la biodiversidad.
- Respetar la autenticidad socio-cultural de las comunidades locales, conservar su patrimonio cultural vivo y ancestral y sus valores tradicionales y contribuir al entendimiento y respeto intercultural.
- Garantizar operaciones económicas o negocios de largo plazo, viables, que provean beneficios socio-económicos distribuidos de forma justa y equitativa para los grupos involucrados, incluyendo la generación de oportunidades de empleos estables y oportunidades que generen ingresos y servicios sociales para las comunidades locales y que contribuya a combatir la pobreza.
- El turismo sostenible requiere de la participación bien informada de todos los actores relevantes así como un sólido liderazgo del administrador del área protegida que garantice una abierta participación y búsqueda de consensos entre los mismos. Lograr desarrollar un turismo que sea sostenible es un proceso continuo, que requiere de la implementación y estricto cumplimiento de medidas preventivas, cumplimiento de normativos, el monitoreo constante de los impactos y el empleo de medidas correctivas cuando sea necesario.

- El turismo sostenible debe mantener un alto nivel de satisfacción del visitante y garantizar que obtendrán experiencias significativas, con sentido, que creen conciencia sobre el desarrollo sostenible y que promuevan actitudes de sostenibilidad para que sean adoptadas por los visitantes no solo durante su visita, sino por el resto de sus vidas.

Existen varias razones por las que se busca desarrollar turismo sostenible en el PRM Astilleros I y II de San Pedro Sacatepéquez:

- **Para apoyar la sostenibilidad económica del área a través de actividades de visitación que le asignen un valor económico tangible a la protección de los recursos naturales y culturales que ésta resguarda. Los fondos obtenidos por concepto de tarifas de visitación apoyarán directamente las actividades de conservación y protección del Parque.**
- Para fomentar la conciencia de los visitantes hacia la conservación del ambiente y los recursos naturales que el área alberga, entre ellos algunos emblemáticos como el quetzal, el pinabete, el chipe de cabeza rosada y por supuesto, el recurso hídrico que provee el Parque al municipio.
- Convertirse en una fuente de oportunidades para estimular el desarrollo sostenible de las comunidades aledañas a través de la creación de micro empresas para la prestación de servicios de atención al visitante y que esto contribuya indirectamente a aliviar la presión que las poblaciones provocan a través de la extracción ilícita de los recursos del área.

Con lo anterior en mente y a través de métodos participativos, se logró obtener la planificación necesaria con la que se podrá garantizar que el turismo que se desarrolle en el Parque sea un turismo sostenible en sus tres ejes.

A través de esta planificación, la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, así como todos los actores involucrados e interesados en el desarrollo sostenible en la región, tienen una gran responsabilidad y el compromiso de implementar todas las políticas y medidas de mitigación indicadas para que el turismo sea verdaderamente sostenible ambiental, social y económicamente.

B. FILOSOFÍA DE GESTIÓN

La filosofía de gestión corresponde en gran medida a la misión, a la dirección y enfoque que tendrá la Municipalidad, la guía para tomar sus decisiones como administradora del desarrollo turístico del área protegida desde un tipo empresarial a través de la atención y satisfacción del visitante.

Partimos de la premisa de que “sólo si el visitante vive una experiencia de calidad en el PRM la recomendará a más visitantes potenciales”; por lo tanto, es necesario recalcar que para que la visitación del área sea sostenible a través del tiempo, la Municipalidad deberá convertirse en un tipo de “empresa de servicios de atención al visitante” la cual debe enfocarse en prestar servicios de excelente calidad a su usuario principal (el visitante local y regional) y equilibrar la sostenibilidad social, ambiental y la económica para que la actividad sea exitosa y se sostenga a través de los años.

Cualquier empresa está destinada a morir si sus productos no llenan las necesidades y expectativas del cliente. Por lo tanto, es necesario que la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, y todos los actores involucrados de una forma u otra con la visitación del Parque garanticen la satisfacción del visitante.

La filosofía de gestión describe para la Municipalidad su propósito como una empresa prestadora de servicios y responde tres preguntas clave: qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién lo hacemos.

Debido a que el Parque está conformado por dos polígonos separados físicamente y a que ambos poseen potencial turístico distinto, la filosofía para gestionar la visitación es diferente para cada uno de ellos.

Filosofía para gestionar turismo sostenible en el Astillero I:

El desarrollo turístico del Astillero I busca brindar **principalmente a la población local y regional de todas las edades**, y en menor escala al turista extranjero que esté visitando la región, un área protegida de calidad en donde pueda recrearse, observar el Quetzal, el pinabete, chipe de cabeza rosada y demás biodiversidad del Parque a través de impresionantes experiencias de contemplación y aprendizaje en la compañía de sus excelentes guías locales, quienes despertarán el deseo de conservar los recursos naturales.

Filosofía para gestionar turismo sostenible en el Astillero II:

El desarrollo turístico del Astillero II busca brindar **principalmente a la población local y regional de todas las edades**, y en menor escala al turista extranjero que esté visitando la región, un área protegida de calidad, un lugar para relajarse, hacer ejercicio y practicar deportes de aventura de bajo impacto a través de emocionantes recorridos autoguiados, señalizados, que contarán historias y leyendas del conflicto armado mientras disfruta de uno de los lugares con mejores vistas al Volcán Tajumulco, al altiplano y la cordillera volcánica del país.

Visión del Parque Regional Municipal Astilleros I y II de San Pedro Sacatepéquez 2013-2017

Convertirnos en el destino de turismo sostenible más popular de la región por las emocionantes experiencias de aprendizaje, relajación y aventura que viven los visitantes en las excelentes facilidades, en los bosques muy bien conservados del Parque y atendidos por sus excelentes anfitriones locales.

C. VISIÓN

Como resultado de los procesos participativos durante la fase de planeación se presenta la visión para el desarrollo turístico sostenible del Parque Regional Municipal Astilleros I y II de San Pedro Sacatepéquez a cinco años plazo, con el fin de enfocar los esfuerzos a cumplir el plan durante su tiempo de vigencia.

Esta visión establece cuál es la realidad futura que se busca para el área protegida, cómo se desea desarrollar turísticamente, cómo se deberá ver de aquí en cinco años. Esta visión debe ser conocida y adoptada sin falta por todas las personas vinculadas de una forma u otra con el área protegida y con los servicios de atención al visitante.

Juntas, la filosofía de gestión y la visión establecen claramente el futuro que se busca para el área protegida en términos de su desarrollo turístico, en qué debe convertirse y en qué nunca deberá convertirse.

Además, establecen de qué forma se satisfarán las necesidades y preferencias de nuestros usuarios; establecen las emociones, sentimientos, beneficios, ambientes, y experiencias que se busca compartir con los visitantes.

Asimismo, la filosofía de gestión y la visión constituyen una base para tomar decisiones sobre lo que se proponga desarrollar en el área protegida, lo cual supone una imagen clara que aporta mayor facilidad para decidir cómo invertir y administrar los recursos (humanos, económicos, físicos, tecnológicos, etc.).

A través de la filosofía de gestión y visión queda establecida claramente la meta hacia la cual deben enfocarse y dirigirse todas las acciones de todos y cada uno de los involucrados en el desarrollo sostenible del área protegida y en la atención del visitante, especialmente los miembros de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez quienes desde

ya están comprometidos con el cumplimiento de los objetivos de conservación y uso sostenible de los recursos naturales y biodiversidad establecidos en el Plan Maestro del parque.

D. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La filosofía de gestión y la visión del desarrollo de la actividad de visitación sostenible en el Parque se lograrán a través del cumplimiento de cinco objetivos estratégicos:

1. Establecer un sistema para la mitigación y control de impactos originados de la visitación, el cual aborde tres estrategias:
 - a. El establecimiento de una subzonificación para uso turístico
 - b. El establecimiento de normativos para la actividad de visitación
 - c. El establecimiento de un mecanismo para control y mitigación de los impactos negativos.
2. Establecer los productos turísticos que deben desarrollarse en el área protegida priorizados a corto, mediano y largo plazo.
3. Establecer los lineamientos principales para el mercadeo de los productos turísticos.
4. Establecer un sistema administrativo-financiero que aborde nueve estrategias para la gestión y manejo de visitantes en el Parque:
 - a. El establecimiento de una estructura organizativa

- b. El establecimiento de una estrategia de recursos humanos
- c. El establecimiento de un plan permanente de capacitación
- d. El establecimiento de un mecanismo para control y registro de visitantes
- e. El establecimiento de un sistema financiero
- f. El establecimiento de un mecanismo para la asignación de tarifas
- g. Un mecanismo para el cobro y manejo de efectivo
- h. Un mecanismo para el manejo y distribución de fondos de visitación

5. Establecer un sistema para la evaluación del cumplimiento del presente plan que contenga lo siguiente:
 - a. Un plan de acción
 - b. Un sistema de gestión de calidad y mejora continua

Para cada uno de estos objetivos estratégicos se desarrolló una línea de acción dentro de la que se abordan las estrategias para lograr el objetivo. De esta forma, se constituyeron cinco líneas de acción para cubrir igual número de objetivos estratégicos:

-  **Línea de acción 1:** Sistema para mitigación y control de impactos de la visitación
-  **Línea de acción 2:** Desarrollo de productos turísticos
-  **Línea de acción 3:** Lineamientos de mercadeo
-  **Línea de acción 4:** Sistema administrativo-financiero
- Línea de acción 5:** Sistema para evaluación del cumplimiento del presente plan

A continuación se aborda cada línea de acción y sus estrategias.

LÍNEA DE ACCIÓN No. 1: SISTEMA DE MITIGACIÓN Y CONTROL DE IMPACTOS

El diseño del Sistema de Mitigación y Control de Impactos se apoya en la metodología PAVIM (Protected Area Visitor Impact Management) por ser fácil y rápida de implementar, de bajo costo y efectiva en cuanto a costo-beneficio; asimismo esta metodología reconoce las diversas limitantes que poseen en general las entidades administradoras de áreas protegidas identificando nuevas oportunidades de manejo. Por el otro, incorpora la valiosa figura de un “Panel de Expertos” para brindar apoyo y asesoría permanente sobre los diversos temas y problemática que se origine de la visitación turística, así como la problemática en general que enfrenta el área protegida.

El proceso para diseñarlo integra varios de los objetivos estratégicos del área protegida. A continuación se presenta el cuadro que resume el proceso de diseño.

Cuadro 9: Proceso de diseño de la estrategia de Monitoreo y Control de Impactos

Paso	Acción	Objetivo estratégico al que corresponde
1.	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de los atractivos naturales y culturales con mayor potencial turístico del área protegida. Identificación de la fragilidad/vulnerabilidad de los atractivos a impactos negativos ocasionados por el uso público y la visitación turística. 	Sub zonificación Turística del Parque Regional Municipal
2.	Determinación de Subzonas de Uso Turístico: <ul style="list-style-type: none"> Subzona de Uso Turístico Contemplativo Subzona de Turismo Activo de Bajo Impacto 	
3.	Establecimiento de los objetivos de manejo de cada Subzona de Uso Turístico	
4.	Identificación de impactos negativos reales y potenciales de la visitación turística al Parque Regional Municipal	Sistema de Manejo y Monitoreo de Impactos por la visitación turística
5.	Análisis y priorización de los impactos negativos a mitigar y controlar	
6.	Selección de los indicadores para los impactos priorizados	
7.	Evaluación de los indicadores: <ul style="list-style-type: none"> Evaluación a nivel administrativo Evaluación de campo: Boleta de Límites de Cambio Aceptables (LAC) 	
8.	Selección de estrategias de manejo y medidas de mitigación de los impactos priorizados	
9.	Evaluación de la efectividad de las estrategias y medidas seleccionadas	
10.	Determinación participativa de las normas de visitación a partir de los indicadores	
11.	Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua: Ajuste de las estrategias, medidas y/o normas para el mejor funcionamiento del Parque Regional Municipal	Aplicable a todos los objetivos estratégicos

Fuente: elaboración propia con base en (Farrell, 2002)

1. Estrategia de Sub zonificación Turística

La sub zonificación en el presente plan tiene el objetivo de informar sobre los espacios en donde se permite realizar actividades de visitación con determinado nivel de uso como parte del sistema para controlar y mitigar impactos negativos. De esta forma, la estrategia de Sub zonificación permite promover la visitación turística y la generación de beneficios económicos y socio-culturales a través del aprovechamiento sostenible y respetuoso de los recursos naturales y el ambiente.

La Zonificación (en este caso específico Sub zonificación) permite en primer lugar estructurar el área protegida en función de la distribución territorial de sus valores más importantes, y conocer aquellos sitios que por su fragilidad o valores superlativos deben tener un acceso limitado o dirigido sólo a un turismo especializado. Por otra parte, la zonificación brinda elementos para proponer la infraestructura necesaria para el control y vigilancia de senderos, puntos de información y servicios generales, etcétera. Además, permite organizar una amplia gama de opciones para diversificar la oferta y descentralizar la carga del usuario sobre los recursos naturales más valiosos, a partir de la organización del flujo espacio-temporal de los visitantes (Rosabal, P. y Chiappy, C. 1990) citado en (Marchena, 1993).

Para cada Sub zona de uso turístico se estableció el nivel de uso permitido y las regulaciones pertinentes de acuerdo a la fragilidad y vulnerabilidad del ambiente, los recursos naturales y la diversidad biológica con el fin de mitigar los impactos negativos originados de la visitación turística.

Es importante notar que las Sub zonas de Uso Turístico del Parque Regional Municipal se circunscriben a dos premisas: a) a las zonas en las que el Plan Maestro permite el uso público,

y b) a los espacios ocupados físicamente por los senderos, descansos, miradores, áreas de acampar, cabañas de hospedaje y demás facilidades instaladas -y por instalar o construir- para atención del visitante.

Se constituyeron tres Sub zonas de uso turístico: Sub zona de Uso Turístico Contemplativo, Sub zona de Turismo Activo de Bajo Impacto y Sub zona de Uso Turístico Recreativo. Para las dos primeras se identifican las actividades que son permitidas; para la última, las actividades se encuentran definidas por el Plan Maestro.

Como se indicó, para establecer el sistema de Sub zonificación turística del Parque Regional Municipal se utilizó la metodología PAVIM (Protected Area Visitor Impact Management) propuesta por Tracy A. Farrell y Virginia Tech. Cooperative Park Studies Unit del USGS Patuxent Wildlife Research Center (Farrell, 2002).

Descripción de las Sub zonas de Uso Turístico

Sub zona de Uso Turístico Contemplativo

La Sub zona de Uso Turístico Contemplativo se limita al Astillero I y abarca la Zona de Uso Público definida por el Plan Maestro para este polígono; abarca ecosistemas de importancia socio-ambiental como áreas con cobertura forestal densa o bien bosques que cumplen una función ecosistémica importante como es la recarga del recurso hídrico; asimismo, cubre secciones de territorio con alta biodiversidad de flora y fauna, ecosistemas frágiles que albergan especies de flora y fauna en estado vulnerable, en peligro de extinción o que presentan cierto grado de sensibilidad a la presencia humana.

A causa de esta fragilidad ecosistémica y su vulnerabilidad a impactos negativos provenientes de las actividades antropogénicas, las actividades permitidas en esta subzona se restringen a la contemplación de los atractivos. La visitación en esta subzona se permite únicamente bajo normas de estricto comportamiento que ponen como prioridad la conservación y protección de los ecosistemas.

Entre las especies de flora de mayor fragilidad dentro de esta Sub zona se encuentra el pinabete.

Cuadro 10: Especies más vulnerables de la Subzona de Uso Turístico Contemplativo

Nombre científico	Nombre común	Índice CONAP	Apéndice CITES
Sciurus sp.	Ardilla	3	Ind.
Silvilagus sp.	Conejo	3	Ind.
Canis latrans	Coyote	3	Ind.
Pharomachrus mocinno	Quetzal	3	I
Trogón mexicanus	Quetzalillo, Aurora	3	Ind.
Ergaticus versicolor	Chipe cabeza rosada	Ind.	Ind.
Ind.	Lechuza	Ind.	Ind.

Índice CONAP 3 = especies que si bien no se encuentran en peligro de extinción en la actualidad, podrían llegar a estarlo si no se regula su aprovechamiento. Apéndice I CITES = especies en peligro de extinción que son o pueden ser afectadas por el comercio. Ind= Información no disponible. Fuente: elaboración propia con base en (CONAP, 2009).

Objetivos de Manejo

Ya que esta Sub zona de Uso Turístico se encuentra dentro de zonas que resguardan especies de fauna y flora vulnerables y ecosistemas frágiles a la perturbación, contaminación y depredación, el objetivo principal de manejo es mitigar al máximo cualquier posible impacto negativo que se pueda causar a través de la visitación y educar al visitante sobre su comportamiento con el fin de que todos los procesos naturales en el área sigan su curso.

Para lograr este objetivo se permiten únicamente actividades de mínimo impacto o actividades contemplativas de observación y aprendizaje de la naturaleza, de ahí donde deriva su nombre.

Todas las actividades que se realicen en esta Sub zona estarán vinculadas a la educación y concientización del visitante, con el fin de

que la visitación contribuya a conservar y proteger la diversidad biológica del área y del país, además de promover el apoyo a todas las actividades que se realicen por parte de la Municipalidad con este fin.

Es urgente empezar a implementar este objetivo de manejo en el corto plazo (de 0 a 6 meses).

Para realizar visitas a esta Sub zona es imprescindible contar con el acompañamiento de los Guías de Turismo del Parque, quienes indicarán a los visitantes cada una de las normas de comportamiento que deben cumplir.

Las siguientes actividades son permitidas siempre y cuando se respeten todas las normas del área protegida especificadas en la sección de Normativo, que no causen impactos negativos ni disturben la diversidad biológica, que no causen ruidos ni afecten los

procesos ecológicos y el estado natural del área protegida.

Actividades permitidas

Las actividades de visitación permitidas en la Sub zona de Uso Turístico Contemplativo son las siguientes:

1. Turismo ecológico o ecoturismo: observación de flora y fauna, aviturismo, senderismo, turismo de naturaleza.
2. Mejoramiento y mantenimiento de senderos, áreas de descanso, miradores, refugios y facilidades de mínimo a bajo impacto para el manejo de visitantes.
3. Construcción de facilidades de mínimo impacto con fines de administración, manejo y visitación del área que no impliquen remoción de árboles, ruido ni permanencia prolongada. Por ejemplo, se permiten estaciones de descanso, estructuras para ocultarse y observar aves, miradores; no se permiten mesas de picnic, áreas de juegos, entre otras, ya que implican una estadía prolongada en un mismo lugar lo que puede perturbar a la fauna. Las facilidades siempre deberán guardar armonía con el ambiente.
4. Investigación científica con la autorización de CONAP y la Municipalidad para la cual deberán cumplir a cabalidad con la normativa referente a investigación científica.
5. Fotografía de flora y fauna.
6. Otras actividades de contemplación de mínimo impacto.

Todas las actividades anteriores deben contar con su debida planificación y desarrollo en base a los principios de turismo sostenible, los estudios pertinentes y las debidas auto-

rizaciones por parte de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez y de CONAP en los casos que sea necesario.

Las actividades no permitidas se encuentran claramente definidas en el Normativo del Parque en la siguiente sección. El personal tanto administrativo como operativo tiene la responsabilidad de comunicar a todos los visitantes las normas del área protegida contenidas en este Normativo. El personal tiene la potestad de llamar la atención y comunicar a la Administración sobre faltas cometidas por usuarios y visitantes.

Sub zona de Turismo Activo de Bajo Impacto

La Sub zona de Turismo Activo de Bajo Impacto corresponde en el Astillero I, a la Zona de Amortiguamiento y en el Astillero II, a la Zona de Uso Público y la Zona de Amortiguamiento (Ver Mapas 1 y 2).

En la Sub zona de Turismo Activo de Bajo Impacto se permite la visitación turística para la práctica de deportes activos practicados bajo estrictas normas que mitiguen al máximo los impactos negativos; se promueve y exige el comportamiento respetuoso hacia la naturaleza y hacia los demás visitantes.

Abarca áreas que poseen un grado intermedio de fragilidad ecosistémica; bosques con dos o tres estratos vegetativos y con menor diversidad biológica que la Sub zona de Uso Turístico Contemplativo. La biodiversidad presente en esta Sub zona posee un grado menor de vulnerabilidad a la presencia humana que las especies de la Sub zona de Turismo Contemplativo. Sin embargo, algunas especies de fauna sí son sensibles a la presencia humana como el coyote y el conejo, por lo que las actividades que se permiten deben ser practicadas bajo las normas indicadas, tanto para la protección de la biodiversidad en general como para seguridad del visitante.

La mayor amenaza en cuanto a impactos negativos en esta Sub zona, especialmente en el Astillero II, no proviene de la visitación, sino de las actividades de extracción ilícita de recursos como madera, especies de flora y fauna, cacería, entre otras. Por lo tanto, se hace imprescindible contar con mayor presencia del personal operativo, para ejercer más control y vigilancia, así como la necesaria instalación de una estación de Guardarrecursos, lo que a su vez traerá beneficios para controlar los impactos provenientes de la visitación turística.

Objetivos de Manejo

El objetivo de manejo de esta Sub zona es educar al visitante y elevar su nivel de conciencia hacia la protección de los recursos naturales y el ambiente a través de material interpretativo, a la vez que se le proporciona un lugar natural, sano y bello para practicar deportes y realizar alguna actividad física en la naturaleza.

Debido a que el Astillero II no posee acceso desde la carretera, las actividades que se promoverán están relacionadas con turismo activo como caminata, bicicleta de montaña, carrera a campo traviesa y cabalgata. Todas estas actividades practicadas bajo las normas establecidas en el normativo, no producen contaminación ni perturbación significativa en el ambiente y los recursos naturales. Para ello, la Municipalidad debe contar con la capacidad de manejo para exigir el cumplimiento de la normativa y aplicar el sistema para control y mitigación de impactos.

Es necesario que se establezca en el corto plazo (de 0 a 6 meses) una fuerte presencia administrativa y operativa de control y vigilancia en el Astillero II con el fin de poder implementar las actividades de visitación.

Es importante hacer notar que todos los visitantes del Astillero II deben ingresar al área

protegida a través del Astillero I, por lo cual, el personal operativo del Centro de Visitantes del Astillero I, será el responsable de instruir al visitante y entregarles el material correspondiente sobre la normativa de visitación del Astillero II, el mapa, la boleta de registro, las actividades permitidas, las normas correspondientes al tipo de actividad que van a realizar y al tipo de usuario.

Las siguientes actividades son permitidas siempre y cuando se respeten todas las normas del área protegida especificadas en la sección de Normativo.

Actividades permitidas

Las actividades de visitación permitidas en la Subzona de Turismo Activo de Bajo Impacto son las siguientes:

1. Turismo ecológico o ecoturismo: observación de flora y fauna, aviturismo, senderismo, caminata, turismo de naturaleza.
2. Turismo de deportes y aventura: entrenamiento físico, navegación terrestre, bicicleta de montaña a baja velocidad, carreras de aventura, carrera a campo traviesa. Para que estas actividades se desarrollen bajo las condiciones deseadas por el área protegida, los senderos deberán ser diseñados por personas profesionales en senderos sostenibles para áreas protegidas y construidos por personal capacitado por los profesionales. De esta forma, el diseño sostenible y las especificaciones técnicas desarrolladas por entidades mundiales que rigen los deportes serán parte del Sistema de Control y Mitigación de Impactos Negativos. Este tema se aborda a detalle en la sección de Desarrollo del Producto Turístico.

3. Excursiones, paseos, retiros espirituales, visitas religiosas, paseos a caballo.
4. Construcción, mantenimiento y mejoramiento de facilidades turísticas de bajo impacto como centro de visitantes, cabañas para hospedaje, facilidades para manejo y administración del área, estaciones para Guardarrecursos, áreas de descanso, mesas para picnic, ranchos, miradores, facilidades específicas para observación de fauna, siempre guardando total armonía con el ambiente y utilizando materiales del lugar de procedencia conocida certificada.
5. Reforestación y/o jardinería con especies nativas.
6. Investigación científica con los debidos permisos.
7. Fotografía profesional y otras actividades de bajo impacto.

Todas las actividades anteriores deben contar con su debida planificación y desarrollo en base a los principios de turismo sostenible, los estudios pertinentes y las debidas autorizaciones por parte de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez y de CONAP en los casos que sea necesario.

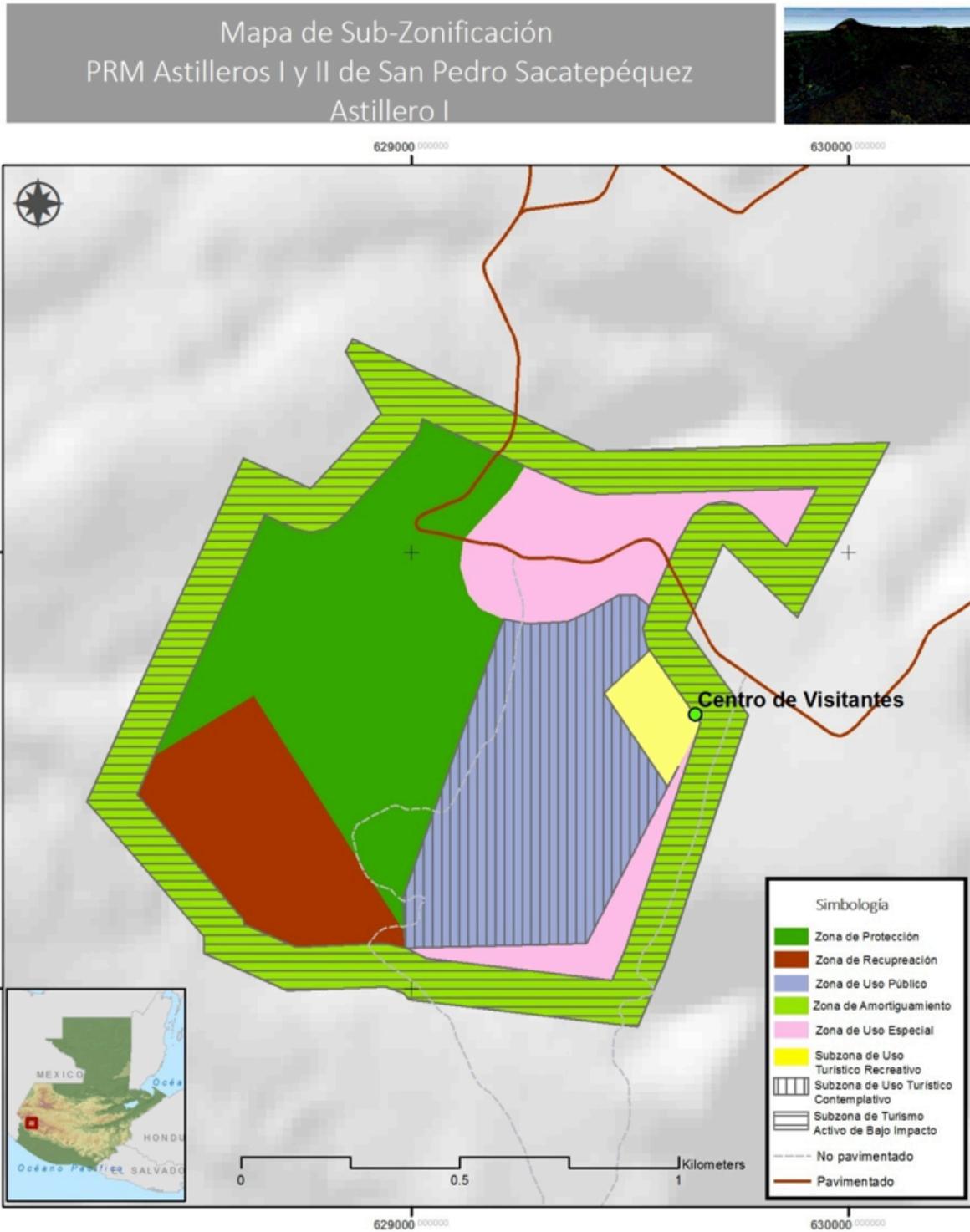
Las actividades no permitidas están claramente definidas en el Normativo del Parque en la siguiente sección de este documento. Además, se debe atender cada una de las normas de visita del Parque Regional Municipal contenidas en el Normativo para las Actividades de Visita. El personal tanto administrativo como operativo tienen la potestad de llamar la atención y comunicar a la Administración sobre faltas cometidas por usuarios y visitantes.

Sub zona de Uso Turístico Recreativo

La Sub zona de Uso Turístico Recreativo abarca las áreas en donde se concentra la mayor cantidad de visitantes; abarca desde el portón de ingreso al Astillero I por la carretera, el campo de fútbol, el área de mesas de picnic, el Centro de Visitantes y los juegos infantiles. Esta Subzona se encuentra dentro de la Zona de Uso Público definida por el Plan Maestro. Su uso, normativa y regulación permanece de acuerdo a lo que establece el Plan Maestro (Plan Maestro, 2015).

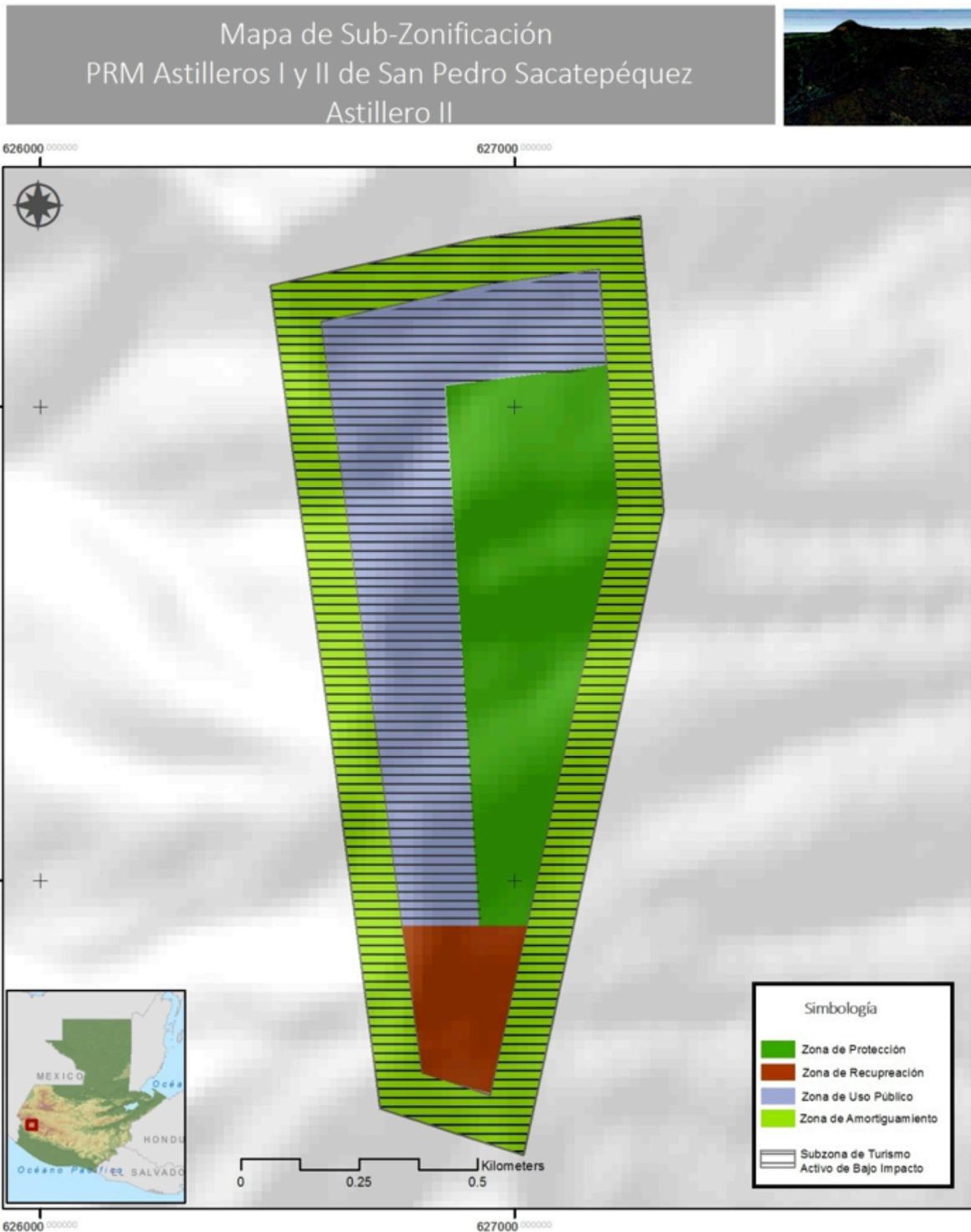
Mapa de Subzonas de Uso Turístico

En las páginas siguientes se presentan los mapas de Subzonificación Turística para cada uno de los Astilleros.



Promoviendo el ecoturismo para fortalecer la sostenibilidad financiera del SIGAP

Proyección UTM Zona 15 Datum WGS84
Unidades: Metros
Fuente: CONAP. M. Vides Diagramación



2. Estrategia de establecimiento de Normativos de Visitación

El establecimiento de normativos de uso turístico es una estrategia utilizada para garantizar ciertas conductas por parte de los visitantes del área protegida y con ello apoyar el sistema de control y mitigación de impactos negativos.

Las normas contenidas en el normativo establecen los requerimientos obligatorios e ineludibles que permitirán garantizar una visitación ordenada y sostenible, que se mantenga la calidad de la experiencia que se desea proporcionar al visitante y que la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez pueda imponer sanciones y multas si algún usuario no las cumpliera.

El éxito del presente Normativo de Visitación del Parque Regional Municipal Astilleros I y II de San Pedro Sacatepéquez dependerá de tres condiciones:

1. Que las normas sean transmitidas de forma clara a todos los visitantes.
2. Que el personal operativo esté comprometido a velar por su cumplimiento.
3. Que la Administración esté en la capacidad de hacerlas cumplir y de imponer sanciones a quienes incumplan.

Las normas de visitación deben hacerse del conocimiento de todos los visitantes y usuarios a través de todos los medios que sea posible: oralmente a través de los Guías Comunitarios del Parque Regional Municipal y su personal operativo y administrativo; así como a través de medios escritos como rótulos interpretativos e informativos, panfletos, trifoliales, página de internet del área protegida, aplicaciones accesibles en línea para teléfonos inteligentes, etcétera.

El Normativo de Visitación del Parque ha sido establecido en congruencia y en base al análisis de indicadores con los que se desarrolló el Sistema de Control y Mitigación de Impactos Negativos de la Visitación.

Normas generales de visitación al Parque Regional Municipal

Las siguientes normas que se aplican a todos los visitantes y usuarios del Parque:

1. No se permite cazar ningún animal, ni extraer ninguna especie de fauna ni partes de ellas.
2. No se permite extraer piedras, arena, ni minerales.
3. No se permite extraer ramas verdes, cortar árboles, extraer ocote de ningún árbol, ni cualquier otra planta sin el debido permiso de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, la cual debe estar en coordinación con CONAP para otorgar los permisos.
4. No se permite extraer la cobertura orgánica o broza del suelo.
5. No se permite introducir especies de flora o fauna exóticas (no nativas del área protegida)
6. No se permite verter sustancias que contaminen el ambiente y los recursos, con especial atención a los suelos y las fuentes de agua.
7. No se permite alimentar, molestar o perturbar de ninguna forma la fauna silvestre.
8. No se permite ingresar armas de fuego ni motosierras. La Municipalidad y su personal tienen la potestad de decomisar cualquier tipo de arma o herramienta que se considere que pone en riesgo la flora, fauna y ambiente del Parque.

9. No se permite gritar ni hacer cualquier tipo de ruido o sonido que perturbe el ambiente.
10. No se permiten aparatos de sonido, ni reproducir música, sonidos o ruidos con cualquier dispositivo.
11. No se permite consumir bebidas alcohólicas ni fumar.
12. No se permite tirar basura, aún si es biodegradable u orgánica. Todos los visitantes y usuarios tienen la obligación de regresar consigo los desechos y residuos que trajeron y de recoger los que encuentren a su paso y depositarlos en los recipientes para ello en los Centros de Visitantes.
13. No se permite ingresar animales de carga, excepto los que hayan sido autorizados por la Municipalidad para realizar recorridos; estos podrán ingresar únicamente si cuentan con el equipo necesario para seguridad del visitante y con la bolsa para captación de excretas.
14. No se permite tomar atajos, salirse de los senderos. Los senderos trazados y señalizados son los únicos accesos autorizados para transitar dentro del Parque Regional Municipal.
15. No se permite ingresar vehículos motorizados de 2, 3 ó 4 ruedas.
16. No se permite exceder los límites de velocidad establecidos para las bicicletas de montaña.
17. No se permite rayar, ensuciar, ni hacer ningún daño a las facilidades turísticas del área protegida: miradores, descansos, sanitarios, bancas, mesas, senderos, rótulos, señalización, etcétera.
18. No se permite faltarle el respeto al personal operativo y administrativo del Parque Regional Municipal, ni a nadie.

19. La visitación al área protegida se basa en un comportamiento de armonía, paz y respeto a todas las personas y seres vivientes.
20. Las únicas personas autorizadas para ejercer la labor de Guía Comunitario en el Parque Regional Municipal serán los Guardarrecursos y personas de las comunidades vecinas que reciban la capacitación respectiva y su acreditación por parte de INGUAT y la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, quienes deberán cumplir con las normas para empleados y prestadores de servicios.

Normas por tipo de visitante y usuario

Normas para empleados y prestadores de servicios

Todo el personal que labore y/o preste servicios en el PRM debe cumplir las siguientes normas:

1. Portar en todo momento su gafete o carnet vigente en un lugar visible.
2. Conocer perfectamente la normativa vigente, cumplirla a cabalidad y promoverla.
3. Implementar el registro de visitantes a través del uso de las boletas del Registro Unificado de Visitantes –RUV–
4. Aplicar la normativa sobre Ecoturismo en Áreas Protegidas y las políticas sobre utilización de tecnologías limpias establecidas por CONAP (CONAP, 2000).
5. Participar en todas las capacitaciones programadas en los temas específicos inherentes a cada puesto de trabajo y servicio prestado.
6. Cumplir con todas sus atribuciones a cabalidad, sin necesidad de que su jefe

inmediato superior tenga que recordarle constantemente.

7. Participar en todas las capacitaciones gestionadas por la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez a las que se les convoque y llenar todos los requerimientos para poder prestar sus servicios dentro del Parque.
8. Tener una actitud de servicio y respeto siempre, usar buenos modales, tratar con amabilidad, respeto y cortesía a todas las personas.
9. Velar por su imagen, aseo personal y limpieza siempre.
10. Ser puntual en sus labores sin excepción.
11. Prestar un servicio de la más alta calidad siempre sin excepción.

Normas para Guías Comunitarios

Todos los Guías Comunitarios que prestan servicios dentro del Parque tienen la obligación de:

1. Conocer y cumplir con lo establecido en el Normativo de Visitación del Parque Regional Municipal.
2. Haber cursado y aprobado el programa para Guías Comunitarios impartido por INGUAT y registrarse en la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez.
3. Portar siempre de forma visible su carnet vigente que los acredita como Guías Comunitarios, extendido por INGUAT y avalado por la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez.
4. Cuando la Municipalidad considere necesario implementar uniforme al personal, todo el personal deberá utilizarlo sin falta ni excepción.

5. Recibir todas las capacitaciones del Programa Permanente de Capacitación que gestione la Municipalidad.
6. Registrarse en las boletas del Registro Unificado de Visitantes y promover el registro de los visitantes.
7. Estar capacitados para brindar primeros auxilios y portar su botiquín completo. Cada Guía Comunitario es responsable de reemplazar los medicamentos que han vencido.
8. Conocer perfectamente los procedimientos del área protegida para casos de emergencias.
9. Respetar las Subzonas de Uso Turístico y velar por que todos los usuarios y visitantes del Parque Regional Municipal conozcan y cumplan a cabalidad el Normativo de Visitación y hagan buen uso de las instalaciones y facilidades turísticas.
10. Traer de vuelta consigo toda la basura y desechos que ingresen al Parque Regional Municipal y la basura que encuentren en el camino.
11. Educar a los visitantes sobre el sistema de manejo de desechos de forma que garanticen que todos traigan la basura y cualquier residuo de regreso consigo.
12. Garantizar la seguridad de los visitantes, mantener a su grupo unido e informarles sobre los posibles riesgos de quemaduras del sol, frío extremo, lluvia, deshidratación, animales venenosos y cualquier otro riesgo potencial existan en el área protegida.
13. Reportar al Director del área protegida y a los Guardarrecursos, sobre cualquier anomalía que encuentren dentro del Parque y reportar a aquellas personas que atenten contra la sostenibilidad del área.

14. Coordinar los viajes con los líderes de grupo de las tour operadoras, con el fin de desarrollar las actividades según lo requieran, siempre y cuando se respeten todas las normas de visitación.
15. Los Guías Comunitarios tienen el derecho de ser contratados por las tour operadoras y Guías Generales que deseen visitar el Parque como parte de su derecho laboral, para prevención y seguridad de la integridad física del visitante, como lo especifica el INGUAT en el Artículo 19 sobre Obligaciones, inciso (ñ) del Reglamento General de Guías de Turismo de Guatemala, Acuerdo No. 187-2007-D.

Normas para visitantes del Parque Regional Municipal

Todos los visitantes del Parque Regional Municipal deben cumplir a cabalidad las siguientes normas:

1. Visitar únicamente en los horarios establecidos por la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez.
2. Cancelar la tarifa de ingreso y demás tarifas correspondientes según las actividades que planea realizar. Leer su ticket o recibo de ingreso y conservarlo a la mano ya que contiene información importante sobre el Parque, teléfonos y procedimientos en caso de emergencias.
3. Anotar todos los datos que solicita el Registro Unificado de Visitantes, así como el Libro de Registro de Visitantes. Dejar un número de teléfono de celular de alguien del grupo y el contacto de algún familiar en caso de emergencia.
4. Escuchar de su Guía Comunitario o el Encargado del Parque Regional Municipal las normas de visita al área y cumplir cada una sin excepción.
5. La visita a la Sub zona de Turismo Activo de Bajo Impacto en caminata o bicicleta de montaña son las únicas actividades que no requieren de un Guía Comunitario obligatorio. Para ello, al cancelar los servicios respectivos en el Centro de Visitantes del Astillero I, el Parque les proporcionará un mapa en el cual pueden seleccionar los senderos del nivel de dificultad deseado.
6. Por la naturaleza de la actividad, los recorridos a caballo requieren obligadamente de la contratación de un prestador de servicios comunitario.
7. Todas las actividades desarrolladas en la Sub zona de Uso Turístico Contemplativo requieren la contratación del servicio de un Guía Comunitario en el Centro de Visitantes del Astillero I.
8. Por favor traiga de vuelta consigo toda su basura. Es prohibido tirar basura y cualquier tipo de desechos y residuos en el Parque Regional Municipal, aunque éstos sean orgánicos o biodegradables. Para ello, debe llevar dos bolsas plásticas para depositar en ella los residuos orgánicos y en la otra los inorgánicos y traerlas de vuelta al Centro de Visitantes en el Astillero I.
9. Manténgase únicamente en los senderos de uso turístico y respete la señalización establecida.
10. Cuidar y respetar en todo momento la naturaleza, la flora, la fauna
11. Respetar a los demás visitantes y usuarios del Parque.
12. Hacer buen uso de las facilidades turísticas, señales y rótulos del Parque Regional Municipal.
13. Atender todas las recomendaciones de su Guía Comunitario.

14. Llevar suficiente agua, comida, abrigo y equipo necesario de acuerdo al tamaño del grupo, a las actividades y atractivos que visitará y a la duración de su estadía. Las temperaturas pueden bajar súbitamente por lo que se requiere que cuente con el equipo especializado.
15. El personal del Parque Regional Municipal está autorizado para imponer las sanciones y multas correspondientes en caso de observar el incumplimiento de alguna norma. Las acciones de vandalismo contra las facilidades turísticas o cualquiera de los recursos del Parque, serán sancionadas con multas; el valor será definido por la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos de acuerdo a los daños causados.

Normas para operadores de turismo, organizaciones de excursionismo y guías externos

Todas las operadoras de turismo, grupos de excursionismo, asociaciones de andinismo y otros clubes de deportes en la naturaleza, deben cumplir a cabalidad con las siguientes normas de visitación:

1. Cumplir a cabalidad con el Normativo de Visitación del Parque Regional Municipal y garantizar que cada miembro de su grupo cumpla con cada una de las normas de visita.
2. Contratar los servicios de Guías Comunitarios a razón de un guía por cada diez turistas máximo para las actividades que requieren de este servicio y pagar la tarifa establecida de guiaje sin excepción.
3. Contratar los servicios de Cargadores Comunitarios para viajes de caminata, cabalgata y hospedaje en el Astillero II, a razón de un Cargador por cada 40 libras de peso máximo.

4. En la medida de lo posible, apoyar y promover los servicios de las comunidades locales (comedores, Posadas Rurales, paseos a caballo, etc.) con el fin de contribuir a que las familias locales perciban beneficios de la actividad turística y puedan tener opción a una mejor calidad de vida.
5. Ser los responsables de la seguridad de sus clientes durante su estadía en el Parque para lo que les darán las recomendaciones necesarias con el fin de evitar cualquier accidente.
6. Conocer el Plan de Seguridad, Plan de Rescate y Emergencia y los respectivos procedimientos, estar capacitados para brindar primeros auxilios y poseer un botiquín bien equipado.
7. Coordinar con el Guía Comunitario el itinerario de las actividades que realizarán en el Parque con el fin de garantizar la satisfacción, seguridad y bienestar de sus clientes en todo momento.
8. Promover con sus clientes el uso responsable de los recursos naturales, culturales y las facilidades turísticas del Parque Regional Municipal.
9. Garantizar que sus clientes empaquen y traigan de vuelta toda su basura y residuos consigo separada en orgánica e inorgánica y no dejen absolutamente nada en las áreas que visiten.
10. Apoyar a la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos y el personal administrativo y operativo del área protegida en reportar cualquier anomalía, accidente, incidente, presencia de basura o daño a las facilidades turísticas y patrimonio natural y cultural que observen dentro del Parque Regional Municipal y acatar sus indicaciones.

Normas para investigadores, fotógrafos, camarógrafos, organizadores de carreras y eventos deportivos y otras especialidades

1. Todos los investigadores, fotógrafos, camarógrafos, organizadores de eventos deportivos y carreras y demás profesionales o instituciones interesadas en realizar actividades especiales dentro del Parque Regional Municipal tienen la obligación de enviar al Director del área protegida o bien al Administrador de Turismo y Áreas Protegidas de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez una solicitud formal emitida por la entidad que respalda su trabajo en la que solicite el permiso para realizar el trabajo deseado proporcionando todos los detalles correspondientes especialmente aquellos que tengan que ver con la mitigación de impactos potenciales que pueda generar tal actividad. A la recepción de la solicitud, la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos solicitará la realización de una presentación presencial sobre el proyecto.
2. Después de realizar la presentación a la Municipalidad, los interesados deberán entregar el anteproyecto describiendo detalladamente los objetivos, la metodología a emplear, los días y horarios en que realizarán el proyecto, los mecanismos para mitigar impactos negativos y demás aspectos acordados con la Municipalidad.
3. Esperar la debida autorización de la Administración del Parque antes de realizar cualquier acción.
4. Los investigadores, fotógrafos y todas las personas que soliciten permisos serán acompañados por un Guardarrecursos y/o Guía Comunitario que le asignará la Municipalidad según sea el caso.

5. Tienen la obligación de entregar copia impresa y otra digital del informe de investigación, artículo de revista, fotografías, documental, informe de venta de boletos del evento, o cualquier otro formato en que se encuentre el producto final del proyecto a la Municipalidad tan pronto finalice el proyecto.
6. Toda empresa pública o privada que desee divulgar o publicar imágenes o información del Parque en revistas, documentales, reportajes u otros medios, deberá contar con la autorización de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez previo a su publicación, con el fin de avalar el contenido.

Prohibiciones de ingreso al Parque Regional Municipal

La Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez se reserva el derecho de admisión al Parque Regional Municipal en los siguientes casos:

1. Cuando las instituciones nacionales hayan decretado alerta por eventos atmosféricos, climatológicos o desastres naturales y antropogénicos.
2. Cuando las condiciones climáticas sean adversas y signifiquen riesgos latentes para los visitantes.
3. Cuando no se realicen los pagos correspondientes.
4. Cuando se observe comportamiento inadecuado, que incumplan las normas de visita o que se encuentren en estado de ebriedad o cualquier otro no apto para realizar una ordenada visitación.
5. Cuando el Parque Regional Municipal o la Subzona de Uso Turístico específica se encuentre en su límite de capacidad de soporte o en temporada de recuperación ecológica.

6. Cualquier otra situación en la que la Municipalidad lo considere necesario con el fin de proteger la integridad física de los visitantes, las comunidades anfitrionas, el ambiente y los recursos naturales del Parque.

Normas para las áreas de acampar

Por la naturaleza de las actividades de turismo activo que se desarrollarán en el Astillero II y por los paisajes que se observan desde el mismo, se implementarán áreas de acampar. Por lo tanto, es necesario establecer las normas para que las actividades de campismo se realicen de forma ordenada y provoquen el mínimo impacto negativo al ambiente natural y social.

Todos los visitantes y usuarios deberán cumplir las siguientes normas a cabalidad:

1. Para acampar, el grupo debe estar en compañía de su(s) Guía(s) Comunitario(s) y/o Guardarrecursos asignados por la Administración y contar con los permisos necesarios.
2. Deben registrarse en el Registro Unificado de Visitantes y en el Libro de Registro de Visitantes todos y cada uno de los participantes en la actividad. Además, tienen la obligación de dejar un número de teléfono de celular de alguien del grupo y el contacto de algún familiar en caso de emergencia.
3. Debido al peligro que representa la vulnerabilidad de los bosques del Parque a incendios, la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez dictaminará de acuerdo a la temporada si está permitido hacer fogatas. Únicamente se permite hacer fogata si se obtiene el permiso de la Municipalidad.
4. En caso de obtener el permiso de la Municipalidad, la fogata debe cumplir con estas normas:
 - a. La fogata deberá hacerse única y exclusivamente en las estructuras destinadas para ello.
 - b. Se deben remover todos los elementos inflamables que hayan cerca, tales como hojas y ramas secas, bellotas (conos de pino), broza, artículos plásticos, equipo de acampar, etc.
 - c. Los Guardarrecursos del Parque Regional Municipal y/o los Guías Comunitarios le proveerán la leña que necesite bajo previa solicitud y pago de la tarifa establecida. Es prohibido traer leña de otro lugar pues pueden acarrear plagas.
 - d. No se permite extraer ocote de los árboles.
 - e. Nunca se debe dejar el fuego desatendido.
 - f. Nunca debe hacer fogatas que excedan 50 centímetros de alto y/o ancho.
 - g. Es prohibido quemar basura en la fogata pues sólo hace que sustancias tóxicas sean respirables para el ser humano y demás seres vivos.
 - h. Debe contar con suficiente arena, una pala y un recipiente para transportarla, para apagar el fuego.
 - i. Debe asegurarse que la fogata quede perfectamente apagada con agua o arena, sin brasas encendidas. Un fuego bien apagado no produce calor, ni humo ni vapor.
 - j. Es prohibido verter los restos de la fogata al bosque.
5. No se permite hacer sonidos fuertes ni ruidos que perturben la fauna y ecología ni la paz de los visitantes.

6. El lugar donde acampe debe quedar perfectamente limpio.

3. Estrategia para el Control y Mitigación de Impactos Negativos

Descripción de la estrategia

La estrategia para el Control y Mitigación de Impactos Negativos generados por la visita busca garantizar a largo plazo la calidad de la experiencia del visitante a la vez que se conserva la integridad de los ecosistemas y la diversidad biológica del área protegida. Para lograrlo, se desarrolló una herramienta operativa práctica de evaluación en el campo que debe ser aplicada de manera regular por el personal operativo del área protegida.

El diseño de esta herramienta parte de la premisa de que las metodologías para establecer una capacidad de carga tienen ciertas deficiencias principalmente en el tema de disponibilidad de recursos, ya que requieren de una amplia existencia de fondos, tiempo y recurso humano para su implementación. Además, está comprobado que la determinación de un “número mágico” de visitantes o “capacidad de carga”, no necesariamente implica la reducción de los impactos indeseables (Farrell, 2002).

La estrategia se basa en una serie de indicadores debidamente seleccionados por estar vinculados directamente con la calidad de la experiencia que se busca ofrecer al visitante de acuerdo a la visión y filosofía de gestión, así como con los objetivos de conservación del Parque.

La boleta de evaluación utiliza verificadores de campo que constituyen los límites aceptables de cambio para los indicadores identificados. Por ejemplo, para el indicador “nivel de ruido”, el límite aceptable de cambio o bien, el verificador (la condición en la que se desea se mantenga el indicador) es “cero ruidos que causen disturbios a la flora, fauna y el vis-

itante”; de esta forma, si a la hora de aplicar la boleta de evaluación en campo existiera algún ruido que contradiga este límite, debe procederse a corregir esta situación. La aplicación de esta herramienta ha sido muy práctica y objetiva en otras áreas protegidas.

La estrategia promueve la activa participación y diálogo entre los actores locales, usuarios del Parque Regional Municipal así como la asesoría de un Panel de Expertos, multidisciplinario, dinámico y participativo que busca obtener consensos sobre las medidas de manejo más adecuadas para problemas de mayor complejidad.

Identificación y priorización de impactos

Con el fin de identificar y priorizar los impactos negativos a ser manejados y monitoreados, se identificó el escenario que mejor describe las condiciones deseables para cumplir la visión del área protegida en base a tres aspectos primordiales:

1. El ambiente y recursos naturales: para garantizar que los visitantes vivan experiencias inolvidables en las áreas naturales (indicadores ambientales).
2. El ambiente social: para garantizar las experiencias únicas en compañía de nuestros excelentes anfitriones locales, al despertar sus emociones... en total seguridad (indicadores sociales).
3. La capacidad de administración, manejo y operación: para garantizar las condiciones ambientales, sociales y la rentabilidad económica (indicadores de manejo).

Derivado de lo anterior, a continuación se presentan las condiciones sociales y ambientales definidas como “deseables” para poder ofrecer una experiencia de calidad en el Parque:

1. Se respira aire puro, no se percibe aire contaminado por quema de basura, ni

- humo de actividades agrícolas, ni emisiones de vehículos ni ningún tipo de contaminación.
2. No se escuchan ruidos, ni sonidos humanos como gritos ni maquinaria de ningún tipo, únicamente se escuchan sonidos de la naturaleza.
 3. El bosque alberga principalmente especies nativas de la zona tanto de flora como de fauna.
 4. El bosque se encuentra en buen estado de conservación y debe mejorar con el tiempo.
 5. Los árboles lucen sanos, sin impactos ni daños causados por el hombre.
 6. Los bosques son densos, de árboles nativos, abundantes a nivel de todos los estratos de vegetación.
 7. Al caminar por el sendero únicamente se escucha la naturaleza, cantos de aves y se pueden observar animales silvestres a lo largo del recorrido.
 8. Es un lugar impecablemente limpio, libre de basura y contaminación de cualquier tipo.
 9. El suelo está libre de estiércol de animales, basura y desechos sólidos (orgánicos e inorgánicos).
 10. Es un lugar absolutamente seguro para los visitantes, todos los días del año a toda hora.
 11. La capacidad y calidad de las facilidades turísticas son propias de un destino turístico de calidad.
 12. Posee instalaciones cómodas en lugares estratégicos para descansar.
 13. Ofrece educación ambiental y cultural a través de material interpretativo.
 14. Toda la información está traducida a idiomas que comprenden todos los visitantes.
 15. Posee suficientes sanitarios, de buen tamaño y diseño, limpios, equipados, en perfecto estado.
 16. Los sanitarios utilizan tecnologías que no contaminan el ambiente.
 17. Las facilidades turísticas guardan armonía con el ambiente natural, muy discretos, no obstruyen las vistas y paisajes, están en perfecto estado y guardan siempre el sentido de un destino de naturaleza.
 18. El personal operativo es originario de las aldeas y comunidades contiguas al área protegida.
 19. El personal está altamente capacitado para brindar la mejor atención y servicio al visitante.
 20. El Parque involucra activamente a las comunidades vecinas y las capacita.
 21. Promueve la generación de empleos y beneficios económicos y socio-culturales a las comunidades.
 22. Los visitantes y usuarios siguen todas las normas de visita.

A partir de estas condiciones, se identificaron los impactos más significativos que afectan la calidad de la visita:

1. Contaminación del aire por emanación de gases y humo.
2. Contaminación del entorno por ruido.
3. Introducción de especies exóticas (no nativas del área).
4. Corte de árboles, extracción de leña, madera y ocote, extracción de plantas del bosque, pérdida de suelo y de cobertura forestal nativa.

5. Extracción ilícita de flora y fauna; ausencia de especies de fauna silvestre, cacería.
6. Incendios forestales, plagas, daño por desastres naturales, entre otras.
7. Contaminación por basura, estiércol de animales de carga y otros residuos.
8. Inseguridad, asaltos y otros actos delictivos de violencia contra los visitantes.
9. Facilidades turísticas de insuficiente calidad y/o capacidad.
10. Facilidades turísticas de diseños que rompen con la armonía del ambiente natural, no corresponden a un destino de montaña en un área rural, obstruyen vistas y paisajes, están en mal estado.
11. Facilidades turísticas dañadas, en mal estado, sucias, sin mantenimiento.
12. Las tecnologías que se utilizan en el Parque contaminan el ambiente y los recursos naturales.
13. Los sanitarios son de insuficiente calidad y/o capacidad.
14. No existe material interpretativo, ni educación ambiental y cultural ni se estimula la conciencia por la conservación de los recursos naturales y el ambiente en los visitantes.
15. El material educativo e interpretativo no está traducido a los idiomas que hablan los visitantes.
16. El personal operativo no es local y/o no está capacitado para brindar un excelente servicio.
17. No se involucra activamente a las comunidades vecinas ni se les capacita para desempeñar su labor.

18. No se promueve la generación de empleos y beneficios económicos y socio-culturales.
19. No se promueven programas que ayuden a reducir la presión sobre los recursos del Parque.
20. Los visitantes y usuarios no cumplen con las normas de visita.

Límites Aceptables de Cambio

Con el fin de facilitar el control y mitigación de impactos y monitorear los indicadores seleccionados de una forma práctica para el personal operativo del área, se establecieron Límites Aceptables de Cambio (LAC), en donde "cambio" se refiere al impacto negativo causado a los recursos y/o a la experiencia del visitante, como producto de las actividades de visitación.

Los LAC definidos establecen qué tanto cambio en los recursos será aceptable y se miden a través de verificadores contenidos en la Boleta de Control y Mitigación de Impactos Negativos. Para definir estos verificadores se compararon los indicadores de las condiciones deseables con las condiciones actuales y con ello se identificaron las acciones necesarias para cerrar la brecha entre una y otra y alcanzar las condiciones deseables.

Boleta de evaluación de campo

La boleta de evaluación de campo utiliza los verificadores de campo que constituyen Límites Aceptables de Cambio de los indicadores identificados. Por ejemplo, para el indicador "nivel de ruido", el límite aceptable de cambio o bien, el verificador (la condición en la que debe encontrarse el indicador) es "cero ruidos que causen disturbios a la flora, fauna y al visitante"; de esta forma, si a la hora de aplicar la boleta de evaluación en campo existiera algún ruido que contradiga este límite, debe procederse a corregir esta situación.

La boleta está diseñada de forma que su aplicación en el campo sea práctica. Todas las respuestas a los verificadores deben resultar V (verdaderas) a modo de reconocer fácilmente los verificadores que necesitan atención. Si un parámetro resulta F (falso) automáticamente implica que algo necesita ser corregido para poder mitigar el impacto negativo causado al indicador correspondiente. Si es la primera vez que ocurre, se debe dialogar con el Administrador o Director del Parque con el fin de encontrar la solución más adecuada al problema.

Si después de haber corregido el aspecto impactado, los impactos negativos se repiten durante tres aplicaciones de la boleta, se debe evaluar las causas directas e indirectas que provocan tal impacto con el fin de identificar ya sea una estrategia, un nuevo indicador o establecer una norma más eficiente para lograr mitigar tal impacto. Si el equipo necesita el apoyo de profesionales para resolver el problema, deberá acudir al Panel de Expertos.

Es muy importante que los Guardarrecursos responsables de aplicar la Boleta de Control y Mitigación, sean debidamente capacitados por la Municipalidad con el fin de que sepan proporcionar información objetiva y veraz a través de la cual el equipo pueda sugerir las acciones más eficientes para evitar y/o mitigar los impactos.

Debido al alto nivel de visitación del Parque, especialmente en el Astillero I, esta herramienta debe aplicarse al menos dos veces por semana, de preferencia viernes y lunes con el fin de identificar los impactos negativos lo antes posible después de los días de mayor afluencia de visitantes.

En la página siguiente se presenta la boleta para la evaluación para el Control y Mitigación de Impactos.

Asesoría por un Panel de Expertos

El Panel de Expertos consiste en una mesa voluntaria de diálogo y asesoría permanente que la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez tiene la opción de conformar con el fin de obtener apoyo profesional de instituciones, organizaciones, personas individuales, entre otros, especializados en el desarrollo de turismo sostenible en áreas protegidas con el fin de buscar soluciones acertadas y viables a aquellos casos de impactos negativos que representen retos mayores para la Administración del área protegida.

Este panel estará integrado por especialistas con conocimiento sobre la legislación vigente en turismo sostenible, ecoturismo, aviturismo, turismo de deportes y aventura, mercadeo, conservación, extracción ilícita de recursos, sostenibilidad financiera de áreas protegidas y otros temas de importancia. Se sugiere que este panel esté conformado por las siguientes entidades:

1. Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez
2. Los COCODE de todas las comunidades que colindan con el área protegida
3. CONAP
4. INAB
5. INGUAT
6. Universidades con carreras en turismo con enfoque sostenible
7. Organizaciones y personas individuales especialistas en los temas de interés
8. Comité de Autogestión Turística (cuando se conforme en el Municipio)
9. Mesa regional de competitividad

Se recomienda que el Panel de Expertos se mantenga en constante comunicación a

través de un grupo conformado en una de las redes sociales o sistemas de comunicación electrónica instantánea, con el fin de que la persona encargada pueda informarles sobre los retos que se le presenten y proceder a convocarlos para sostener un diálogo formal para solucionarlos a la mayor brevedad posible.

**BOLETA PARA CONTROL Y MITIGACIÓN DE IMPACTOS NEGATIVOS
PARQUE REGIONAL MUNICIPAL ASTILLEROS I Y II SAN PEDRO SACATEPÉQUEZ**

Fecha
___/___/___

#	Falso	Verdadero	VERIFICADOR EN EL NIVEL APROPIADO O EN SU LÍMITE ACEPTABLE DE CAMBIO Aplicada al Astillero _____	Si la respuesta es falso, describa la situación o problema encontrado	Solución Acciones y Materiales necesarios	Responsable	Fecha en que estará resuelto
INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD SOCIO-CULTURAL							
1.	F	V	El rótulo de ingreso es visible, es legible, está limpio, bien pintado, no doblado, oxidado, ni perforado..				
2.	F	V	El estacionamiento está bien señalizado, bien organizado, es totalmente seguro y posee espacio para 8-10 vehículos				
3.	F	V	El CV posee facilidades para recibir cómodamente a sus visitantes: lugar cómodo para sentarse, está limpio y ordenado				
4.	F	V	El CV provee material interpretativo e informativo de alta calidad, en perfecto estado y en los idiomas de los visitantes				
5.	F	V	El CV provee servicio de alimentación de calidad y máxima higiene para sus visitantes				
6.	F	V	El CV provee servicios sanitarios de calidad para hombres y mujeres, están limpios, funcionan y están bien abastecidos				
7.	F	V	Todos los sanitarios del CV utilizan tecnologías que no contaminan el ambiente				
8.	F	V	A lo largo de las áreas de uso turístico se escuchan mayormente sonidos de la naturaleza				
9.	F	V	Durante el recorrido se observan varias especies de fauna silvestre				
10.	F	V	A lo largo de las áreas de uso turístico no se perciben gases, humo ni olores desagradables				
11.	F	V	En las áreas contiguas al relleno sanitario no se perciben malos olores				
12.	F	V	A lo largo de las áreas de uso turístico no existe presencia de basura, estiércol de animales de carga ni ningún desecho				
13.	F	V	Los prestadores de servicios comunitarios respetan el espacio de los visitantes, no los acosan con su servicio				
14.	F	V	No se ha reportado ningún caso de asalto o robo en el Astillero				
15.	F	V	Todas las facilidades turísticas armonizan con el ambiente natural en cuanto a los materiales, colores y diseño				

#	Falso	Verdadero	VERIFICADOR EN EL NIVEL APROPIADO O EN SU LÍMITE ACEPTABLE DE CAMBIO Aplicada al Astillero _____	Si la respuesta es falso, describa la situación o problema encontrado	Solución Acciones y Materiales necesarios	Responsable	Fecha en que estará resuelto
16.	F	V	El diseño de las facilidades turísticas es de estilo campesino y natural, no se construye nada de estilo urbano				
17.	F	V	Todas las facilidades turísticas están en perfecto estado: senderos, bancas, mesas, miradores, techos, etcétera.				
18.	F	V	A lo largo de las áreas de uso turístico existe suficiente señalización de ubicación y de las rutas de evacuación				
19.	F	V	Las áreas de descanso y miradores son cómodas, limpias, en perfecto estado y están ubicadas donde se necesitan				
20.	F	V	Las áreas de uso turístico ofrecen educación e información importante al visitante a través de material interpretativo				
21.	F	V	La información de los rótulos y material interpretativo está en los idiomas que hablan los visitantes				
22.	F	V	Los rótulos interpretativos, la normativa y señalización a lo largo de las áreas de uso turístico están en perfecto estado				
23.	F	V	Durante todo el recorrido no se observa ninguna conducta indeseable de los visitantes				
24.	F	V	Durante todo el recorrido no se observa ninguna conducta indeseable del personal y prestadores de servicios comunitarios				
25.	F	V	No ha ocurrido ningún accidente a usuarios y visitantes dentro del Parque Regional Municipal				
26.	F	V	Ningún visitante ejecuta acciones de vandalismo contra rótulos, tira basura, daña las facilidades o incumple la normativa				
INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD SOCIO-ECONÓMICA							
27.	F	V	Existen ____ proyectos de desarrollo en las comunidades vecinas relacionados con turismo apoyados por la Municipalidad				
28.	F	V	Existen ____ empleos generados a partir de la prestación de servicios al visitante en el Parque Regional Municipal				
29.	F	V	Existen ____ empresas comunitarias de servicios de atención al turista promovidas por la Municipalidad para el PRM				
30.	F	V	El 80% del personal operativo del PRM es originario de las comunidades colindantes al Parque				
31.	F	V	Existen ____ grupos comunitarios organizados apoyados por la Municipalidad y capacitados para prestar servicios al turismo				
INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL							
32.	F	V	No se encontró ninguna evidencia de tala de árboles, extracción de leña, madera u ocote de las áreas de uso turístico				

#	Falso	Verdadero	VERIFICADOR EN EL NIVEL APROPIADO O EN SU LÍMITE ACEPTABLE DE CAMBIO Aplicada al Astillero _____	Si la respuesta es falso, describa la situación o problema encontrado	Solución Acciones y Materiales necesarios	Responsable	Fecha en que estará resuelto
33.	F	V	No se encontró evidencia de incendios forestales ni de desastres naturales en las áreas de uso turístico				
34.	F	V	No se encontró evidencia de ataque de plagas o enfermedades en las áreas de uso turístico				
35.	F	V	No se observa ningún cazador en las áreas de uso turístico ni las áreas contiguas a ellas				
36.	F	V	No se ha aprehendido a nadie realizando extracciones ilícitas en las áreas de uso turístico				
37.	F	V	No se encontró ninguna basura (orgánica e inorgánica), ni estiércol de animales de carga en los senderos				
38.	F	V	Se realizaron trabajos de reforestación o de mejoramiento de los bosques en la última semana en las áreas de uso turístico				
39.	F	V	Los senderos del Astillero II fueron diseñados por profesionales para evitar impactos negativos de las actividades				
40.	F	V	Los senderos del Astillero II no presentan indicios de erosión o destrucción por el paso de los caballos				
41.	F	V	Ninguna sección de los senderos de uso turístico presentan indicios de erosión ni deslaves				
42.	F	V	Los senderos de las áreas de uso turístico no presentan indicios de uso de atajos				
43.	F	V	Los senderos conservan su ancho de 1.5 - 2 metros a lo largo de las áreas de uso turístico				
44.	F	V	No existen raíces expuestas por uso del sendero o por erosión a lo largo de las áreas de uso turístico				
45.	F	V	Las acciones de deforestación no han avanzado al territorio del área protegida				
46.	F	V	Los bosques a ambos lados de los senderos de uso turístico se mantienen densos y bien conservados				
47.	F	V	Las áreas de uso turístico están libres de charcos y de secciones lodosas y resbalosas				
48.	F	V	La Administración del Parque invierte el ___% de los ingresos del turismo en actividades de conservación del ambiente				
49.	F	V	Todos los visitantes respetan la normativa de actividades de turismo activo de bajo impacto				
50.	F	V	Otros				

Abreviaturas: CV = Centro de Visitantes.

LÍNEA DE ACCIÓN No. 2: DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS

De acuerdo con el Manual de Capacitación sobre Sostenibilidad Financiera para Áreas Protegidas en Latinoamérica, "para lograr cubrir los costos totales del manejo de las áreas protegidas, debemos cambiar radicalmente nuestra aproximación de cómo se obtienen los fondos necesarios y considerar las palabras claves diversificación y sostenibilidad... Un elemento clave para lograr la estabilidad financiera y la sostenibilidad es expandir la visión más allá de los mecanismos de financiamiento convencionales e incluir múltiples fuentes de financiamiento" (traducido de FAO/OAPN, 2010).

Actualmente, el Parque únicamente recibe fondos provenientes de la asignación que realiza el gobierno central a la Municipalidad. Los servicios que brinda a sus visitantes comprenden un área de juegos infantiles, 3 mesas de picnic, 1 churrasquera, campo de fútbol y un sendero didáctico que busca educar al visitante sobre los beneficios del bosque a través de 12 estaciones interpretativas. Todos ellos son servicios gratuitos que pueden aprovecharse los 365 días del año en horario de 9 a 17 horas.

El Parque posee potencial para desarrollar nuevos productos y servicios de turismo sostenible y con ello diversificar la oferta para el visitante. A través de ellos, la Municipalidad podría percibir fondos por concepto de tarifas y así contribuir a mejorar la sostenibilidad financiera del área.

Según el Programa de Naciones Unidas para el Ambiente y la Organización Mundial del Turismo "un destino turístico debe ofrecer diversidad de productos siempre y cuando estén bien alineados con la demanda, estén bien planificados y desarrollados y estén enfocados en satisfacer las necesidades de las comunidades y ambientes locales" (traducido de UNEP & WTO, 2005).



Foto 14: Estado actual del ingreso al área protegida. Garita en desuso. Foto: Luisa Zea.



Foto 15: Área de mesas de picnic y churrasquera del Parque. Foto: Luisa Zea.

1. Desarrollo del Parque como producto turístico

El área protegida, junto a sus atractivos turísticos, no constituye por sí sola un producto turístico que pueda ser vendido al público; ésta necesita de otros elementos complementarios para poder satisfacer las diversas necesidades y expectativas de los distintos tipos de visitantes. Es necesario entonces que la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez desarrolle el área protegida y sus atractivos como productos turísticos de calidad.

Para lograrlo, se deben gestionar los elementos que le hacen falta al área protegida y a los atractivos para poder satisfacer las necesidades, deseos y preferencias de los visitantes potenciales. Es a través de productos turísticos bien desarrollados que se podrán generar ingresos económicos sostenibles para el área y así cumplir con el objetivo principal de conservación por el que fue creada el área.

Es pertinente recordar que algunos de los elementos que componen un producto turístico son intangibles, de manera que un producto turístico engloba la "experiencia total" que el visitante adquiere al visitar el Parque. Por ejemplo, el servicio de guiaje constituye un bien tangible que se brinda al visitante, sin embargo, la actitud del guía es un elemento intangible que influye de sobremanera en la experiencia total de la visita, un elemento tan importante que es capaz de motivar al visitante a regresar y a recomendarlo a otros, o a no regresar y advertir a otros sobre la mala experiencia.

Entre los elementos principales que componen un producto turístico se encuentran los siguientes:

1. Imagen y conceptualización del producto
2. Atractivos turísticos
3. Gestión y manejo del producto turístico
4. Bienes y Servicios

5. Equipamiento y facilidades turísticas
6. Precio y otros

El objetivo principal de esta sección es aportar toda la información necesaria para que la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez pueda desarrollar el área protegida y sus atractivos como productos turísticos sostenibles. El Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua descrito más adelante, juega un papel protagónico para lograr la calidad deseada en los productos y que sobrepasen las expectativas de los visitantes.

Desarrollo del PRM como producto turístico

El desarrollo del Parque como un destino de turismo sostenible está estrechamente ligado a la filosofía de gestión y a la visión, ya que son éstas las que dictan cómo se desarrollará el área turísticamente. A pesar de que las actividades que se realizarán en cada Astillero varían, la filosofía de gestión para ambos Astilleros I y II es brindar principalmente a la población local y regional de todas las edades un área protegida de calidad.

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo, la "calidad en turismo" es el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas necesidades, requerimientos y expectativas legítimas o justificadas del consumidor en cuanto a productos y servicios se refiere, a un precio aceptable y de conformidad con los determinantes principales de lo que significa "calidad": seguridad, higiene, accesibilidad, transparencia, autenticidad y armonía de la actividad turística en relación al ambiente social y natural (Cater, 2015).

- Seguridad: el Parque debe velar por la seguridad de sus visitantes en los dos sentidos de la palabra, por un lado, debe procurar su integridad física (seguridad personal), y por el otro, garantizar que el Parque es un lugar seguro en cuanto a delincuencia (seguridad delictiva).

- **Higiene:** el Parque debe garantizar completa higiene para los visitantes, proteger su salud y prevenirle enfermedades, y proveerle un lugar limpio, libre de contaminación.
- **Accesibilidad:** el Parque debe ser accesible a la población, debe existir información a la mano sobre el Parque, sus productos y servicios. Debe ser fácil establecer comunicación con el personal de atención al visitante.
- **Transparencia:** el Parque debe brindar información veraz y precisa sobre la información que se brinda al público, sobre las características y alcances de los productos y servicios que ofrece el Parque y cualquiera de los prestadores de servicios que laboran dentro del mismo y sobre su precio.
- **Autenticidad:** los productos y servicios deben ser auténticos, respetar, conservar y celebrar la cultura local, promover las costumbres y tradiciones genuinas, y lograr que sus productos y servicios se diferencien claramente de la competencia.
- **Armonía:** la actividad turística debe guardar armonía en relación con el ambiente social y natural; este aspecto va de la mano con la sostenibilidad social y ambiental.

La visión a 5 años de posicionar el Parque como el destino más popular de ecoturismo o turismo sostenible del municipio dependerá de que se desarrolle como un destino de calidad. El administrador es el ente responsable del desarrollo turístico del Parque, por lo tanto, es el responsable de la gestión y manejo, por lo cual debe velar por ofrecer la máxima calidad a los visitantes y garantizar que sea turismo sostenible y responsable.

Los atractivos turísticos del Parque, definidos a través de la evaluación del potencial ecoturístico, constituyen la materia prima para su desarrollo turístico; a partir de estos atractivos se han planificado 10 productos y servicios turísticos que serán desarrollados por el administrador para luego implementar tarifas de uso que contribuyan a mejorar la sostenibilidad financiera del Parque.

La imagen del Parque debe transmitir al visitante potencial que aquí puede recrearse con su familia y amigos, realizar actividades de contemplación y aprendizaje sobre la naturaleza y biodiversidad, que aquí también puede relajarse o hacer ejercicio, practicar su deporte favorito, acampar bajo la luz de la luna y las estrellas u hospedarse en una bella cabaña de montaña para disfrutar en familia o entre amigos del clima fresco de la montaña y los sonidos de la naturaleza o deleitar de una taza de chocolate caliente y un delicioso platillo típico, todo esto en instalaciones de calidad y en la completa seguridad que ofrece el Parque y atendido por sus excelentes anfitriones.

El administrador podrá ofrecer servicios de atención al visitante ya sea a través de la generación de empleos directos o bien subcontratar grupos comunitarios organizados que presten el servicio de guiaje o tours a caballo, que administren y operen la cafetería del Parque, etcétera.

El Parque debe contar con personal bien capacitado para desarrollar sus funciones. El administrador gestionará las capacitaciones necesarias tanto para el personal de la Municipalidad que labora para el Parque como para los grupos organizados con el fin de que desarrollen todas las capacidades necesarias para prestar servicios de excelente calidad. El presente Plan contiene un Plan de Capacitación permanente que busca orientar al administrador sobre los cursos que necesitan ser impartidos.

El Parque necesita ofrecer a sus visitantes facilidades turísticas de alta calidad que hagan que sus visitantes se sientan orgullosos de contar con un parque natural de nivel internacional, por lo tanto, estas deberán ser diseñadas y construidas por un equipo profesional. Asimismo, es necesario poner especial atención a los materiales que se utilicen pues estos deberán provenir de fuentes sostenibles.

La siguiente matriz aborda el desarrollo turístico sostenible del Parque desde cada uno de los elementos determinantes de un producto de calidad

Cuadro 11: Desarrollo del Parque como producto turístico de calidad

Calidad/ Producto	Imagen y conceptualización	Atractivos turísticos	Gestión y manejo	Bienes y servicios	Equipamiento y facilidades turísticas
Seguridad	<p>Informar al visitante sobre el equipo que debe traer, ropa para frío, zapato cerrado, etc.</p> <p>Informar que el Parque es un lugar seguro</p> <p>Transmitir el sentimiento de seguridad en el Parque a través del personal</p> <p>Instalar portón y talanquera al ingreso, habilitar la garita y asignar un guardia</p>	<p>Garantizar que el Parque es libre de delincuencia</p> <p>Evitar llevar al visitante a lugares que representen riesgos difíciles de controlar</p> <p>Desarrollar planes de contingencia ante emergencias por desastres naturales</p> <p>Informar al visitante sobre plantas o animales dañinos que puede encontrar en el Parque</p>	<p>Desarrollar los programas para garantizar que el área esté libre de delincuencia</p> <p>Patrullajes regulares</p> <p>Garantizar el servicio y presencia de guarda recursos a toda hora</p> <p>Gestionar apoyo técnico y/o financiero externo</p> <p>Involucrar a las comunidades vecinas en las actividades económicas</p>	<p>Capacitar a los Guías en primeros auxilios</p> <p>Garantizar una actitud de servicio y un comportamiento de respeto del personal</p> <p>Garantizar que los productos de la cafetería no pongan en riesgo la salud de los visitantes</p> <p>Garantizar que se cumpla la normativa</p> <p>Asignar un guardián permanente a la garita</p>	<p>Facilidades de calidad, diseñadas y construidas por profesionales</p> <p>Colocar estructuras de seguridad (i.e. barandas) y rótulos de advertencia en sitios de riesgo</p> <p>Equipar a guías con radios, botiquín, etc.</p> <p>Colocar las normas de visita en lugares visibles y accesibles</p> <p>Colocar extintores en todas las facilidades</p>
Higiene	<p>Garantizar máxima higiene del personal</p> <p>Garantizar que la cafetería ofrece productos de la entera satisfacción del cliente</p> <p>Mantener todo el Parque y sus facilidades limpias, libres de toda contaminación.</p>	<p>Proveer basureros en todas las facilidades del Parque, clasificar orgánica e inorgánica</p> <p>Proveer sanitarios en lugares estratégicos del área protegida y garantizar que están limpios y abastecidos</p> <p>Conservar el agua, aire, suelo libres de contaminación</p> <p>Manejar los desechos del Parque a manera que quede libre de basura</p>	<p>Gestionar las capacitaciones para el personal de cafetería, mantenimiento, aseo y limpieza y las organizaciones comunitarias que laboren para el Parque</p> <p>Desarrollar e implementar un plan de limpieza y mantenimiento de todo el Parque</p> <p>Implementar control de funcionamiento de la cafetería</p>	<p>Exigir máxima higiene y presentación del personal del Parque</p> <p>Garantizar inocuidad de los alimentos y bebidas</p> <p>Capacitar al personal de la cafetería en manejo y preparación de los alimentos</p> <p>Aplicar Estrategia Permanente de Capacitación</p> <p>Aplicar sistema de control y mitigación de impactos</p>	<p>Manejo de desechos</p> <p>Sanitarios bien abastecidos, limpios y desinfectados siempre.</p> <p>Dar mantenimiento regular a todas las facilidades</p> <p>Parque libre de basura</p> <p>La cafetería debe estar siempre limpia, las mesas limpias, la cocina debe permanecer siempre ordenada y limpia</p>

Calidad/ Producto	Imagen y conceptualización	Atractivos turísticos	Gestión y manejo	Bienes y servicios	Equipamiento y facilidades turísticas
Accesibilidad	<p>Señalar el acceso desde la cabecera</p> <p>Mejorar el ingreso al Parque y nuevo rótulo</p> <p>Página exclusiva PRM en internet y en redes sociales como Facebook, brindar información, mantenerla actualizada</p> <p>Mantener comunicación e interacción con los visitantes a través de Facebook, compartir fotos de atractivos, de los visitantes, etc.</p>	<p>En lo posible, hacer accesibles los atractivos del Parque a todo tipo de visitantes de una manera segura y sostenible.</p>	<p>Gestionar instalación de rótulos de señalización desde la cabecera hasta llegar al Parque</p> <p>Gestionar rótulo de ingreso al Parque</p> <p>Colocar información en internet sobre cómo llegar al Parque, teléfono del Parque y la Municipalidad</p> <p>Promocionar el Parque sus servicios y actividades de acuerdo a lo planificado.</p>	<p>Capacitar a todo el personal para estar siempre accesible a las necesidades y solicitudes de los visitantes (aunque no estén de turno o no sean sus atribuciones)</p> <p>En lo posible, hacer accesibles los atractivos del Parque a todo tipo de visitantes de una manera segura y sostenible.</p>	<p>Establecer tarifas accesibles a la población local y regional.</p> <p>Proveer equipamiento y facilidades accesibles a todo tipo de visitantes.</p>
Transparencia	<p>Comunicar de manera pública en internet redes rótulos, material impreso las tarifas de ingreso y los servicios, según el tipo de visitante (niños - adultos, locales - nacionales-extranjeros)</p> <p>Brindar información veraz y precisa sobre los productos y servicios</p>	<p>Conservar los atractivos en su estado auténtico, sin alterarlos pues perderían su valor.</p> <p>Brindar información veraz y precisa sobre la infraestructura y equipamiento del Parque.</p>	<p>Brindar información veraz y precisa sobre los productos y servicios</p> <p>Garantizar que todo el personal del Parque (directo y grupos comunitarios) actúen siempre con honradez y responsabilidad y se apeguen a la filosofía y visión del Parque.</p>	<p>El personal tiene un rol protagónico. La Municipalidad debe garantizar que todo el personal del Parque (directo y grupos comunitarios) actúen siempre con honradez y responsabilidad y se apeguen a la filosofía y visión del Parque.</p>	<p>Brindar información veraz y precisa sobre la infraestructura y equipamiento del Parque.</p>
Autenticidad	<p>Fortalecer la imagen y filosofía del Parque y nunca copiar de otros.</p> <p>Promover la identidad de la cultura local.</p> <p>Toda la información en el área protegida debe estar en español y mam.</p>	<p>Respetar y promover el patrimonio natural y cultural del Parque y de la región, proteger y resguardar su autenticidad.</p>	<p>Construir la imagen propia del Parque, no copiar lo de otros sino estimular la creatividad para brindar servicios, experiencias y emociones nuevas y únicas a los visitantes.</p>	<p>Fortalecer la identidad cultural del personal.</p> <p>Consolidar la identidad del Parque, identificar y desarrollar su diferenciación de la competencia, estimular innovación y creatividad.</p>	<p>Promover rasgos de la identidad local en las facilidades del Parque.</p> <p>Decorar la cafetería con motivos y textiles de la cultura local mam.</p>

Calidad/ Producto	Imagen y conceptualización	Atractivos turísticos	Gestión y manejo	Bienes y servicios	Equipamiento y facilidades turísticas
Armonía	Promover un equilibrio armónico entre sociedad y biodiversidad. Garantizar el excelente servicio siempre, es lo que hará sostenible la visitación.	Promover un equilibrio armónico entre la actividad turística y la conservación del patrimonio natural y cultural.	Promover el respeto por la conservación del ambiente y la biodiversidad y la armonía y uso sostenible de los recursos naturales.	Promover un equilibrio armónico entre la actividad turística y la conservación del pat. natural y cultural Formar en el personal una actitud de servicio hacia la sociedad y de respeto hacia la biodiversidad.	Brindar facilidades con diseños que armonicen con el ambiente natural. Respetar principios de protección y conservación de biodiversidad en equipamiento y facilidad Utilizar materiales de construcción de fuentes sostenibles

Fuente: elaboración propia.

Con el fin de que el Parque esté preparado para operar los 10 productos turísticos planificados deberá contar con ciertos recursos humanos y servicios básicos mínimos, los cuales se presentan en el Cuadro 12.

Cuadro 12: Necesidades inmediatas para operación de los productos turísticos

Calidad/ Producto	Atractivos turísticos	Gestión y manejo	Bienes y servicios	Equipamiento y facilidades turísticas
Ingreso y estacionamiento	Garita de guardianía Rótulo de ingreso (español y mam) Estacionamiento seguro Espacios bien delimitados Talanquera	10-15 vehículos, 2 buses escolares	Bienvenida Poner orden en el estacionamiento Control y vigilancia	Guardián del Parque
CENTRO DE VISITANTES				
Área de información	Lugar físico para brindar al público: Mapas del Parque y los senderos Normativa para cada actividad Fotografías del Parque Venta de recuerdoS	20-25 personas simultáneamente	Informar sobre la normativa Informar sobre la ubicación Dar a conocer las actividades que se pueden realizar en el Parque Generar más fondos para el área	Guías Comunitarios Personal de limpieza y mantenimiento Encargado/a de la tienda de recuerdos
Taquilla	Lugar físico con seguridad Ventanilla para cobro Tickets/recibos autorizados por Contraloría Radios de comunicación Caja fuerte	1 persona a la vez (visitante o encargado de grupo)	Control de ingreso de visitantes Cobro tarifas por producto Aplicación boletas RUV-SIGAP Asignación de Guías Comunitarios Informar sobre la normativa de uso y actividades del Parque	Encargado/a de taquilla Grupo de guías Comunitarios

Calidad/ Producto	Atractivos turísticos	Gestión y manejo	Bienes y servicios	Equipamiento y facilidades turísticas
Sanitarios ecológicos	6 mínimo, (3 hombres y 3 mujeres) 8 basureros con tapadera: 1 grande para cada batería de baños y 3 pequeños (1 para cada servicio) Sistema manejo desechos Útiles y enseres de limpieza Productos higiénicos	6 personas a la vez	Limpieza de sanitarios y reabastecimiento de productos higiénicos Mantenimiento de las facilidades Manejo de desechos sólidos y gestión de la basura	Encargado de limpieza y reabastecimiento Encargado de mantenimiento Encargado de sistema de control de impactos
Cafetería	Espacio amplio para atender al menos a 50 personas a la vez Cocina equipada Menú en español y mam Recurso humano capacitado	8 mesas de 5-6 personas para un total de 50 personas aprox.	Proveer alimentación: platillos típicos, refacciones y bebidas frías y calientes, servicio para llevar Involucramiento de grupo comunitario para proveer el servicio	Grupo organizado de las comunidades vecinas

Fuente: elaboración propia, con base en (CONAP, 2015).

2. Desarrollo de productos turísticos en Astilleros I y II

En el Cuadro 13 se listan los productos turísticos a ser desarrollados por la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez en el Parque a partir de los atractivos identificados con mayor potencial. Asimismo, se indica el tipo de turismo que se planea desarrollar y los segmentos a quienes van dirigidos, en donde es importante recordar que el visitante local y regional es el grupo objetivo principal del desarrollo turístico sostenible del Parque.

El Plan de Negocios contiene los análisis respectivos que determinan la viabilidad de los productos y prioriza aquellos que son más prometedores a nivel financiero y que por ende se deben desarrollar a corto plazo.

En el Cuadro 14 se describe cada producto de manera individual y en los Cuadros 15 y 16 se abordan en detalle los elementos claves que deben estar presentes para su desarrollo como un producto turístico de alta calidad.

Cuadro 13: Productos turísticos a desarrollar en el PRM y su mercado

Producto Turístico	Atractivo turístico focal	Tipo de turismo sostenible	Mercados turísticos a los que va dirigido*
Astillero I			
1. Recorrido guiado o autoguiado "El Agua es Vida"	Bosques de pinabete y nacimientos del Astillero I (contiguos al antiguo incinerador)	Ecoturismo Aviturismo	Turismo local y regional.
2. Visita guiada para la observación del Quetzal o el Chipe de Cabeza Rosada	Quetzal Chipe de cabeza rosada	Ecoturismo Aviturismo	Principalmente: - Turismo local y regional. En menor escala: -Turismo internacional.

Producto Turístico	Atractivo turístico focal	Tipo de turismo sostenible	Mercados turísticos a los que va dirigido*
3. Hospedaje en cabañas campestres	Bosques de pinabete y ciprés	Ecoturismo	Principalmente: - Turismo local y regional. En menor escala: -Turismo internacional.
4. Restaurante/cafetería comunitaria	Todos los atractivos de ambos astilleros	Turismo comunitario	Principalmente: - Turismo local y regional. En menor escala: -Turismo internacional.
Astillero II			
1. Recorridos autoguiados para bicicleta de montaña	Bosques de pino y áreas naturales Paisajes volcánicos Memoria histórica	Turismo de deportes y aventura de bajo impacto	Principalmente: - Turismo local y regional. En menor escala: -Turismo nacional -Turismo internacional.
2. Recorridos guiados o autoguiados de caminata a campo traviesa	Bosques de pino y áreas naturales Paisajes volcánicos Memoria histórica	Turismo de deportes y aventura de bajo impacto	Principalmente: - Turismo local y regional. En menor escala: -Turismo nacional -Turismo internacional.
3. Recorridos a caballo	Bosques de pino y áreas naturales Paisajes volcánicos Memoria histórica	Turismo de deportes y aventura de bajo impacto	Principalmente: - Turismo local y regional. En menor escala: -Turismo nacional -Turismo internacional.
4. Áreas para acampar	Bosques de pino y áreas naturales Paisajes volcánicos Memoria histórica	Turismo de deportes y aventura de bajo impacto	Principalmente: - Turismo local y regional. En menor escala: -Turismo nacional -Turismo internacional.
5. Hospedaje en cabañas campestres	Bosques de pino y áreas naturales Paisajes volcánicos Memoria histórica	Turismo de deportes y aventura de bajo impacto	Principalmente: - Turismo local y regional. En menor escala: -Turismo nacional -Turismo internacional.

*En la Línea de Acción No. 3, se abordan los segmentos específicos o mercados meta para cada producto turístico.
Fuente: elaboración propia.

Cuadro 14: Conceptualización de los productos turísticos a desarrollar en el Parque

Producto Turístico	Conceptualización del producto turístico
Astillero I	
1. Recorrido guiado o autoguiado "El Agua es Vida"	Recorrido corto autoguiado en bosques de pinabete del Astillero I, para correr o caminar, para la gente local como amas de casa, familias y jóvenes con estilo de vida saludable. Busca educar al visitante sobre la importancia de la conservación del ambiente y los recursos, especialmente el agua que provee el Parque a San Pedro Sacatepéquez y San Marcos; además hace una pequeña introducción al aviturismo.
2. Visita guiada para la observación del Quetzal o el Chipe de Cabeza Rosada	Recorrido guiado para observar el Quetzal enfocado a los niños de las escuelas y colegios, adultos y personas mayores. Pocos conocen sobre la existencia de Quetzal en el PRM por lo que este recorrido busca educar al visitante local sobre los recursos que poseen y despertar la conciencia en las futuras generaciones para conservar los recursos a nivel local.

Producto Turístico	Conceptualización del producto turístico
3. Hospedaje en cabañas campestres	Hospedaje en cabañas de campo amigables con el ambiente y de calidad internacional, con máxima comodidad pero a precios accesibles para el mercado local en donde grupos y familias experimenten la belleza del ambiente natural, y los sonidos de la naturaleza y despertar la conciencia sobre la importancia de la conservación.
4. Restaurante/cafetería comunitaria	Actualmente en el PRM no existe ningún servicio de alimentación. La Municipalidad desea involucrar a alguna organización comunitaria para prestar el servicio en las instalaciones del Centro de Visitantes donde se habilitará un espacio para abrir un restaurante o cafetería de calidad. Se servirán desayunos, almuerzos, comida típica, refacciones, bebidas frías y calientes y agregará lo que los visitantes soliciten. Habrá servicio para llevar. No se utilizarán platos ni vasos desechables.
Astillero II	
1. Recorridos autoguiados para bicicleta de montaña	El Astillero II posee gran potencial para los deportes de aventura, como el ciclismo de montaña. Profesionales en la materia habilitarán los senderos ya existentes y se sumarán nuevos senderos para practicar este deporte, de tal forma que sigan las normas mundiales de mitigación de impactos al ambiente y la ecología. Se proporciona mapa con los senderos e información sobre dificultad y extensión, así como normas de uso y áreas restringidas. Se busca convertir al Parque en un destino de aventura.
2. Recorridos guiados o autoguiados de caminata a campo traviesa	Recorridos para caminar o correr a campo traviesa que utilizarán los senderos construidos para bicicleta de montaña. Se instruirá a los visitantes sobre la cortesía que deben guardar ciclistas, corredores y jinetes en los senderos. Pueden ser visitados con o sin guía local comunitario, aunque se recomienda siempre contratar el servicio para contribuir con la derrama de beneficios. Se proporciona mapa con los senderos e información sobre dificultad y extensión, así como normas de uso y áreas restringidas.
3. Recorridos a caballo	Servicio de recorridos a caballo que prestará una organización comunitaria capacitada para brindar excelente servicio al visitante y excelente cuidado a los caballos. Se proporciona equipo de seguridad y un caballo que cumpla con las normas de seguridad. Utilizarán los mismos senderos que las bicicletas de montaña, caminata y corredores; para ello se instruirá a los visitantes sobre la cortesía que deben guardar. Se proporciona mapa con los senderos e información sobre dificultad y extensión, así como normas de uso y áreas restringidas.
4. Áreas para acampar	El Astillero II ofrece un escenario ideal para acampar: vistas excepcionales al Tajumulco y altiplano occidental; además es un sitio histórico del conflicto armado y aun resguarda estructuras de combate. En la cresta de la montaña se habilitarán 8 áreas para acampar con las comodidades para una acampada especial y placentera. Es obligatorio contratar guía comunitario y cargadores para el equipo de acampar; ellos se encargarán de velar por la seguridad de los visitantes y de los recursos naturales y proveerán leña para el fuego en las estructuras designadas mientras cuentan historias del conflicto armado.
5. Hospedaje en cabañas campestres	Hospedaje en cabañas de campo amigables con el ambiente y de calidad internacional, con máxima comodidad pero a precios accesibles para el mercado local en donde grupos y familias experimenten un amanecer al lado del volcán más alto de Centro América, los volcanes de Quetzaltenango y el resto de la cadena volcánica. Se busca despertar la conciencia sobre la importancia de la conservación. No existe acceso vehicular; es obligatorio contratar guía y cargadores comunitarios para cargar el equipaje

Fuente: elaboración propia.

Estos productos turísticos serán priorizados por la Municipalidad para su desarrollo para poder empezar a percibir fondos por tarifas. A continuación se presenta la priorización sugerida de los productos:

Cuadro 15: Priorización propuesta para el desarrollo de los productos turísticos

Producto Turístico	Producto Turístico		
	A corto plazo 0-6 meses	A mediano plazo 7-12 meses	A largo plazo Más de 1 año
Astillero I			
1. Recorrido guiado o autoguiado "El Agua es Vida"		✓	
2. Visita guiada para la observación del Quetzal o el Chipe de Cabeza Rosada	✓		
3. Hospedaje en cabañas campestres		✓	
4. Restaurante/cafetería comunitaria	✓		
Astillero I			
1. Recorridos autoguiados para bicicleta de montaña	✓		
2. Recorridos guiados o autoguiados de caminata a campo traviesa	✓		
3. Recorridos a caballo	✓		
4. Áreas para acampar	✓		
5. Hospedaje en cabañas campestres		✓	

Fuente: elaboración propia.

Estos productos turísticos serán priorizados por la Municipalidad para su desarrollo para poder empezar a percibir fondos por tarifas. A continuación se presenta la priorización sugerida de los productos:

Cuadro 16: Elementos necesarios para el desarrollo de los productos turísticos del Astillero I

Calidad/ Producto	Imagen y conceptualización	Bienes y servicios	Equipamiento y facilidades turísticas	Capacidad de soporte máxima al día	Gestión y manejo del producto turístico
1. Recorrido guiado o autoguiado "El Agua es Vida"	<p>Producto completamente nuevo.</p> <p>Recorrido para correr o caminar en los bosques de pinabete para gente que quiere un estilo de vida saludable.</p> <p>Material interpretativo para educar al visitante sobre la importancia de la conservación, la ecología y el papel del agua en el ecosistema.</p> <p>Introducción al aviturismo.</p>	<p>Instalaciones de calidad</p> <p>Material interpretativo</p> <p>Facilidades turísticas</p> <p>Opción a contratar un Guía Comunitario</p>	<p>Estacionamiento</p> <p>Taquilla</p> <p>2 sanitarios (H/M)</p> <p>Sendero 4km</p> <p>Puente fijo de metal sobre arroyo</p> <p>Puente colgante</p> <p>Rótulos interpret.</p>	<p>10 pers/hr x10hrs/día (6am-4pm)</p> <p>Total 100 pers/día</p>	<p>Taquilla de lundom 6am-4pm</p> <p>Anfitrión permanente</p> <p>Sanitarios limpios, abiertos</p> <p>Promueve los demás productos</p> <p>Guiaje opcional</p> <p>Radio para coordinar viaje guiado</p> <p>Guardarrecursos permanente para control y mitigación de impactos</p>

Calidad/ Producto	Imagen y conceptualización	Bienes y servicios	Equipamiento y facilidades turísticas	Capacidad de soporte máxima al día	Gestión y manejo del producto turístico
<p>2. Visita guiada para la observación del Quetzal o el Chipe de Cabeza Rosada</p>	<p>Producto completamente nuevo.</p> <p>Pocos conocen sobre la existencia de Quetzal en el PRM.</p> <p>Visita para educar a los niños de las escuelas y colegios hasta los adultos y personas mayores sobre las aves y los recursos naturales del municipio y despertar la conciencia hacia la conservación.</p>	<p>Elemento clave: servicio de los Guías Comunitarios para despertar el deseo de conservar y excelente entrenamiento en avistamiento de aves.</p> <p>Material interpretativo</p> <p>Facilidades turísticas de excelente calidad</p>	<p>Facilidades de calidad: miradores, descansos, sanitarios ecológicos.</p> <p>Equipo observación de aves:</p> <ul style="list-style-type: none"> ·Guías de bolsillo ·Binoculares de excelente calidad 	<p>Grupos de máximo 20 pers/hr, x5hrs/día (6-11am) , Total 100 pers/día</p>	<p>Alianzas con colegios, escuelas, universidades, iglesias, etc.</p> <p>Guías Comunitarios capacitados en aviturismo y sobresaliente servicio al visitante, excelente manejo de grupos para lograr el comportamiento adecuado</p> <p>Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua</p>
<p>3. Hospedaje en cabañas campesinas</p>	<p>Producto completamente nuevo.</p> <p>El clima y los bosques son el escenario ideal para un hospedaje en cabañas de campo a donde la gente local pueda experimentar la belleza del ambiente natural y los sonidos de la naturaleza</p> <p>Las cabañas buscan ofrecer un hospedaje de campo de alta calidad, con máxima comodidad con características y diseño de un hospedaje de nivel internacional.</p>	<p>-Los elementos claves serán:</p> <p>1. la excelente atención de los anfitriones del PRM para hacer que su estadía sea la más cómoda y 2. La excelente calidad, capacidad, diseño de las cabañas, sus instalaciones y todos sus servicios.</p>	<p>Cabaña de madera con ducha caliente, camas cómodas, ventanas amplias para observar el bosque, chimenea, cocina equipada, sala familiar, espacios amplios y cómodos.</p>	<p>Cada cabaña con capacidad para alojar un máximo de 4-6 personas.</p>	<p>Excelente atención a visitante</p> <p>Sistema Control y Mitigación Impactos y cumplimiento de normativa de uso de cabañas.</p> <p>Firma de contrato</p> <p>Depósito en efectivo en garantía, se devuelve al final.</p> <p>Coordinar reservaciones, depósitos y contratos con clientes.</p> <p>Sistema de Gestión de Calidad</p>

Calidad/ Producto	Imagen y conceptualización	Bienes y servicios	Equipamiento y facilidades turísticas	Capacidad de soporte máxima al día	Gestión y manejo del producto turístico
4. Restaurante/café comunitaria	<p>Producto completamente nuevo.</p> <ul style="list-style-type: none"> -PRM no ofrece servicio de alimentación -Restaurante/café de calidad -Manejado por grupo comunitario -Municipalidad gestiona capacitaciones -Desayunos, almuerzos, comida típica, refacciones, bebidas frías y calientes, e ir agregando lo que los visitantes soliciten -Servicio para llevar -No utensilios desechables -Sistema Gestión Calidad y Mejora Cont. 	<p>Instalaciones, comida y servicio de calidad</p> <p>Decorado con elementos del traje típico de SPS</p> <p>Cocineros y meseros locales capacitados</p> <p>Uniforme con elementos del traje típico de SPS.</p> <p>Creación de platillos.</p>	<p>Cabaña campestre</p> <p>Muebles típicos de la región de madera certificada, Sanitarios ecológicos</p> <p>perfecto funcionamiento, Decorado con elementos del traje típico de SPS.</p>	<p>Capacidad para 50 personas: 8 mesas de 6 personas aprox.</p>	<p>Excelente servicio a visitante</p> <p>Capacitaciones para comunidad</p> <p>Fondos para construir y equipar el Restaurante.</p> <p>Contratación de un Gerente para el Restaurante.</p> <p>Muni aplica el Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua.</p>

Fuente: elaboración propia.

El Astillero II ofrece un escenario perfecto para practicar deportes activos de aventura de bajo impacto, actividades que no utilizan motor sino la fuerza del cuerpo humano por lo que no contaminan el ambiente.

A través del sistema de senderos sostenibles que se desarrollará, el PRM se convertirá en un destino que atraerá a todos los deportistas de la región y luego del país para practicar deportes en el Parque.

Cuadro 17: Elementos necesarios para el desarrollo de los productos turísticos del Astillero II

Calidad/ Producto	Imagen y conceptualización	Bienes y servicios	Equipamiento y facilidades turísticas	Capacidad de soporte máxima al día	Gestión y manejo del producto turístico
<p>1. Recorridos autoguiados para bicicleta de montaña</p>	<p>Producto completamente nuevo.</p> <p>Gran potencial para deportes de aventura, como el ciclismo de montaña.</p> <p>Profesionales habilitarán senderos existentes y se sumarán nuevos para practicar este deporte</p> <p>Normas mundiales de mitigación de impactos al ambiente y la ecología.</p> <p>Se proporciona mapa de senderos, normas, dificultad, extensión, áreas restringidas.</p> <p>Busca convertir Parque en destino aventura.</p>	<p>Excelente atención al visitante</p> <p>-Mapa, senderos, áreas uso turístico (miradores, descansos, rasgos interesantes, nacimientos), distancias, dificultad, normas, tels. Emergencia, seguridad</p>	<p>Senderos sostenibles</p> <p>Sanitarios ecológicos</p> <p>Señalización</p> <p>Rótulos interp.</p> <p>Miradores</p> <p>Descansos</p> <p>Bebedores</p>	<p>25 ciclistas/día, excepto en eventos especiales como carreras, que requerirán planeación para control de impactos.</p>	<p>Gestión de fondos para construir facilidades turísticas, adecuación del área, diseño de rótulos, diseño del mapa</p> <p>Promoción y reservaciones con tour operadoras, tiendas y clubes de deportes.</p> <p>Instrucción del visitante sobre las normas y cortesía</p> <p>Gestión Calidad y Mejora C.</p>
<p>2. Recorridos guiados o autoguiados de caminata a campo travesía</p>	<p>Producto completamente nuevo.</p> <p>Recorridos para caminar o correr a campo travesía que utilizan senderos para bicicleta de montaña.</p> <p>-Instruirá a los visitantes sobre la cortesía que deben guardar ciclistas, corredores y jinetes en los senderos.</p> <p>Guía opcional, se recomienda siempre contratar el servicio para contribuir con la derrama de beneficios.</p> <p>Mapa con senderos e información, dificultad y extensión, normas y áreas restringidas.</p>	<p>Excelente atención al visitante</p> <p>Mapa, senderos, áreas uso turístico (miradores, descansos, rasgos interesantes, nacimientos), distancias, dificultad, normas de uso, tels. emergencia.</p> <p>Seguridad total</p>	<p>Senderos sostenibles</p> <p>Sanitarios ecológicos</p> <p>Señales de ubicación, distancia, etc.</p> <p>Rótulos interp.</p> <p>Miradores</p> <p>Descansos</p>	<p>25 corredores/día, excepto en eventos especiales como carreras, que requerirán una planeación especial para el control de impactos.</p>	<p>Gestión de fondos para construir facilidades turísticas, adecuación del área, diseño de rótulos, diseño del mapa</p> <p>Promoción y reservaciones con tour operadoras, tiendas y clubes de deportes.</p> <p>Instrucción del visitante sobre las normas y cortesía</p> <p>Gestión Calidad y Mejora C.</p>

Calidad/ Producto	Imagen y conceptualización	Bienes y servicios	Equipamiento y facilidades turísticas	Capacidad de soporte máxima al día	Gestión y manejo del producto turístico
3. Recorridos a caballo	<p>Producto completamente nuevo.</p> <p>Recorridos a caballo brindados por una organización comunitaria capacitada</p> <p>Se proporciona equipo de seguridad y caballo que cumple con las normas de seguridad.</p> <p>Utilizarán los mismos senderos que las bicicletas de montaña, caminata y corredores</p> <p>Instrucción a visitantes sobre cortesía</p> <p>Mapa de senderos, información sobre dificultad y extensión, normas de uso y áreas restringida.</p>	<p>Excelente atención al visitante</p> <p>Excelente cuidado a los caballos.</p> <p>Mapa.</p> <p>Equipo de seguridad para cabalgata.</p> <p>Seguridad total.</p>	<p>Senderos sostenibles</p> <p>Sanitarios ecológicos</p> <p>Señalización completa</p> <p>Rótulos interp.</p> <p>Miradores</p> <p>Descansos</p>	15 caballos al día	<p>Capacitaciones para los prestadores del servicio</p> <p>Caballos deben cumplir características requeridas.</p> <p>Implementación sistema para manejo de estiércol: bolsas captadoras, abono orgánico, cultivo de pasto para alimentación de caballos.</p>
4. Áreas para acampar	<p>Producto completamente nuevo.</p> <p>Escenario ideal para acampar, vistas excepcionales del Volcán Tajumulco y el altiplano occidental; sitio histórico del conflicto armado, aún quedan estructuras de combate.</p> <p>8 áreas para instalar tiendas de campaña a lo largo de la cresta de la montaña</p> <p>Con comodidades para una acampada especial y placentera</p> <p>Guía Comunitario asignado proveerá leña, enciende el fuego en estructuras designadas</p> <p>Emocionantes historias y leyendas del lugar durante el conflicto armado.</p>	<p>Vistas</p> <p>Excelente servicio de los Guías y Cargadores. Los Guías harán que la acampada sea inolvidable al contarle las historias de batallas y leyendas del conflicto armado, a la vez que hará que los visitantes se sientan seguros al estar bien cuidados por los Guías Comunitarios.</p>	<p>Áreas acampar con espacio aplanado</p> <p>Estructura circular formada de piedras para la fogata.</p>	8 espacios para 8 tiendas de campaña a la vez.	<p>Anfitriones capacitados proveen excelente atención a los visitantes y los instruyen cuidadosamente sobre las normas de uso del área y las normas para fogatas.</p> <p>Firma de contrato de responsabilidades.</p> <p>Director PRM coordina las reservaciones con clientes.</p> <p>Guías Comunitarios aplican el Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua</p>

Calidad/ Producto	Imagen y conceptualización	Bienes y servicios	Equipamiento y facilidades turísticas	Capacidad de soporte máxima al día	Gestión y manejo del producto turístico
5. Hospedaje en cabañas camp-estres	<p>Producto completamente nuevo.</p> <p>Los paisajes del Astillero II son el escenario ideal para un hospedaje en cabañas de campo donde la gente local pueda experimentar la belleza del ambiente natural, y la cordillera central y la inmensidad del Volcán más alto de Centroamérica.</p> <p>Las cabañas buscan ofrecer un hospedaje de campo de alta calidad, con máxima comodidad con características y diseño de un hospedaje de nivel internacional.</p> <p>Acceso se realiza caminando, en bicicleta o a caballo.</p> <p>Contratar cargadores comunitarios.</p>	<p>Excelente atención de los anfitriones del PRM para hacer que su estadía sea la más cómoda y 2. La excelente calidad, capacidad, diseño de las cabañas, las instalaciones y todos sus servicios.</p>	<p>Cabaña de madera, camas cómodas, ventanas muy amplias para observar el paisaje, chimenea, cocina, amplios espacios.</p>	<p>Cada cabaña con capacidad para alojar un máximo de 4-6 personas.</p>	<p>Excelente atención a visitante</p> <p>Control y Mitigación Impactos</p> <p>Cumplimiento normativa</p> <p>Firma de contrato</p> <p>Depósito en efectivo en garantía, se devuelve al final.</p> <p>Coordinar reservas, depósitos y contratos.</p> <p>Gestión Calidad y Mejora Continua</p>

Fuente: elaboración propia.

Descripción de los productos turísticos a desarrollar en el Astillero I

Recorrido “El Agua es Vida” Imagen y conceptualización

Este recorrido constituye una opción para la gente local que busca un estilo de vida saludable, un lugar rodeado de naturaleza y respirar aire puro.

Consiste en un sendero básicamente plano, de diseño lineal, de dos kilómetros de largo (ida), para un total de cuatro kilómetros a recorrer, en el cual los visitantes pueden hacer ejercicios como correr, o simplemente caminar y relajarse rodeados de los bellos bosques de pinabete y ciprés del Parque Regional Municipal.



Foto 16: Ejemplo de diseño para el sendero “El Agua es Vida”. Foto: Luisa Zea.

A lo largo de este sendero se ofrecerá material interpretativo con el fin de educar al visitante sobre la importancia de la conservación y la protección de los recursos naturales y el ambiente.

Para desarrollar este producto será necesario contratar a un profesional que desarrolle el plan de interpretación ambiental que tenga por tema principal el papel del agua dentro del sostenimiento de la vida del ecosistema.

El plan de interpretación ambiental deberá diseñar los rótulos interpretativos y donde colocarlos a lo largo del sendero; además, los rótulos deberán introducir cápsulas de información y fotografías sobre las aves más atractivas, interesantes y fácilmente observables a lo largo del sendero.

Bienes y servicios

El elemento más importante de este producto turístico lo constituyen las instalaciones de calidad y el material interpretativo, de manera que el visitante se sienta muy especial al recorrer el sendero. Tanto las facilidades turísticas como la información interesante sobre el ambiente y los recursos naturales harán que el visitante se sienta que está visitando un área protegida de calidad internacional.

El recorrido también puede hacerse en la compañía de un Guía Comunitario, lo que agregará mucho sentido a la información al permitir que el Guía comparta sus conocimientos y despierte el deseo de conocer más sobre las especies de flora y fauna y la interdependencia de los factores bióticos y abióticos del ecosistema.

Todos los Guías Comunitarios del PRM estarán capacitados para ofrecer un excelente servicio a lo largo de este recorrido y deberán conocer perfectamente el material interpretativo que se encuentra a lo largo del sendero con el fin de poder utilizarlo para sus explicaciones.

Equipamiento y facilidades turísticas

El equipamiento y las facilidades turísticas constituyen el elemento emblemático del producto turístico ya desarrollado, por lo que a continuación se listan las facilidades (de la más alta calidad) que se deben instalar:

- Estacionamiento para un máximo de 10 automóviles.
- Taquilla abierta desde las 6 de la mañana hasta las 4 de la tarde.
- Dos sanitarios ecológicos (separados para hombres y mujeres).
- Sendero sostenible de diseño lineal de 2 metros de ancho por 2 kilómetros de largo.
- Puente fijo de metal o madera de 2 metros de ancho para atravesar el arroyo.
- Puente colgante al final del sendero para quienes prefieran hacer un circuito circular.
- Rótulos interpretativos para lo que es necesario contar con un Plan de Interpretación Ambiental elaborado por un profesional en la materia.



Foto 17: Ejemplo de rótulos interpretativos para el sendero. Foto: Luisa Zea.

Capacidad máxima de soporte

Se recomienda mantener la afluencia de visitantes al sendero en un máximo de 10 personas simultáneamente. A un ritmo promedio de 15 minutos el kilómetro en caminata normal, cada persona permanecería un promedio de una hora en el sendero. El horario que estará abierto al público comprende un total de diez horas, lo cual permitiría un total de 100 personas distribuidas a lo largo del día.

Gestión y manejo del producto turístico

Con el fin de que este producto pueda tener el éxito que se pretende, es necesario que se maneje de la siguiente forma:

- Es necesario que la taquilla permanezca abierta de lunes a domingo, en horario de 6 de la mañana a 4 de la tarde.
- Debe haber un anfitrión en la taquilla que atienda muy amablemente y de manera per-

manente a lo largo del día. La Municipalidad deberá administrar los recursos humanos de forma que puedan cubrir todos los turnos para no cerrar ningún día.

- Deben haber al menos dos sanitarios (uno para hombres, otro para mujeres) los cuales deben permanecer siempre limpios y estar abiertos de forma permanente; deben utilizar tecnologías que no contaminen el ambiente y los recursos naturales.
- El anfitrión permanente de la taquilla debe proporcionar información y promover los demás productos turísticos que ofrece el Parque y debe poseer un radio para comunicarse con el Centro de Visitantes del Astillero I y así poder coordinar los viajes.
- Debe haber al menos un Guardarrecursos de manera permanente que se encargue del mantenimiento del área y de aplicar la herramienta para el Control y Mitigación de Impactos Negativos.

Cuadro 18: Operación del recorrido “El Agua es Vida”

Facilidades y Servicios	Elementos y especificaciones esenciales	Capacidad máxima de soporte	Actividades operativas	Personal requerido
Sendero	Facilidades de alta calidad Sendero diseñado por profesionales, con barandas de madera tratada a lo largo de todo el recorrido, de 2m de ancho por 2km de largo Rotulación interpretativa diseñada por profesionales Puente colgante sobre arroyo	10 personas cada hora, por 10 hrs al día (6am-4pm), total de 100 personas al día.	Mantenimiento de las facilidades Control y mitigación de impactos Aplicación boleta control y monitoreo impactos Guiaje (opcional)	Encargado de mantenimiento Encargado sistema de control y mitigación de impactos Guías del Parque capacitados sobre la interpretación de este sendero.
Estaciones de descanso	2 estaciones instaladas a lo largo del sendero, a 1km y al retorno (2 km) del inicio 2 bancas en cada estación Basureros en cada estación (se sugiere clasificar la basura al menos en orgánico e inorgánico)	2 bancas para 3 personas cada una, en cada estación, sin techo para no obstruir la vista	Mantenimiento de las facilidades Control y mitigación de impactos Aplicación boleta control y monitoreo impactos	Encargado de mantenimiento y aplicación de sistema de control y mitigación de impactos

Fuente: elaboración propia con base en (CONAP, 2015).

Visita guiada para observar el Quetzal o el Chipe de Cabeza Rosada

Imagen y conceptualización

Es un hecho que se han tenido avistamientos del Quetzal (*Pharomachrus mocinno*) en el Astillero I del Parque Regional Municipal. El chipe de cabeza rosada (*Ergaticus versicolor*) habita de manera permanente los bosques del Astillero I.

Muy pocas personas conocen sobre la existencia de Quetzal en el PRM así como sobre el atractivo que posee el chipe de cabeza rosada dentro del mundo del aviturismo. Existe una interesante oportunidad para desarrollar una visita que eduque principalmente al visitante local sobre los recursos que poseen y de esta forma despertar la conciencia hacia la conservación.

La visita para observación del Quetzal o del Chipe consiste en un recorrido a través del Sendero Didáctico del Astillero I para aprovechar las facilidades para tratar de avis-

tar una de estas dos aves. A medida que los visitantes, especialmente niños y jóvenes, se adentran en los bosques en la compañía de su Guía Comunitario, irán escuchando de él sobre las maravillas ocultas de la naturaleza y todas las cualidades de estas dos bellas aves con el fin de que las nuevas generaciones empiecen a valorar los recursos locales y a conservarlos.

Cuando el área haya logrado un posicionamiento sólido a nivel local como destino de turismo de naturaleza y ecoturismo, se podrán promover recorridos para el turista extranjero. Para ello, se buscará realizar alianzas estratégicas con tour operadoras que operen grupos en la región, de tal forma que incluyan la visita al Parque en sus paquetes y se adapte el producto de acuerdo a los requerimientos de la tour operadora.

Bienes y servicios

El elemento clave de este producto turístico lo constituye el sobresaliente servicio de los Guías Comunitarios y sus habilidades para la observación de aves. Durante esta visita, los Guías Comunitarios utilizarán la ayuda de material visual e interpretativo como guías para la identificación de aves, fotografías, imágenes, entre otros, de forma que los ayude a despertar en el visitante el interés en conservar y proteger los recursos naturales.

El recorrido para esta visita se realizará a través del sendero didáctico con el fin de aprovechar las instalaciones.

Equipamiento y facilidades turísticas

Las facilidades de este recorrido comprenden las del Sendero Didáctico que recibe constante mantenimiento, posee miradores hacia el bosque y áreas de descanso.

Se debe proveer suficientes servicios sanitarios para atender a los grupos de estudiantes. Los sanitarios deben utilizar tecnologías que no contaminen el ambiente.



Foto 18: Ejemplo de puente para las facilidades del Parque. Foto: Luisa Zea.

Los Guías Comunitarios del Parque deben contar con equipo auxiliar para observación de aves como guías para la identificación de aves y al menos un par de binoculares por cada 5 personas para que puedan tener la experiencia de localizar y observar un ave.

Capacidad máxima de soporte

Se recomienda mantener la afluencia de visitantes en grupos escolares de máximo 20 personas cada hora en horario de 6 a 11 de la mañana ya que a esta hora es cuando se ve la mayor cantidad de aves. En este horario, el Parque contará con 5 horas cada día para realizar esta visita, lo que le permitiría una visita de 100 personas.

Cada grupo podrá permanecer un máximo de 15 minutos en cada estación de descanso e interpretación con el fin de no obstruir el flujo de visitantes en el sendero. Los visitantes deben permanecer en silencio con el fin de aumentar la probabilidad de observar las aves y de no causar disturbios a la fauna.

Gestión y manejo del producto turístico

Con el fin de promover este producto turístico con los niños y jóvenes será necesario que la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez

realice alianzas estratégicas con colegios, escuelas y universidades a nivel local y regional.

Las visitas deben ser programadas y organizadas cuidadosamente; los estudiantes deben ser propiamente instruidos para realizar una visita que respete las normas del Parque con el fin de no causar impactos negativos significativos al ambiente.

La Municipalidad debe cuidar que estas visitas no coincidan con visitas de grupos grandes pues estropearía la calidad del ambiente que buscan los futuros avituristas.

La Municipalidad debe gestionar una excelente capacitación en el tema de aviturismo e interpretación ambiental para los Guías Comunitarios así como lograr un servicio sobresaliente en la atención del visitante y el manejo de grupos.

Los Guías Comunitarios deben aplicar el Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua en cada uno de los viajes que realicen.



Foto 19: Ejemplo de taquilla para el sendero.
Foto: Luisa Zea.



Cuadro 19: Operación de la visita guiada de aviturismo

Facilidades y Servicios	Elementos y especificaciones esenciales	Capacidad máxima de soporte	Actividades operativas	Personal requerido
Senderos	Para este producto se utilizará el Sendero Didáctico.	Grupos de 20 personas cada hora, por 5 hrs al día (6am-11am), total de 100 personas al día.	Mantenimiento de las facilidades. Control y mitigación de impactos. Aplicación boleta control y monitoreo impactos. Guiaje (opcional)	Encargado de mantenimiento y control y mitigación de impactos. Guías capacitados en aviturismo.
Estaciones de observación	El Sendero Didáctico ya cuenta con estaciones para observar el bosque y la fauna que alberga.	Cada grupo de 20 personas podrá permanecer en silencio 15 min. máximo en cada estación para dejar paso a los demás grupos y no disturbar a la fauna.	Mantenimiento de las facilidades. Control y mitigación de impactos. Aplicación boleta control y monitoreo impactos.	Encargado de mantenimiento y aplicación de sistema de control y mitigación de impactos.
Guías Local Comunitario	Excelente servicio de guías locales capacitados en observación de aves e interpretación ambiental para niños, jóvenes y adultos.	2 guías por cada grupo de 20 estudiantes.	Guiaje, atención al visitante, interpretación ambiental. Aplicación de sistema de mejora continua.	Guías comunitarios capacitados en observación de aves e interpretación ambiental.

Fuente: elaboración propia con base en (CONAP, 2015).

Hospedaje en cabañas campestres en Astillero I

El clima y los paisajes del Astillero I del Parque Regional Municipal constituyen el escenario ideal para ofrecer servicio de hospedaje en cabañas de campo en donde los visitantes puedan disfrutar de la belleza de los bosques de pinabete, el aire puro, ambiente natural y los sonidos de la naturaleza.

Este hospedaje busca constituirse en un servicio emblemático del Parque, por lo que debe ponerse especial atención a que el diseño sea de cabañas de estilo campestre y que llene todas las necesidades y expectativas que el cliente pueda tener al utilizarlas. Las cabañas y el servicio de hospedaje deben ofrecer siempre condiciones superiores a las que el cliente espera recibir; debe ofrecer la máxima comodidad para los huéspedes sin incluir ningún elemento de arquitectura



Foto 20: Ejemplo de diseño de cabaña de estilo campestre de montaña de alta calidad para Astillero I y II del Parque. Foto: Luisa Zea.

urbana como piso, azulejos, cemento, block, lamina, y otros materiales que no provengan del bosque. Por lo tanto, es absolutamente necesario que las cabañas y sus servicios sean diseñados y construidos por arquitectos ambientalistas profesionales que conozcan sobre diseño de facilidades para destinos de montaña.

La Municipalidad será la responsable de garantizar la máxima fidelidad entre el diseño, el material, la construcción y los acabados a manera de que cumplan con la presente planificación con el fin de que llenen todas las expectativas y garanticen la satisfacción del cliente.

Bienes y servicios

Los elementos clave de este producto turístico los constituyen, por un lado, la excelente atención de los anfitriones del Parque quienes se esfuerzan para hacer que la estadía del visitante sea lo más cómoda posible. Por el otro, la excelente calidad, capacidad, diseño de las cabañas, sus instalaciones, finos acabados y todos sus servicios así como la calidad del bosque que las rodea, su excelente estado de conservación, el aire puro que se respira, los animales silvestres que se escuchan y observan harán que los visitantes tengan una experiencia inolvidable, quieran regresar y recomendarlo a sus amigos y familiares.

Equipamiento y facilidades turísticas

Es de vital importancia contar con planos arquitectónicos de las cabañas hechos por arquitectos ambientalistas. Es inaceptable construir las sin haberlas planificado y sin haber recibido la aprobación de la Municipalidad y de CONAP ya que de esto dependerá que cumplan con las necesidades y requerimientos del visitante. De lo contrario, se corre el riesgo de invertir en algo que no tendrá aceptación en el mercado.

Las cabañas deben ser fabricadas de madera tratada y de procedencia certificada o de

una plantación conocida o bien pueden fabricarse de otro material más accesible al que se le dé un acabado de madera por dentro y por fuera con el fin de darle el toque campestre.

Debido a las bajas temperaturas que imperan en el área protegida, las cabañas deberán construirse con algún tipo de aislamiento que brinde un sentimiento acogedor a los huéspedes, de lo contrario serán muy frías y no será agradable la estancia en ellas.

Debe evaluarse la posibilidad de que las cabañas en este astillero cuenten con sistema de recolección de agua de la neblina con el fin de poder contar con este recurso sin tener que acudir a instalar tubería proveniente de los nacimientos.

Las camas se deben preparar el mismo día que llegan los huéspedes; siempre deben estar limpias y cómodas y asegurarse de que están libres de animales que suelen ocultarse en las camas.

Las ventanas deben ser amplias para poder observar los paisajes, sin embargo deben contar con buen sistema de aislamiento con el fin de evitar que penetre el frío y el viento.

La cocina debe estar equipada y una acogedora sala familiar. Si se construye chimenea en las cabañas se deben guardar todas las medidas de seguridad necesaria para evitar incendios, Todos los espacios deben ser amplios y cómodos para cualquier tipo de visitante, considerando las dimensiones de los turistas internacionales.

Para que el concepto de las cabañas se alcance y sea exitoso debe estar involucrado un equipo de profesionales que verifiquen la calidad desde el diseño, construcción, acabados, equipamiento, etc.

Existe el riesgo de que con el fin de bajar los costos se elimine el papel del arquitecto ambientalista o el constructor profesional y el trabajo se deje en manos de personal empírico

que construya algo que no llene los requerimientos del huésped potencial y el proyecto se convierta en un desperdicio de recursos.

Capacidad máxima de soporte

Se sugiere que se construya 1 o 2 cabañas en el Astillero I y que cada una de ellas cuente con capacidad para alojar un máximo de 4-6 personas. Al alojar grupos mayores de 6 personas se correría el riesgo de producirse demasiado ruido, lo cual perturbaría el ambiente natural y la ecología.

Gestión y manejo del producto turístico

Los anfitriones del Parque Regional Municipal deben estar muy bien capacitados para darles mantenimiento a las cabañas, deben saber cómo preparar las camas y deben estar familiarizados con el funcionamiento de todo el equipamiento e instalaciones (calentadores, estufa, paneles solares, etc.) con el fin de proveer una excelente atención a los huéspedes. Además, todos los Guardarrecursos deben estar capacitados como anfitriones locales para dar la bienvenida e instruir a los huéspedes sobre las normas de uso y el fun-

cionamiento de todo el equipamiento que ofrecen las cabañas.

Es necesario que se firme un contrato entre la Municipalidad y los huéspedes en el que se establezcan claramente las responsabilidades de las partes, así como todas las normas para utilizar las cabañas y todas las medidas de seguridad. El Cliente deberá hacer un depósito en garantía de la cabaña y todo su equipamiento, por la suma que sea acordada por la Municipalidad.

El Director del Parque Regional Municipal deberá coordinar el sistema de reservaciones, la firma del contrato y pago del depósito. A la hora de retirarse los huéspedes, el encargado de control y mitigación de impactos debe revisar sistemáticamente todo el equipamiento de la cabaña antes de devolverles su depósito.

Al final de la estadía, el anfitrión deberá aplicar el Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua con el fin de conocer qué aspectos pueden ser mejorados de este producto turístico.

Cuadro 20: Operación del hospedaje en cabañas

Facilidades y Servicios	Elementos y especificaciones esenciales	Capacidad máxima de soporte	Actividades operativas	Personal requerido
Cabañas	Diseño hecho por profesionales Diseño debe permitir observar el bosque pero resguardar del frío Construida por profesionales que cuiden cada detalle al máximo Materiales de fuentes sostenibles 2 extinguidores por cabaña Material informativo en cabaña, instrucciones de cómo utilizar el equipo, cuidados y peligros	4-6 personas por cada cabaña	Atención y servicio permanente a los huéspedes Mantenimiento de las facilidades Control y mitigación de impactos Sistema de mejora continua	Guías del Parque capacitados para brindar el mejor servicio y atención a los huéspedes. Encargado de mantenimiento Encargado de sistema de control y mitigación de impactos

Facilidades y Servicios	Elementos y especificaciones esenciales	Capacidad máxima de soporte	Actividades operativas	Personal requerido
Reservaciones	Necesita reservación previa, firma de contrato, pago tarifa y depósito. Debe verificarse que la cabaña se entrega en perfecto estado, que todo funciona, las camas recién hechas, sábanas limpias, etc. Teléfono de emergencia de huéspedes.	Según las cabañas que se construyan	Coordinar reservaciones y firma de contrato con huéspedes Coordinar entrega y recibo de la llave y la cabaña con todo su equipamiento al Guía asignado Cobro de tarifa y depósito Devolución del depósito posterior a la revisión del estado de la cabaña y su equipamiento	Encargado de reservaciones en la Municipalidad o en el Centro de Visitantes
Guía Local Comunitario	Excelente servicio de los anfitriones locales para atención de los huéspedes 24 horas Encargado de control y mitigación de impactos pendiente las 24 horas	1 Guía/Anfitrión local por cada grupo	Atención al visitante Control y mitigación de impactos Aplicación del sistema de mejora continua por parte del Guía.	Guía local comunitario asignado al grupo Encargado de control y mitigación de impactos.

Fuente: elaboración propia con base en (CONAP, 2015).

Restaurante/Cafetería Comunitaria

Imagen y conceptualización

Debido a que actualmente el Parque Regional Municipal no ofrece ningún servicio de alimentación a sus visitantes, este producto turístico busca llenar esa necesidad a través de un Restaurante Comunitario que ofrezca un excelente servicio, excelente comida en instalaciones de calidad con el fin de que los visitantes se sientan motivados no sólo a regresar sino a recomendarlo.

El restaurante debe proveer servicio de desayunos, almuerzos, comida típica, refacciones, bebidas frías y calientes a precios accesibles y deberá ir agregando aquellos productos que los visitantes soliciten de acuerdo al Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua. La Municipalidad debe exigir que no se utilicen empaques desechables.



Foto 21: Ejemplo del tipo de restaurante que se debe desarrollar en el área protegida. Foto: Luisa Zea.



Foto 22: Ejemplo de sanitario para el área protegida, limpio, bien abastecido y ventilado. Foto: Luisa Zea.

Asimismo, el Restaurante deberá ofrecer refacciones “para llevar” para aquellos desean adquirir alimentos a precios más cómodos. Estos alimentos deberán utilizar la mínima cantidad de empaque desechable y evitar a toda costa el uso de duropor.

Se recomienda la creación de un platillo que utilice los productos locales y la cocina tradicional de San Pedro Sacatepéquez que se convierta en la especialidad de la casa.

Se pretende que este servicio esté a cargo una de las comunidades vecinas al área protegida según manifiesten su interés y se identifique su potencial. Para ello, la Municipalidad deberá llevar a cabo una evaluación con cada una de las comunidades que soliciten la prestación del servicio, con el fin de identificar cuál de ellas tiene el mayor potencial o la capacidad para ofrecer un excelente servicio, el mayor nivel de compromiso, la capacidad administrativa y operativa. Además, la Municipalidad deberá evaluar cuál de los grupos representa beneficios para el área protegida en términos de mitigación de impactos a los recursos al proveerle actividades de subsistencia alternativas a la extracción de recursos.

La Municipalidad construirá las instalaciones con fondos propios para abrir al público el

servicio de restaurante comunitario. Estas instalaciones serán arrendadas a la comunidad o grupo comunitario que llene los requisitos que establezca en su momento la Municipalidad. Después de seleccionar a la comunidad o grupo que prestará el servicio, la Municipalidad les brindará apoyo para que puedan formalizar la empresa comunitaria. Asimismo, les apoyará para gestionar las capacitaciones que sean necesarias con el fin de garantizar un servicio de excelente calidad.

Bienes y servicios

Los elementos esenciales de este producto turístico consisten en proveer servicio de alimentación en instalaciones de excelente calidad y acogedoras en donde se sirven tanto deliciosos platillos típicos para sentarse a la mesa con toda la familia, como refacciones a un precio más accesible a toda la población. El elemento clave del éxito de este proyecto será el excelente servicio que provea la comunidad local capacitada para ello.

El Restaurante estará decorado con elementos del traje típico de San Pedro Sacatepéquez y los meseros lucirán uniformes que hagan alusión al traje típico del Municipio.

Los cocineros y meseros deberán ser originarios de la comunidad seleccionada para prestar el servicio pero se dejará a discreción de la empresa arrendataria si promoverán puestos de trabajo para personas originarias de las comunidades vecinas al área protegida.

Equipamiento y facilidades turísticas

El Restaurante debe construirse de un estilo tipo cabaña campestre, con ventanas grandes para poder observar los bosques. Debe estar equipado con muebles típicos de la región, fabricados con madera de la cual se sepa su procedencia de plantaciones sostenibles. Debe estar todo decorado con elementos del traje típico de San Pedro Sacatepéquez con el fin de recuperar los valores culturales locales.

El Restaurante debe proveer servicios sanitarios, como mínimo uno para hombres y otro para mujeres; éstos deben permanecer siempre limpios y accesibles durante el horario de atención del área protegida y deben recibir constante mantenimiento y reabastecimiento de utensilios de higiene y limpieza. El agua no debe faltar nunca en estos servicios sanitarios.

Es sumamente importante que se instale un sistema para la gestión de desechos en donde los clientes del restaurante puedan depositar la basura en el recipiente que corresponda.

Capacidad máxima de soporte

Se recomienda que el Restaurante tenga la capacidad para atender al menos a 50 personas al mismo tiempo, distribuidas en 8 mesas para 6 personas aproximadamente cada una.

Se recomienda que el restaurante posea un área especial en donde se despachen las órdenes que son “para llevar” especialmente durante los días de mayor afluencia como asuetos, vacaciones o fines de semana, con el fin de descongestionar el trabajo a los meseros y cocineros.

Gestión y manejo del producto turístico

Para el desarrollo de este producto turístico, la Municipalidad debe gestionar la construcción de las instalaciones en donde se ubicará la cafetería o restaurante para lo cual debe poner especial atención a los siguientes aspectos:

- Debe ser diseñado por arquitectos ambientalistas profesionales.
- El diseño debe permitir observar el bosque pero resguardar a los comensales del frío.
- Las instalaciones deben ser construidas bajo el control de profesionales arquitectos ambientalistas que cuiden cada detalle al máximo.

- Los materiales de construcción deben provenir de fuentes sostenibles, especialmente la madera, para garantizar que no se están depredando recursos de ningún lado.
- Deberá colocarse como mínimo 2 extinguidores, uno en el área de cocina y el otro en el área de mesas.

La Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez a través de la oficina encargada del área protegida deberá:

- Gestionar fondos para el diseño, construcción y equipamiento del Restaurante.
- Nombrar a la persona que estará encargada de verificar y monitorear la calidad del servicio y los productos del restaurante, i.e. Director o Encargado del área protegida.
- Preparar y divulgar los términos de referencia para la contratación de la comunidad o grupo organizado que se encargará de la prestación del servicio de alimentación.
- Seleccionar a la comunidad o grupo comunitario que posee mayor potencial para prestar un servicio de excelente calidad y que aporte más beneficios de acuerdo a los objetivos de conservación del Parque.
- Apoyar al grupo comunitario seleccionado en su formalización como empresa prestadora del servicio.
- Firmar contrato de arrendamiento con el grupo seleccionado que especifique las condiciones en las que la Municipalidad desea que se preste el servicio a manera de garantizar la satisfacción y bienestar de sus visitantes.
- Gestionar las capacitaciones respectivas para la empresa prestadora de servicios de forma que desarrollen las capacidades administrativas y operativas para prestar un excelente servicio.
- Aplicar el Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua.

Cuadro 21: Operación del Restaurante/Cafetería Comunitaria

Facilidades y Servicios	Elementos y especificaciones esenciales	Capacidad máxima de soporte	Actividades operativas	Personal requerido
Servicio de alimentación	Platillos típicos, refacciones, bebidas frías y calientes a precios accesibles a la población local Promueve la cultura local: menú en mam y español, utiliza el traje típico de San Pedro o detalles del mismo para el uniforme y para decorar las instalaciones.	50 personas distribuidas en 8 mesas de 4-6 personas cada una	Servicio de alimentación (desayunos, almuerzos, comida típica, refacciones, bebidas frías y calientes, servicio para llevar) Mantenimiento de las facilidades Control y mitigación de impactos Sistema de gestión de calidad y mejora continua Involucramiento de un grupo comunitario para prestar el servicio de restaurante o cafetería que se encargue desde la preparación de los alimentos hasta la atención de los visitantes	Gerente de restaurante Grupo comunitario capacitado en preparación y presentación de los alimentos, comidas típicas, refacciones, preparación de café, meseros/as, personal de limpieza, administración de restaurantes, etc.
Supervisión	Supervisión de la calidad de las instalaciones, el servicio, los platillos y bebidas	Según las cabañas que se construyan	Verificar que el funcionamiento del restaurante/cafetería es de la mejor calidad y que se atiende de manera excelente a todos los visitantes.	Director del Parque o su Representante

Fuente: elaboración propia con base en (CONAP, 2015).

Recorridos autoguiados para bicicleta de montaña

Imagen y conceptualización

Los deportes de aventura están adquiriendo mucho auge en todo el país y los departamentos del occidente como Quetzaltenango, San Marcos y Huehuetenango no son la excepción. Existen clubes de ciclismo de montaña, asociaciones, grupos de deporte de las tiendas de artículos deportivos que andan en busca de destinos en donde puedan practicar el deporte de forma segura.

Los recorridos autoguiados para ciclismo de montaña del Astillero II buscan convertirse en el producto emblema del Astillero II; para ello se construirá un sistema de senderos diseñados por profesionales en la materia quienes seguirán las normas y técnicas internacionales establecidas para mitigar los impactos negativos al ambiente y la ecología.

Entre las técnicas más utilizadas a nivel internacional para mitigar los impactos de este deporte, se encuentran aquellas que trabajan para reducir la velocidad del ciclista. Algunas técnicas para reducir la velocidad del ciclista son:

- Instalar objetos como rocas grandes a uno y otro lado de la vereda a una distancia corta uno del otro con el fin de obligar al ciclista a reducir la velocidad para que éste pueda esquivar los obstáculos.
- Instalar dos objetos a ambos lados de la vereda que haga que el sendero se haga significativamente más angosto y “acorrale” al ciclista. Esto hace que se vea forzado a reducir la velocidad con el fin de lograr pasar en medio de estos objetos.
- Ganchos, curvas, subidas, bajadas, o bien estructuras diseñadas para algún propósito específico, entre muchas otras técnicas, con el fin de que el ciclista esté siempre concentrado y enfocado, que viaje a una velocidad moderada en las veredas ya que presentan formas irregulares.

Se desarrollarán senderos para todos los niveles de dificultad y de diferentes distancias con el fin de ofrecer mayor variedad, aprovechar los rasgos interesantes que se encuentran dentro del Astillero II, distribuir el uso entre más veredas y evitar que hayan demasiados encuentros entre los visitantes.

A cada visitante se le proporcionará un mapa que contendrá un esquema de todos los senderos, identificando la dificultad y distancia de cada uno, la ruta de acceso desde el Astillero I, puntos de interés como áreas de descanso, miradores, rasgos geológicos, bosques pintorescos, puntos históricos, nacimientos, y otros aspectos de suma importancia como el Plan de Emergencia y los teléfonos.

En el mapa se incluirán las normas de uso de las facilidades y la Subzonificación donde es permitido el uso turístico.

A través de este sistema de senderos, se busca que el Parque se convierta en un destino que atraiga a los deportistas de la región y del país para practicar deportes de aventura de bajo impacto.

Chokes and Corraling

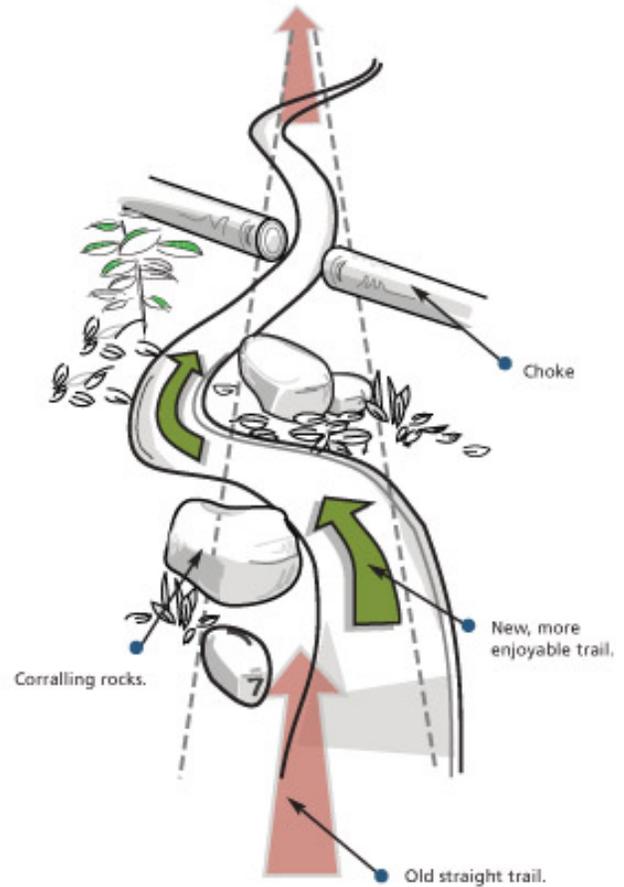


Imagen 3: Ejemplo de técnicas utilizadas a nivel internacional en veredas de ciclismo de montaña para impedir que el ciclista gane demasiada velocidad.

Fuente: www.imba.org

Bienes y servicios

Los elementos más característicos de este producto turístico son:

- Los atractivos paisajes del Astillero II, el aire puro, la vegetación y los rasgos interesantes del área que se visitarán durante los recorridos.
- Las facilidades turísticas: el sistema de senderos que será construido, sus miradores, las áreas de descanso e interpretación ambiental, entre otros.

Existen otros elementos esenciales para que este producto sea un éxito. Dentro de ellos se encuentra la seguridad, la excelente atención de los anfitriones del PRM y Guardarrecursos que laborarán en el Astillero II además del mapa que se proporcionará a cada visitante.

Equipamiento y facilidades turísticas

Las facilidades turísticas y equipamiento necesarios para desarrollar este producto turístico consisten en:

- Sistema de senderos sostenibles, diseñados por profesionales y construidos por personal capacitado bajo la dirección de personal profesional, que utilizan técnicas para reducir la velocidad del ciclista, evitar la erosión y reducir el mantenimiento.
- Rótulos de ubicación y señalización a lo largo de los senderos para ubicación del visitante, con información sobre las distancias y nivel de dificultad y el mismo mapa que se entrega en la taquilla al cancelar la tarifa.
- Rótulos interpretativos sobre el ambiente natural y la memoria histórica del conflicto armado en el Parque, si no existe riesgo a vandalismo.
- Cuatro miradores: uno hacia el occidente para observar México, otro hacia el sur occidente para observar el Volcán Santa María, otro hacia el norte para observar el Volcán Tajumulco y el último, sobre las rocas desde donde se observa la cordillera central.



Foto 23: Ejemplo de rótulo interpretativo e informativo en una estación de descanso del Astillero II. Foto: Luisa Zea.

- Áreas de descanso en los senderos que se habiliten.
- Sanitarios ecológicos, es decir, que utilizan tecnologías que no contaminan el ambiente.

Capacidad máxima de soporte

Se propone mantener una afluencia de visitantes de 25 ciclistas al día máximo. Dentro de esto se exceptúan los días en que se realicen eventos especiales como carreras de ciclomontañismo, los cuales requerirán de una planeación cautelosa para el control y mitigación de impactos ya que suponen una considerable fuente de ingresos para el área protegida por el perfil de la persona que practica este deporte.

Gestión y manejo del producto turístico

La Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez a través de la oficina encargada del área protegida deberá coordinar:

- El plan de patrullaje del Astillero II con el fin de establecer presencia permanente y reducir las amenazas por extracción ilícita de recursos.
- Gestión de fondos para el desarrollo de los productos y servicios.
- El diseño y construcción de las facilidades turísticas como senderos, miradores, áreas de descanso, sanitarios y la adecuación general del área. Todas las facilidades, rótulos interpretativos y de señalización deben diseñarse y ubicarse en lugares en donde no sea necesaria la remoción de vegetación y en donde no perturbe la fauna.
- La construcción de los senderos debe realizarse hasta tener el trazo completo de los senderos, el cual debe ser realizado por un profesional experto en senderos sostenibles para bicicleta de montaña.
- Los senderos deberán tener un máximo de 50 centímetros de ancho; el diseño debe enfocarse en que el agua pueda seguir su curso natural y no se quede empozada a modo de evitar causar erosión al sendero y al terreno; asimismo, se debe evitar la remoción de vegetación así como perturbar la fauna silvestre.
- La elaboración del Plan de Interpretación del Astillero II, la elaboración de los rótulos interpretativos y señalización, el diseño del mapa de los recorridos, entre otros.
- Se recomienda construir las facilidades e instalar la señalización y rotulación hasta que se tenga presencia permanente en el Astillero II y se hayan reducido las amenazas por extracción ilícita de recursos.
- La capacitación de los Guardarrecursos y anfitriones del área para que presten un servicio excelente de atención al visitante y sepan cómo transmitirle la información y educarlo con respecto a las normas de uso y la cortesía en los senderos para un uso armónico entre ciclistas, corredores a campo traviesa y jinetes.

Cuadro 22: Pre-operación y operación de recorridos de bicicleta en Astillero II

Facilidades y Servicios	Elementos y especificaciones esenciales	Capacidad máxima de soporte	Actividades operativas	Personal requerido
<p>Sistema de senderos sostenibles (antes de la operación)</p>	<p>Senderos diseñados por profesionales y construidos por personal capacitado bajo la dirección de personal profesional</p> <p>Utilizan técnicas para reducir la velocidad del ciclista, evitar erosión y reducir mantenimiento.</p> <p>Rótulos de ubicación y señalización</p> <p>Si no existe riesgo a vandalismo, rótulos interpretativos sobre el ambiente natural y la memoria histórica del conflicto armado</p> <p>Cuatro miradores en los mejores puntos de observación</p> <p>Áreas de descanso en los senderos que se habiliten.</p> <p>Sanitarios no contaminantes.</p>	<p>(Aspecto para la operación de la actividad)</p>	<p>Administrativas</p> <p>Gestión del diseño y construcción del sistema de senderos</p> <p>Gestión del plan de interpretación ambiental y cultural</p> <p>Gestión del diseño, construcción e instalación de los rótulos de señalización e interpretación</p> <p>Gestión del material para el visitante que incluya el mapa de los senderos</p>	<p>Director del Parque</p> <p>Asistente del Director/ Encargados de grupos de Guardarrecursos</p>

Facilidades y Servicios	Elementos y especificaciones esenciales	Capacidad máxima de soporte	Actividades operativas	Personal requerido
Vigilancia y Atención al visitante	Establecer en Astillero II estación de Guardarrecursos y un programa de vigilancia y patrullajes regulares Excelente atención al visitante	Se recomienda no exceder un total de 25 ciclistas máximo al día.	Patrullajes de protección Brindar atención al visitante Velar por el cumplimiento de las normas de visita Control y mitigación de impactos	Encargado de Guardarrecursos Guardarrecursos

Fuente: elaboración propia.

Recorridos guiados o autoguiados de caminata y/o carrera a campo traviesa

Imagen y conceptualización

Los recorridos ya sea para caminar o correr a campo traviesa utilizarán los mismos senderos que se construirán para bicicleta de montaña y para los recorridos a caballo. Se instruirá a los visitantes sobre la cortesía que deben guardar (Foto 30).

Los visitantes que se dirijan caminando a las áreas para acampar deben ir en compañía de un Guía Comunitario o bien con los Cargadores Comunitarios que se contraten en el ingreso del Parque para transportar el equipo de acampar. Aquellos visitantes que vienen al Parque a correr a campo traviesa pueden hacer uso de los senderos sin la compañía de Guía Comunitario siempre y cuando cumplan a cabalidad con la normativa del área.



Foto 25: Ejemplo de rótulo interpretativo e informativo en una estación de descanso del Astillero II. Foto: Luisa Zea.



Foto 24: Ejemplo de estaciones de interpretación ambiental a instalar a lo largo del sistema de senderos en el Astillero II. Foto: Luisa Zea.

A cada visitante se le proporcionará un mapa que contendrá un esquema de todos los senderos, identificando la dificultad y distancia de cada uno, la ruta de acceso desde el Astillero I, puntos de interés como áreas de descanso, miradores, rasgos geológicos, bosques pintorescos, puntos históricos, nacimientos, y otros aspectos de importancia como el Plan de Emergencia y los teléfonos del administrador del área.

En el mapa se incluirán las normas de uso de las facilidades y la Subzonificación que indique en dónde es permitido el uso turístico.

A través de este sistema de senderos, se busca que el Parque Regional Municipal se convierta en un destino que atraiga a los deportistas de la región y del país para practicar deportes de aventura de bajo impacto.

Bienes y servicios

Los elementos más característicos de este producto turístico son:

- Los atractivos paisajes que se observan desde el Astillero II y la vegetación que incluye muchas especies de flores vistosas como Lupin (*Lupinus montanus*), Indian's paintbrush (*Castilleja sp.*), árboles medianos como el arrayán, bosques de pino de altura (*P. hartwegii*), entre otras.
- Las facilidades turísticas: el sistema de senderos que será construido, sus miradores, áreas de descanso, rasgos interesantes de los que aprenderán a través de las estaciones de interpretación que se visitarán durante los emocionantes recorridos y el mapa del área.

Asimismo, existen otros elementos esenciales para que este producto sea un éxito y que llene las expectativas de los visitantes. Dentro de ellos se encuentra la seguridad, la excelente atención de los anfitriones del PRM y de los Guardarrecursos que laboran en el Astillero II y el mapa que se proporcionará a cada visitante.

Equipamiento y facilidades turísticas

Las facilidades turísticas y equipamiento necesarios para desarrollar este producto turístico son los mismos que se utilizarán para los recorridos en bicicleta de montaña.

Capacidad máxima de soporte

Se propone mantener una afluencia de visitantes de 25 corredores o caminantes al día máximo. Dentro de esto se exceptúan los días en que se realicen eventos especiales como carreras a campo traviesa, los cuales requerirán de una planeación cautelosa para el control y mitigación de impactos.

Gestión y manejo del producto turístico

La Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez deberá coordinar con el apoyo de CONAP:

- Gestión de fondos para construcción de facilidades turísticas y la adecuación del área, el Plan de Interpretación del Astillero II, la elaboración de los rótulos interpretativos y señalización, el diseño del mapa, entre otros.
- La capacitación de los Guardarrecursos, Guías Comunitarios y Cargadores para que presten un servicio excelente de atención al visitante y sepan cómo instruirlo y educarlo con respecto a las normas de uso y la cortesía en los senderos para un uso armónico entre ciclistas, corredores y jinetes

Cuadro 23: Operación de las caminatas y carrera a campo traviesa

Facilidades y Servicios	Elementos y especificaciones esenciales	Capacidad máxima de soporte	Actividades operativas	Personal requerido
Vigilancia y Atención al visitante	Establecer en Astillero II estación de Guardarrecursos y un programa de vigilancia y patrullajes regulares Excelente atención al visitante	Se recomienda no exceder un total de 25 corredores máximo al día.	Patrullajes de protección Brindar atención al visitante Velar por el cumplimiento de las normas de visita Control y mitigación de impactos	Encargado de Guardarrecursos Guardarrecursos

Facilidades y Servicios	Elementos y especificaciones esenciales	Capacidad máxima de soporte	Actividades operativas	Personal requerido
Guías Comunitarios	Excelente servicio de los Guías y anfitriones locales para atención permanente al grupo asignado (caminatas y cabalgata)	1 Guía local por cada grupo	Guiaje por el Astillero II Atención al visitante Control y mitigación de impactos Aplicación del sistema de mejora continua por parte del Guía	Guía local comunitario asignado al grupo Encargado de control y mitigación de impactos
Cargadores	Excelente servicio de los Cargadores locales para atención permanente al grupo asignado (caminatas y cabalgata)	1 Cargador local por cada grupo	Guiaje por el Astillero II Atención al visitante Control y mitigación de impactos Aplicación del sistema de mejora continua por parte del Guía	Guía local comunitario asignado al grupo Encargado de control y mitigación de impactos

Fuente: elaboración propia.

Recorridos a caballo

Imagen y conceptualización

Los recorridos a caballo utilizarán el mismo sistema de senderos de ciclismo de montaña y carrera a campo traviesa. Con el fin de que todos los visitantes estén en total seguridad y armonía con los demás, los Guardarrecursos y anfitriones del Parque les instruirán sobre la cortesía que deben guardar.

Los recorridos a caballo se realizarán a través de un prestador de servicios comunitario, un grupo que esté legalmente constituido, bien organizado, seleccionado y autorizado por la Municipalidad a través de una licencia de prestación de servicios dentro del PRM.

Todo el personal del grupo comunitario debe estar capacitado para brindar un excelente servicio. A cada jinete se le instruirá sobre las normas de seguridad antes de montar su caballo y se le proveerá un caballo que cumpla con las regulaciones para seguridad del jinete.

La Municipalidad debe establecer las medidas de control necesarias a través de los Guardarrecursos para garantizar que las bestias sean bien alimentadas y reciban cuidados y buen trato por parte del prestador de servicios y del visitante.

A cada visitante se le proporcionará un mapa que contendrá un esquema de todos los senderos, identificando la dificultad y distancia de cada uno, la ruta de acceso desde el Astillero I, puntos de interés como áreas de descanso, miradores, rasgos geológicos, puntos históricos, nacimientos, y otros aspectos de suma importancia como el Plan de Emergencia y los teléfonos. Dentro del mapa se incluirán las normas de uso de las facilidades y la Subzonificación en donde es permitido el uso turístico de recorridos a caballo.

A través de este sistema de senderos, se busca que el Parque Regional Municipal se convierta en un destino que atraiga a los deportistas de la región y del país para practicar deportes de aventura de bajo impacto.



Foto 26: Ejemplo de caballo que cumple las regulaciones de seguridad para proveer servicio de recorridos al visitante. Foto: Luisa Zea.

Bienes y servicios

Los elementos más característicos de este producto turístico son:

- El excelente servicio de los Prestadores de Servicio Comunitario especializados en recorridos a caballo.
- Los atractivos paisajes que se observan desde el Astillero II y la vegetación compuesta por flores como lupin, árboles medianos como el arrayán, los bosques de pino de altura, entre otras.
- Las facilidades turísticas: el sistema de senderos que será construido, sus miradores, áreas de descanso, rasgos interesantes que se visitarán durante los emocionantes recorridos.

Asimismo, existen otros elementos esenciales para que este producto sea un éxito. Dentro de ellos se encuentra la seguridad, la excelente atención de los anfitriones del PRM y de los Guardarrecursos que laboran en el Astillero II y el mapa que se proporcionará a cada visitante.



Foto 27: Ejemplo de bebedero de doble uso, para visitantes el flujo que viene directamente del nacimiento hacia el primer receptor y para los caballos, el segundo receptor. Foto: Luisa Zea.

Se recomienda la implementación de un sistema para manejo del estiércol de las bestias que aproveche todos los recursos a través de bolsas de captación de excremento las cuales se colocan en la cola del caballo. El excremento es luego depositado en cajas que contienen lombrices coqueta roja (*Eisenia foetida*) las cuales se encargan de transformar las excretas en abono orgánico, conocido como lumbricompost. El abono será luego aplicado a los campos de pasto con el que se alimentará a todos los caballos.

Equipamiento y facilidades turísticas

Las facilidades turísticas y equipamiento necesarios para desarrollar este producto turístico comprenden las mismas que se utilizarán para los recorridos en bicicleta, caminata y campo traviesa. Se suma un único elemento a las facilidades: estructuras de bebederos para los visitantes (que pueden ser utilizados por cualquier tipo de visitante) y bebederos para los caballos, para lo cual se identificará debidamente cada uno.

Capacidad máxima de soporte

Se propone permitir un máximo de 15 caballos al día toda vez haya un eficiente sistema para captación y disposición del excremento de las bestias; de lo contrario se estará causando graves impactos en la flora del área protegida, así como en la calidad de la experiencia de los ciclistas y corredores quienes utilizan los mismos senderos. Todo el equipo operativo del Parque debe velar para que se cumplan las normas.

Gestión y manejo del producto turístico

La Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez a través de la oficina encargada del área protegida deberá coordinar junto a CONAP:

- Gestión de fondos para construcción de facilidades turísticas y la adecuación del área, el Plan de Interpretación del Astillero II, la elaboración de los rótulos interpretativos y señalización, el diseño del mapa, entre otros, mismos que serán utilizados para los tres productos: bicicleta, caminata/carrera y cabalgata.
- La capacitación de los Guardarrecursos, Anfitriones y Prestadores de los Servicios Comunitarios de recorridos a caballo en el área protegida. Todos deben prestar un servicio excelente de atención al visitante y deben saber perfectamente cómo instruir y educar al visitante con respecto a las normas de uso y la cortesía en los senderos para un uso armónico entre ciclistas, corredores y jinetes.
- La autorización de cada uno de los caballos que formarán parte del servicio a manera de garantizar que cumplen con los requerimientos establecidos.

Cuadro 24: Operación de recorridos a caballo

Facilidades y Servicios	Elementos y especificaciones esenciales	Capacidad máxima de soporte	Actividades operativas	Personal requerido
Recorridos a caballo	<p>Prestadores de servicio deben recibir todas las capacitaciones del Plan Permanente de Capacitación</p> <p>Prestadores del servicio brindan excelente atención al visitante</p> <p>Caballos bien cuidados y en excelente condición física, bien domesticados para prestar un servicio seguro al visitante</p> <p>Parque provee equipo de seguridad</p>	15 caballos máximo al día	<p>Cabalgatas de Astillero I al Astillero II</p> <p>Atención al visitante</p> <p>Instrucción al visitante sobre forma apropiada de montar las bestias</p> <p>Control y mitigación de impactos</p> <p>Aplicación del sistema de mejora continua por parte del Guía</p>	<p>Grupo comunitario organizado</p> <p>Guía comunitario asignado al grupo</p> <p>Caballos bien cuidadas y domesticadas</p> <p>Encargado control y mitigación de impactos.</p>

Fuente: elaboración propia.

Áreas para acampar

Imagen y conceptualización

El Astillero II ofrece un escenario ideal para acampar y despertar con vistas excepcionales del Volcán Tajumulco y el altiplano occidental; además constituye un sitio histórico del conflicto armado y aún quedan estructuras fabricadas para combate estilo "bunker".

A lo largo de la cresta de la montaña se crearán 8 áreas para acampar; en cada una de ellas los visitantes podrán instalar su tienda de campaña en un espacio plano y cómodo para una acampada especial y placentera.

Cada área contará con una estructura fabricada con rocas del cerro la cual tiene el fin de mantener la fogata en total seguridad contra incendios.

Cada grupo en cada área de acampar contará con un Guía Comunitario asignado por la administración. Este guía le proveerá al grupo la leña para el campamento y mientras enciende el fuego en la estructura designada, irá contando a los visitantes las emocionantes historias y leyendas del conflicto armado.

Bienes y servicios

Los elementos principales de este producto son los paisajes que se observan desde la cima del cerro en las áreas para acampar y el excelente servicio de los guías locales y cargadores. Los guías harán que cada grupo tenga una velada inolvidable en el Parque a través de sus emocionantes relatos, a la vez que hará que se sientan seguros en el área.

Equipamiento y facilidades turísticas

Áreas de acampar adecuadas con lo siguiente:

- Espacio aplanado para instalar la tienda de campaña.
- Estructura circular hecha de rocas del lugar para mantener a salvo la fogata.

- Sanitarios limpios, amigables con el ambiente.

Capacidad máxima de soporte

Se recomienda desarrollar un máximo de 8 espacios para acampar para igual número de tiendas de campaña con el fin de mantener un espacio mínimo de 10 metros entre cada área y así evitar ocasionar disturbios al ambiente de cada grupo.

Debe haber un estricto control de la leña y de las fogatas por parte de los guías encargados de cada grupo, los cargadores acompañantes así como de los Guardarrecursos que estén de turno.

Gestión y manejo del producto turístico

Los Anfitriones del Parque deben estar bien capacitados para proveer excelente atención a los visitantes y para instruirlos cuidadosamente sobre las normas de uso del área y las normas para fogatas.

Es necesario que se firme un pequeño contrato de responsabilidades entre la Municipalidad y los miembros de cada grupo; este contrato debe contener claramente escritas todas las normas de uso del área y del manejo de las fogatas. Este contrato tendrá un original y una copia. Se debe entregar la



Foto 28: Vista al Volcán Tajumulco desde uno de los puntos en donde se habilitará un área para acampar en el Astillero II. Foto: Luisa Zea.

copia a los visitantes y la original deberá quedar archivada en el Libro de Huéspedes del Parque. La Administración del Parque retendrá el Documento Personal de Identificación del encargado de cada grupo en garantía del cumplimiento de las normas.

El Director del Parque Regional Municipal o bien el encargado del área protegida coordinará las reservaciones de las áreas de acampar y estará en constante comunicación con los Anfitriones, guías de grupos, cargadores y Guardarrecursos del área para informarles sobre las reservas.

Los Guías Comunitarios serán los responsables de aplicar el Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua.



Foto 29: Ejemplo de área de acampar con superficie plana para la tienda de campaña y estructura circular para mantener a salvo la fogata. La mesa, el grifo y la caja para guardar la comida son opcionales. Foto: Luisa Zea.

Cuadro 25: Operación de áreas de acampar

Facilidades y Servicios	Elementos y especificaciones esenciales	Capacidad máxima de soporte	Actividades operativas	Personal requerido
Vigilancia y Atención al visitante	Establecer en Astillero II estación de Guardarrecursos y un programa de vigilancia y patrullajes regulares Excelente atención al visitante	1 Guardarrecursos por grupo, 8 áreas de acampar	Patrullajes de protección Brindar atención al visitante Velar por el cumplimiento de las normas de visita Control y mitigación de impactos	Encargado de Guardarrecursos Guardarrecursos
Guías Comunitarios	Excelente servicio de los Guías y anfitriones locales para atención permanente al grupo asignado	1 Guardarrecursos por grupo, 8 áreas de acampar	Guiaje y atención al visitante Provisión de leña, encendido, cuidado y apagado de la fogata Control y mitigación de impactos Aplicación del sistema de mejora continua	Guía local comunitario asignado al grupo, encargado de control y mitigación de impactos.
Cargadores	Excelente servicio de los Cargadores locales para atención permanente al grupo asignado 1 Cargador por cada 25 libras de equipaje	1 Guardarrecursos por grupo, 8 áreas de acampar	Portar equipaje de acampar del grupo	Cargadores comunitarios asignados al grupo

Fuente: elaboración propia.

Hospedaje en cabañas campestres en Astillero II

Imagen y conceptualización

El clima y los paisajes del Astillero II del Parque Regional Municipal constituyen el escenario ideal para ofrecer servicio de hospedaje en cabañas de campo en donde los visitantes puedan disfrutar la belleza del volcán más alto de Centroamérica al amanecer, las vistas hacia la cadena volcánica, el ambiente natural y los sonidos de la naturaleza.

Este servicio busca constituirse en un servicio emblemático del Parque, por lo que debe ponerse especial atención a que la construcción sea de la más alta calidad, que ofrezca máxima comodidad para los huéspedes; por ello es necesario que sean diseñadas por arquitectos ambientalistas profesionales y que se construyan bajo los más altos estándares de un hospedaje campestre.

Bienes y servicios

Los elementos clave de este producto turístico los constituyen, por un lado, la excelente atención de los anfitriones del Parque quienes se esfuerzan para hacer que la estadía del visitante sea lo más cómoda posible. Por el otro, la excelente calidad, capacidad, diseño de las cabañas, sus instalaciones y todos sus servicios así como la calidad del bosque, su excelente estado de conservación, el aire puro que se respira, los animales silvestres que se escuchan y observan harán que los visitantes tengan una experiencia inolvidable, quieran regresar y recomendarlo a sus amigos y familiares.

Equipamiento y facilidades turísticas

Es de vital importancia contar con planos arquitectónicos de las cabañas hechos por arquitectos ambientalistas. Es inaceptable construir las sin haberlas planificado y sin haber recibido la aprobación de la Municipalidad y de CONAP ya que de esto dependerá que



Foto 30: Ejemplo de recipientes para clasificación de los desechos resultantes de las cabañas. Foto: Luisa Zea.

cumplan con las necesidades y requerimientos del visitante. De lo contrario, se corre el riesgo de invertir en algo que no tendrá aceptación en el mercado.

Las cabañas deben ser fabricadas de madera tratada y de procedencia certificada o bien pueden fabricarse de otro material más accesible al que se le dé un acabado de madera por dentro y por fuera con el fin de darle el toque campestre.

Debido a las bajas temperaturas que imperan en el área protegida, las cabañas deberán construirse con algún tipo de aislamiento que brinde un sentimiento acogedor a los huéspedes, de lo contrario serán muy frías y no será agradable la estancia en ellas.

Debe evaluarse la posibilidad de que las cabañas en este astillero cuenten con sistema de recolección de agua de la neblina con el fin de poder contar con este recurso sin tener que acudir a instalar tubería proveniente de los nacimientos.

Las camas se deben preparar el mismo día que llegan los huéspedes; siempre deben estar limpias y cómodas y asegurarse de que están libres de animales que suelen ocultarse en las camas. Las ventanas deben ser amplias

para poder observar los paisajes, sin embargo deben contar con buen sistema de aislamiento con el fin de evitar que penetre el frío y el viento.

La cocina debe estar equipada y una acogedora sala familiar. Si se construye chimenea en las cabañas se deben guardar todas las medidas de seguridad necesaria para evitar incendios. Todos los espacios deben ser amplios y cómodos para cualquier tipo de visitante, considerando las dimensiones de los turistas internacionales.

Para que el concepto de las cabañas se alcance y sea exitoso debe estar involucrado un equipo de profesionales que verifiquen la calidad desde el diseño, construcción, acabados, equipamiento, etc. Existe el riesgo de que con el fin de bajar los costos se elimine el papel del arquitecto ambientalista y se deje en manos de personal no profesional que construya algo que no llene los requerimientos del huésped potencial y el proyecto se convierta en un desperdicio de recursos.

Debe establecerse un sistema eficiente para clasificación de desechos sólidos y velar por su entero cumplimiento con el fin de mitigar al máximo los impactos negativos al área.

Capacidad máxima de soporte

Se sugiere que se construya 1 o 2 cabañas en el Astillero II y que cada una de ellas cuente con capacidad para alojar un máximo de 4-6 personas. Al alojar grupos mayores de 8 personas se correría el riesgo de producirse demasiado ruido, lo cual perturbaría el ambiente natural y la ecología.

Gestión y manejo del producto turístico

Los anfitriones del Parque Regional Municipal deben estar muy bien capacitados para darles mantenimiento a las cabañas, deben saber cómo preparar las camas y deben estar familiarizados con el funcionamiento de todo el equipamiento e instalaciones (calentado-

res, estufa, paneles solares, etc.) con el fin de proveer una excelente atención a los huéspedes. Además, todos los Guardarrecursos deben estar capacitados como anfitriones locales para dar la bienvenida e instruir a los huéspedes sobre las normas de uso y el funcionamiento de todo el equipamiento que ofrecen las cabañas.

Es necesario que se firme un contrato entre la Municipalidad y los huéspedes en el que se establezcan claramente las responsabilidades de las partes, así como todas las normas para utilizar las cabañas y todas las medidas de seguridad. El Cliente deberá hacer un depósito en garantía de la cabaña y todo su equipamiento, por la suma que sea acordada por la Municipalidad.

El Director del Parque Regional Municipal deberá coordinar el sistema de reservaciones, la firma del contrato y pago del depósito. A la hora de retirarse los huéspedes, los Guardarrecursos encargados deben revisar sistemáticamente todo el equipamiento de la cabaña antes de devolverles su depósito. Asimismo, el anfitrión deberá aplicar el Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua con el fin de conocer qué aspectos pueden ser mejorados de este producto turístico. El Cuadro 20 en la página 77 aborda la operación de las cabañas.

LÍNEA DE ACCIÓN No. 3: LINEAMIENTOS PARA EL PLAN DE MERCADEO

Los productos turísticos que se desarrollarán en el Parque deben llegar al mercado meta para el que serán desarrollados. Este es el objetivo del mercadeo, hacer coincidir producto con mercado meta en sus tres momentos:

1. Construcción del producto: se refiere al “qué”, a la creación del producto garantizando que éste se desarrolle a la medida de las necesidades y gustos del cliente potencial.
2. Comunicación del producto: se refiere al “cómo” haremos llegar la información sobre el producto al cliente potencial.
3. Entrega del producto: se refiere al momento en tiempo y espacio en el que será consumido el producto.

Para lograr desarrollar o “construir” productos turísticos exitosos, fue necesario hacer un análisis de la competencia, con el fin de conocer qué otras reservas naturales la región ofrecen actividades similares para sus visitantes.

1. Análisis de la competencia

Las reservas que constituyen competencia directa para el PRM Astilleros I y II de San Pedro Sacatepéquez, son básicamente dos: PRM Astillero Municipal de San Marcos y Refugio del Quetzal en San Rafael Pie de la Cuesta.

Los productos que ofrece el PRM Astillero Municipal de San Marcos comprenden caminatas y visitas educativas por el bosque nublado, área de acampar, cabañas, área recreativa familiar y próximamente desarrollarán un canopy con vista a los volcanes Tacaná y Tajumulco. El Parque Regional Municipal Refugio del Quetzal ofrece tours para el avistamiento del Quetzal y senderos ecoturísticos a través del bosque.

A pesar de que las tres reservas poseen productos que indiscutiblemente son compe-

tencia, como los recorridos por el bosque nublado y la observación del quetzal, el presente plan identifica los aspectos que constituyen la diferenciación de los productos de cada reserva en el mercado.

Asimismo, se ha enfocado el desarrollo de los productos en diversificar la oferta de actividades que existen en la región con el fin de atraer otros mercados que aún no han sido explorados. La innovación permanente constituye otra de las estrategias para conseguir la sostenibilidad de la visita al Parque.

2. Objetivos de mercadeo del Parque

- Construir la “marca” PRM Astilleros I y II de San Pedro Sacatepéquez y posicionarlo como un destino de turismo sostenible de calidad.
- Promover el Parque y los productos turísticos ya desarrollados con el fin de atraer más visitantes y contribuir a mejorar la sostenibilidad financiera del área protegida.

3. Lineamientos de Mercadeo

A través de los siguientes lineamientos se busca establecer un marco bajo el cual se asegure el desarrollo de productos y servicios turísticos de calidad con los cuales se logren los objetivos de mercadeo.

Lineamientos para la etapa de desarrollo del producto turístico

1. La Municipalidad debe apegarse a lo establecido en el Plan de Gestión y Manejo de Visitantes para desarrollar turísticamente el Parque. El desarrollo turístico sin planificación difícilmente resulta congruente, sostenible ambiental, económica y/o socialmente.

2. "Prestar un excelente servicio al visitante" constituye uno de los factores más importantes del éxito y posicionamiento del Parque como destino turístico, por lo tanto, La Municipalidad gestionará todas las capacitaciones necesarias de acuerdo al Plan Permanente de Capacitación para desarrollar las habilidades del personal que labora para el Parque.
3. La Municipalidad debe desarrollar todos los productos y servicios con la más alta calidad con el objetivo de exceder siempre las expectativas de los visitantes.

Lineamientos para la etapa de comunicación al cliente potencial

1. La Municipalidad debe realizar una consistente labor de informar a los clientes potenciales sobre los productos turísticos que ya han sido desarrollados.
2. La Municipalidad debe transmitir únicamente información 100% verídica y transparente sobre el PRM y sus productos y servicios de atención al visitante.
3. La Municipalidad debe enfocar sus esfuerzos y recursos de promoción en atraer al cliente principal del Parque, el visitante local y regional.

Entrega del producto

1. La Municipalidad debe desarrollar un programa de incentivos para el personal en el que reciban algún tipo de bonificación cada vez que un cliente emita comentarios positivos en las encuestas del Sistema de Calidad y Mejora Continua. Todo el personal debe comprender claramente que el excelente servicio y la actitud de servicio es uno de los aspectos que diferencian al Parque de la competencia.
2. Existe un dicho que dice "Si no conoce la talla de zapato ni los gustos de una

persona, difícilmente el zapatero le hará sus zapatos a la medida". Por lo tanto, el personal de atención al visitante del Parque debe conversar abiertamente con los visitantes, escucharlos detenidamente sobre lo que desean y necesitan e impulsar con el Encargado del área protegida el desarrollo de actividades que satisfagan los gustos y necesidades del cliente.

3. La Municipalidad debe entregar el producto al cliente garantizándole que cumple con sus necesidades y preferencias, respetando las normas y objetivos del Parque. De la experiencia total que el cliente tenga en el Parque depende que regrese y nos recomiende con sus amigos y familiares.

Construcción de la marca "PRM Astilleros I y II de San Pedro Sacatepéquez"

El mercadeo inicia desde la etapa 1, la construcción de la marca "Parque Regional Municipal Astilleros I y II de San Pedro Sacatepéquez" que corresponde al desarrollo de los productos turísticos, cada elemento que compone un producto turístico y de cada detalle que influye en la experiencia que se transmitirá al visitante.

El éxito del Parque Regional Municipal como un destino turístico dependerá directamente de la calidad de los productos y servicios de atención al turista que preste. La calidad se construye durante las tres etapas mencionadas: desarrollo o construcción de la marca, mercadeo o etapa de comunicación al cliente potencial y consumo o entrega del producto.

Si las facilidades turísticas son de baja calidad, si no se invierte lo necesario en facilidades de alta calidad, si luego no se les da el debido mantenimiento, no serán dignas de recibir a su mercado meta. Si el personal del Parque, los Guías Comunitarios, los Anfitriones, los Guardarrecursos no reciben la capacitación

y entrenamiento necesario, si no realizan una excelente labor en el área protegida, si no cumplen la visión de despertar las emociones de los visitantes, cualquier esfuerzo que se haga para promover la visitación no logrará hacer que el Parque se convierta en el área protegida más recomendada de la región.

De la misma forma, no es apropiado ni conveniente empezar a operar un producto turístico si éste no está bien desarrollado, es decir, si los Guías Comunitarios no están bien capacitados, si las facilidades turísticas no están bien construidas o no están terminadas, si los procedimientos de operación y manejo no están bien definidos, o si cualquiera de los

elementos que conforman el producto turístico no está terminado puede tener resultados contraproducentes en la experiencia total que se quiere brindar al visitante y los visitantes buscarán otros destinos donde recrearse.

En este momento, a pesar de que ya recibe visitación, el Parque Regional Municipal no se encuentra desarrollado como un destino turístico de calidad, por lo que es preciso iniciar el proceso de construcción de la marca, paso a paso, para conseguir el producto final que se desea ofrecer.

Productos turísticos y mercados meta

Cada uno de los productos se ha planificado en base a las características del mercado meta.

Cuadro 26: Productos turísticos, tipo de turismo, mercados y mercado meta

Producto Turístico	Tipo de turismo sostenible	Mercado turístico	Segmento del mercado/ Mercado meta
Astillero I			
Recorrido guiado o autoguiado "El Agua es Vida"	Ecoturismo Aviturismo	Turismo local y regional	Familias.
Visita guiada para observar Chipe de Cabeza Rosada y/o Quetzal	Ecoturismo Aviturismo	Turismo local y regional	Familias. Jóvenes y estudiantes.
Hospedaje en cabañas camp-estres	Ecoturismo	Turismo local y regional	Familias. Jóvenes y estudiantes.
Restaurante comunitario	Turismo comunitario	Turismo local y regional	Familias. Jóvenes y estudiantes.
Astillero I			
Recorridos autoguiados para bicicleta de montaña	Turismo de deportes y aventura de bajo impacto	Turismo local y regional	Deportistas y aventureros.
		Turismo nacional	Deportistas y aventureros.
Recorridos guiados o autoguiados de caminata a campo traviesa	Visita guiada para observar Chipe de Cabeza Rosada y/o Quetzal	Turismo local y regional	Familias. Jóvenes y estudiantes. Deportistas y aventureros.
		Turismo nacional	Deportistas y aventureros.
Recorridos a caballo	Turismo de deportes y aventura bajo impacto	Turismo local y regional	Población local: familias
Áreas para acampar	Turismo de deportes y aventura de bajo impacto	Turismo local y regional	Deportistas y aventureros.
		Turismo nacional	Deportistas y aventureros.
Hospedaje en cabañas camp-estres	Turismo de deportes y aventura de bajo impacto	Recorrido guiado o autoguiado "El Agua es Vida"	Recorrido guiado o autoguiado "El Agua es Vida"

Fuente: elaboración propia.

Mercados meta del turismo local y regional

Mercado meta No. 1: familias locales y regionales

- Familias originarias de San Pedro Sacatepéquez o los departamentos vecinos a San Marcos.
- Integradas por padres, hijos, abuelos, tíos, etcétera.
- Con miembros de todas las edades, niños, adultos, gente mayor.
- Hombres y mujeres.
- De cualquier nivel económico que les permita realizar algunas actividades de recreación en familia.
- Que realizan cualquier tipo de ocupación.
- De todos los niveles educativos.
- Que buscan actividades qué realizar en familia durante los fines de semana, en días especiales o cuando tienen visitas de familiares.
- Que tienen motivación por conocer lugares nuevos que ofrezcan actividades para toda la familia.

Mercado meta No. 2: jóvenes y estudiantes locales y regionales

- Jóvenes mayores de edad.
- Originarios de San Pedro Sacatepéquez o de los municipios y departamentos vecinos.
- Hombres y mujeres.
- Que poseen cierta independencia económica y/o social.

- Trabajan y/o estudian en San Pedro Sacatepéquez o en municipios y departamentos cercanos.
- De cualquier nivel educativo o que estén estudiando bachillerato, diversificado, o en la universidad.
- Buscan actividades qué realizar en compañía de amigos y/o en pareja.
- Tienen motivación por conocer lugares nuevos.

Mercado meta No. 3: deportistas y aventureros

- Deportistas, montañistas y aventureros de San Pedro S. o de los municipios y departamentos vecinos.
- Jóvenes y adultos.
- Hombres y mujeres.
- Practican deportes como correr, correr a campo traviesa, montañismo, carreras de aventura, triatlón, ciclismo de montaña, entre otros.
- Poseen cierta independencia económica y/o una pasión muy fuerte por los deportes y la motivación de practicarlos en diversos lugares del país, inscribirse en carreras y eventos deportivos.
- Realizan diversas ocupaciones, son propietarios de sus negocios o poseen un trabajo estable.
- De nivel educativo mayormente diversificado y en menor escala universitario.
- Llevan un estilo de vida saludable y hábitos de hacer ejercicio y practicar deportes regularmente.
- Están en buena condición física y excelente salud.
- Gustan de retos fuertes y exigentes.

Poseen algún nivel de conciencia ambiental.

Mercados meta del turismo nacional

Mercado meta No. 4: deportistas y aventureros

Deportistas guatemaltecos o residentes extranjeros en el país.

Jóvenes y adultos.

Hombres y mujeres.

Practican deportes como correr, correr a campo traviesa, montañismo, carreras de aventura, triatlón, ciclismo de montaña, entre otros.

Poseen independencia económica, ingresos que les permiten viajar para practicar deportes en todo el país.

Realizan diversas ocupaciones, son propietarios de sus negocios o bien poseen trabajos estables.

De nivel educativo mayormente diversificado y universitario.

Con un estilo de vida saludable y hábitos de hacer ejercicio y practicar deportes regularmente.

En buena condición física y excelente salud.

Gustan de retos fuertes y exigentes.

Poseen cierto nivel de conciencia ambiental.

4. Productos a mercadear, intermediarios y herramientas de promoción

A continuación se presentan dos cuadros que resumen el mercadeo que se recomienda realizar para cada uno de los dos mercados meta principales del área protegida: a) visitantes locales y regionales, y b) visitantes nacionales. En cada cuadro se especifica cuáles son los productos diseñados para cada mercado meta, el personal clave de la Municipalidad que debe participar en el mercadeo de tales productos, el punto donde se venderán los tickets de ingreso, el canal de distribución compuesto por todos los socios intermediarios que facilitarán y promoverán la visita al Parque, así como algunas herramientas y tácticas recomendadas para la promoción del área protegida.

Mercado turístico local y regional

Mercados meta:

No. 1: familias locales y regionales

No. 2: jóvenes y estudiantes locales y regionales

No. 3: deportistas y aventureros locales y regionales.

Cuadro 27: Mezcla de mercadeo recomendada para lograr los objetivos con el mercado local y regional

Productos para los mercados meta	Personal Municipal clave en el mercadeo de los productos turísticos	Punto de expendio de tickets ingreso	Canal de distribución:	Personal requerido
<p>ASTILLERO I:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recorrido guiado o autoguiado "El Agua es Vida". 2. Visita guiada para observar el Chipe de Cabeza Rosada y/o el Quetzal. 3. Hospedaje en cabañas camp-estres. 4. Restaurante comunitario. <p>ASTILLERO II:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recorridos autoguiados para bicicleta de montaña. 2. Recorridos guiados o autoguiados de caminata a campo traviesa. 3. Recorridos a caballo. 4. Áreas para acampar. 5. Hospedaje en cabañas camp-estres. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Encargado de áreas protegidas. ■ Todo el personal administrativo y operativo del PRM Astilleros I y II: <ul style="list-style-type: none"> ■ Director PRM ■ Técnico Asistente ■ Supervisores de Grupo ■ Guías Comunitarios ■ Guardarrecursos 	<p>Parque Regional Municipal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ INGUAT ■ INTECAP ■ DISETUR ■ COCODEs de las comunidades vecinas ■ Restaurantes y hoteles locales y regionales ■ Iglesias ■ Escuelas, colegios y universidades locales y regionales ■ CAT San Marcos ■ CAT Xela ■ CAT Huehuetenango ■ Otros CATs ■ Mesas de Competitividad ■ Grupos Gestores ■ Clubes y tiendas de deportes locales y regionales ■ Cuerpos de Bomberos Voluntarios y Municipales 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Anuncios y entrevistas en vivo en radios locales y regionales. ■ Invitaciones durante eventos en las iglesias católicas y evangélicas. ■ Anuncios y reportajes en noticieros de canales locales y regionales. ■ Anuncios y artículos en medios escritos locales y regionales. ■ Página web del Parque. ■ Cuentas del PRM en redes sociales como Facebook y tweeter. ■ Pagar a fotógrafos profesionales para contar con archivo fotográfico de calidad para promocionar el PRM. ■ Promociones y rifas de visitas gratuitas con el fin de generar publicidad de boca en boca. ■ Exclusivamente para el Astillero II: ■ Organización de carreras y eventos deportivos. <p>Contacto directo con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Clubes deportivos de carrera, carrera a campo traviesa, triatlón, atletismo, ciclismo de montaña, andinismo, etc. ■ Tiendas de artículos deportivos. ■ Federación Guatemalteca de Andinismo ■ Asociaciones de andinismo a nivel nacional ■ Organizadores de eventos deportivos ■ Asociaciones y agrupaciones de excursionismo

Fuente: elaboración propia.

Mercado turístico nacional

Mercado meta:

No. 4: Deportistas y aventureros en todo el país

Cuadro 28: Mezcla de mercadeo recomendada para lograr los objetivos con el mercado nacional

Productos para los mercados meta	Personal Municipal clave en el mercadeo de los productos turísticos	Punto de expendio de tickets ingreso	Canal de distribución: Socios intermediarios	Herramientas y tácticas de promoción recomendadas
<p>ASTILLERO II:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recorridos autoguiados para bicicleta de montaña. 2. Recorridos guiados o autoguiados de caminata a campo traviesa. 3. Recorridos a caballo. 4. Áreas para acampar. 5. Hospedaje en cabañas camp-estres. 	<ul style="list-style-type: none"> Administrador de áreas protegidas. Todo el personal administrativo y operativo del PRM Astilleros I y II: <ul style="list-style-type: none"> Director PRM Técnico Asistente Supervisores de Grupo Guías Comunitarios Guardarrecursos 	Parque Regional Municipal.	<ul style="list-style-type: none"> INGUAT INTECAP DISETUR COCODEs de las comunidades vecinas Restaurantes y hoteles locales y regionales Iglesias Escuelas, colegios y universidades locales y regionales CAT San Marcos CAT Xela CAT Huehuetenango Otros CATs Mesas de Competitividad Grupos Gestores Tiendas de artículos deportivos a nivel nacional Clubes deportivos Organizadores de eventos deportivos Asociaciones y agrupaciones de excursionismo Otros 	<ul style="list-style-type: none"> Organización de carreras y eventos deportivos. Anuncios y reportajes en noticieros de canales a nivel nacional. Anuncios y artículos en medios escritos a nivel nacional. Artículos en revistas gratuitas para turistas como Que Pasa en Antigua, Que Pasa en Guatemala, Revue, entre otras. Página web del Parque. Cuenta del PRM en redes sociales como Facebook. Pagar a fotógrafos profesionales para contar con archivo fotográfico de calidad para promocionar el PRM. Promociones y rifas en redes sociales de visitas gratuitas con el fin de generar publicidad de boca en boca. Entrevistas al aire en radios como Infinita. <p>Contacto directo con:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tiendas de artículos deportivos a nivel nacional como La Rocalla, The North Face, Sports City, etc. Clubes deportivos de carrera, carrera a campo traviesa, triatlón, atletismo, ciclismo de montaña, andinismo, etc. Federación Guatemalteca de Andinismo Asociaciones guatemaltecas de andinismo a nivel nacional Organizadores de eventos deportivos Asociaciones y agrupaciones de excursionismo

Fuente: elaboración propia.

LÍNEA DE ACCIÓN No. 4: SISTEMA ADMINISTRATIVO-FINANCIERO

De acuerdo a la Guía para Elaborar Planes de Gestión y Manejo de Visitantes de CONAP (2015), el Sistema Administrativo-Financiero consiste en crear las estrategias administrativas para asegurar un adecuado desarrollo y manejo de los productos que se pretenden ofrecer o se ofrecen en el área protegida. Tales estrategias deben asegurar también un adecuado manejo de los recursos del área, así como un mínimo impacto (negativo) en los mismos. A través de este sistema se determinan los recursos humanos, materiales y financieros que serán necesarios para implementar el PGMV.

La estrategia abarca el tema de recursos humanos, el Programa Permanente de Capacitación, mecanismo para registro y control de visitantes, además de los mecanismos para el manejo y distribución de los ingresos provenientes del pago de tarifas y un estimado del presupuesto para la implementación del Plan.

Mecanismo legal que respalda la administración conjunta

La relación de administración conjunta entre la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez y el Consejo Nacional de Área Protegidas se estableció mediante Resolución No. 144/2006 de la Secretaria Ejecutiva del CONAP, a través de la cual se declaran como Parques Regionales Municipales los Astilleros Municipales 1 y 2 de San Pedro Sacatepéquez designando al Alcalde Municipal como principal responsable de cumplir con las disposiciones que emanen del CONAP para su administración.

A partir de este documento, se crea entonces la relación de administración conjunta sin haberse firmado ningún convenio de coadministración ni carta de entendimiento entre las partes convirtiendo automáticamente a la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez en administradora del área protegida.

Reglamento de Coadministración de las áreas protegidas del SIGAP

De acuerdo con el Reglamento de Coadministradores de Áreas Protegidas del SIGAP, emitido bajo Resolución No. 13/2007/SC (CONAP, 2007) las responsabilidades de cada ente involucrado en la coadministración del Parque Regional Municipal relacionadas con la gestión y manejo de visitantes son las siguientes:

Responsabilidades del CONAP

De acuerdo al Artículo 19 del Reglamento (CONAP, 2007), CONAP es el responsable de:

- Aprobar, evaluar y monitorear la implementación de los instrumentos de gestión del SIGAP;
- Autorizar y registrar investigaciones e investigadores, otorgando la licencia respectiva;
- Autorizar tarifas por cobro de bienes y servicios que brinde el área protegida;
- Autorizar las propuestas de proyectos a ejecutarse dentro del área protegida previo aval del coadministrador;
- Informar de nuevos procesos y regulaciones relativos a la coadministración y dar seguimiento a su implementación.

Responsabilidades de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez

De igual manera, se citan a continuación las responsabilidades de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez relacionadas con la gestión y manejo de visitantes como coadministrador del área protegida (CONAP, 2007):

- Elaborar un Plan de Uso Público del área protegida (hoy el Plan de Gestión y Manejo de Visitantes);

- Avalar las solicitudes de investigación previa autorización de licencia por el CONAP;
- Avalar las propuestas de proyectos a ejecutarse dentro del área protegida que corresponda, para asegurarse que sea congruente con el Plan Maestro, previa autorización del CONAP;
- Administrar los recursos y bienes asignados al área protegida;
- Implementar los instrumentos de gestión del SIGAP;
- Elaborar propuestas técnicas por concepto de cobro de tarifas de bienes y servicios que brinda el área protegida, para ser sometida al CONAP;

En materia específica de gestión y manejo de visitantes, la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez como administradora del área protegida, es la responsable de apoyar el cumplimiento del Normativo para la Gestión y Manejo de las Actividades de Visita en el SIGAP, así como de promover el desarrollo sostenible de actividades de visitación y el manejo adecuado de los visitantes. Asimismo, la Municipalidad podrá generar alianzas estratégicas con el sector privado, ONG's, comunidad internacional, universidades y/o comunidades locales que fortalezcan la gestión y el manejo de visitantes en el Parque Regional Municipal (CONAP, 2013).

De acuerdo a este Normativo, las funciones específicas de la Municipalidad en cuanto a la gestión y manejo de visitantes son las siguientes (CONAP, 2013):

- a. Promover y coordinar la elaboración e implementación del PGMV en el Parque Regional Municipal así como su revisión y actualización periódica.
- b. Aplicar los instrumentos de gestión y manejo de visitantes establecidos en el Normativo para que la actividad de visita sea sostenible.
- c. (Se omite pues no aplica).

- d. Evaluar los resultados obtenidos en el cumplimiento de las estrategias y actividades contempladas en el Plan de Gestión y Manejo de Visitantes.
- e. Entregar informes y reportes según lo establecido en el Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional para la implementación del Registro Unificado de Visitantes en el PRM.
- f. Supervisar los contratos y controlar la operación de concesionarios y arrendatarios.
- g. Gestionar financiamiento para la inversión en facilidades y servicios turísticos básicos, señalización e información para la adecuada atención de visitantes, donde corresponda.
- h. h)Velar por que los servicios, facilidades, actividades e información sean de calidad y que garanticen una experiencia satisfactoria para los visitantes.

Responsabilidades compartidas

Según el Artículo 21 del Reglamento, al CONAP y la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez les corresponden las siguientes responsabilidades vinculadas a la gestión y manejo de actividades de visita (CONAP, 2007):

- Apoyar el financiamiento del área protegida;
- Elaborar el perfil del puesto directivo, realizar convocatoria pública y seleccionar al Director;
- Promover la participación local con grupos de interés en el área protegida;
- Gestionar la cooperación de los gobiernos locales, para el manejo del área protegida;
- Invertir en infraestructura y facilidades turísticas;
- Analizar la factibilidad de cobro por servicios ambientales y otros brindados por el área protegida;

- Informar sobre foros, actividades informativas, educativas y de participación;
- Diseñar y ejecutar programas de capacitación al personal del área protegida que incluya la gestión de cooperación técnica a nivel nacional e internacional;
- Identificar toda actividad, publicación, distintivos y emblemas del área protegida, identificándolas con los créditos de CONAP y del Coadministrador, a través de sus logotipos y siglas respectivas.

1. Estrategia de manejo Administrativo-Financiero

Una visión de negocio

Se propone fomentar la visión de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez hacia el desarrollo de turismo sostenible en el PRM bajo una estrategia de administración empresarial, un negocio que indiscutiblemente necesita generar ingresos económicos significativos, ya que será difícil alcanzar el éxito como un destino turístico. La Municipalidad necesita jugar el papel de empresa y desarrollar su plan de negocios como herramienta clave de planificación en el cual se incluyan las estrategias administrativas y financieras, de recursos humanos, mercadeo, gestión de calidad, etc.

Mediante estas estrategias, la Municipalidad proveerá un sólido respaldo administrativo-financiero y empresarial para los nuevos productos y servicios turísticos que lanzará al mercado para que esta empresa pueda posicionarse y atraer una visitación sostenible que contribuya cada vez más con la sostenibilidad financiera del área protegida.

2. Estructura organizativa

Con el fin de que la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez pueda desempeñar un buen papel como empresa prestadora de

servicios al turismo y como administradora principal del desarrollo turístico sostenible del Parque Regional Municipal fue necesario redefinir su estructura organizativa.

A continuación se presentan dos organigramas, la Figura 4 presenta la estructura actual de la unidad encargada no sólo del manejo del área protegida y su visitación, sino del vivero municipal y los jardines del área urbana; mientras que la Figura 5 presenta la estructura requerida para poder desarrollar el Parque Regional Municipal como un destino ecoturístico de calidad y poder satisfacer las necesidades y preferencias de los visitantes a través de los nuevos productos y servicios que se ofrecerán.

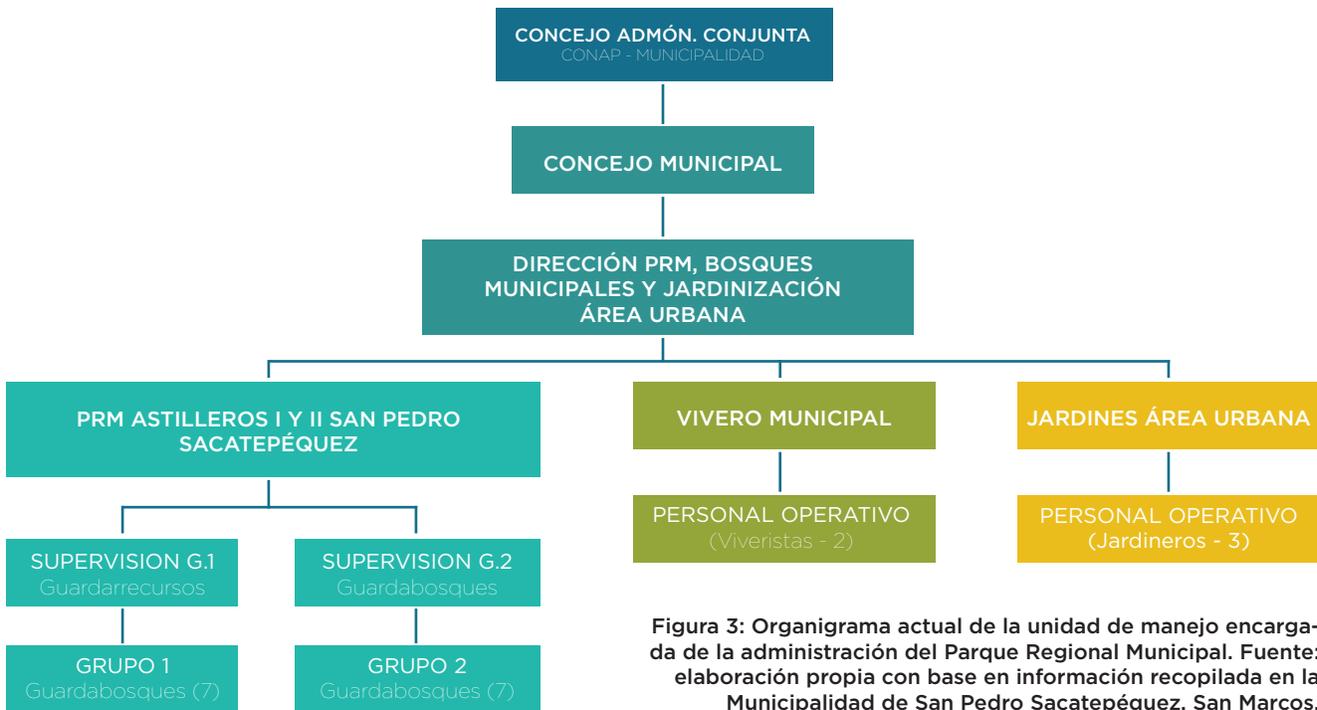


Figura 3: Organigrama actual de la unidad de manejo encargada de la administración del Parque Regional Municipal. Fuente: elaboración propia con base en información recopilada en la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos.

Ya que el objetivo principal de desarrollar turismo sostenible en el área protegida es contribuir con la sostenibilidad financiera de la misma, la principal estrategia financiera (misma que se detalla más adelante) será la implementación de cobro de tarifas de uso turístico. Estos cobros implicarán el manejo de fondos provenientes de la actividad turística por lo que la redefinición de la estructura organizativa incluye la adición de un puesto de trabajo directo: un Asistente Técnico para el departamento, que también se encargue de llevar el control financiero del PRM, el vivero municipal y los jardines del área urbana.

Asimismo, se añadió el puesto específico de Director del PRM, el cual seguirá siendo asumido por el dirigente del departamento hasta que los ingresos por concepto de visitación permitan contratar a una persona específica.

Se profesionalizaron los cargos de los Guardarrecursos quienes voluntariamente desempeñaban antes un papel de anfitriones del área; los Guardarrecursos recibieron las capacitaciones pertinentes y ahora están certificados para laborar como Guías de Turismo en los horarios y turnos que le son asignados por cada Supervisor de Grupo. Por supuesto, su salario incrementó considerablemente. Todos los Guardarrecursos siguen fungiendo como tales en los horarios de baja afluencia turística, lo cual es conveniente tanto para ellos como para el área protegida.

Además, se añadieron las figuras de los prestadores de servicios comunitarios quienes trabajarán bajo la supervisión de la Municipalidad para cubrir las necesidades básicas del visitante: un grupo proveerá la alimentación, y el otro diversificará la oferta de servicios a través de recorridos a caballo.

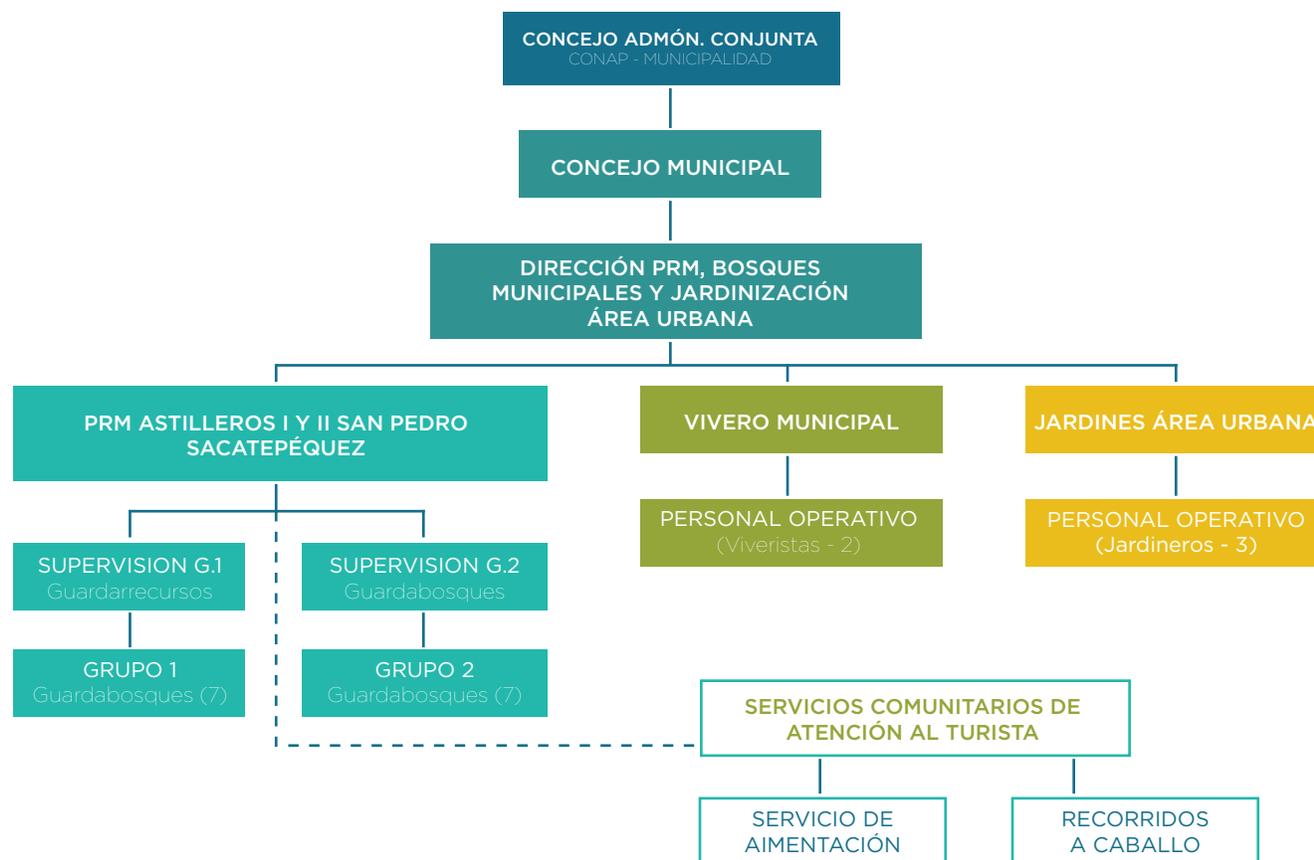


Figura 4: Organigrama a futuro de la unidad de manejo encargada de la administración del PRM. El desarrollo turístico sostenible y la implementación de tarifas de uso turístico permitirán que este escenario sea una realidad. Fuente: elaboración propia con base en información recopilada en la Municipalidad de San Pedro Sac.

3. Estrategia de Recursos Humanos

La Estrategia de Recursos Humanos a continuación contiene la descripción de los puestos que deben conformar la nueva estructura organizativa para lograr el desarrollo turístico sostenible del área protegida. Se incluye posteriormente la Estrategia de Capacitación para lograr el desarrollo de las capacidades del recurso humano y actores involucrados en el desarrollo turístico sostenible del Parque.

Descripción de puestos

A continuación se describen las atribuciones para cada uno de los miembros de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez vinculados directamente con el manejo y atención de visitantes en el Parque Regional Municipal y con su desarrollo turístico.

De manera general, todas las personas vinculadas con el desarrollo turístico sostenible del área protegida y la implementación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes deben recibir sin excepción todas las capacitaciones descritas en la Estrategia Permanente de Capacitación.

Concejo de Administración Conjunta

Desde el momento de la declaratoria del área protegida no se ha contado con una figura que respalde y coordine la administración conjunta entre CONAP y la Municipalidad. CONAP ha apoyado a la Municipalidad desde su sede central a través de la generación de instrumentos rectores para el área protegida como Plan Maestro, el presente Plan de Gestión y Manejo de Visitantes y Plan de

Negocios, y a través de su sede regional a través de la coordinación de patrullajes para controlar las extracciones ilícitas de recursos. Sin embargo, el apoyo de la sede regional ha disminuido en la misma medida que el capital operativo ha disminuido a nivel institucional.

Es necesario crear una figura que sea reconocida como la máxima autoridad administrativa para el Parque Regional Municipal, el Concejo de Administración Conjunta entre CONAP y la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez. Este Concejo debe funcionar como el ente encargado de tomar las decisiones más importantes y relevantes para el área protegida. Aquellas decisiones que se deban tomar para el Parque que no estén establecidas o normadas por el Plan Maestro o el Plan de Gestión y Manejo de Visitantes, deberán ser discutidas en el Consejo de Administración Conjunta con el fin de maximizar los beneficios aprovechando eficientemente el conocimiento, la experiencia y los recursos con los que cuentan ambas instituciones.

Este Concejo está conformado por el máximo representante de cada una de las dos entidades:

- Secretario(a) Ejecutivo(a) de CONAP o su representante, se sugiere el Director Técnico.
- Alcalde Municipal de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos o su representante, se sugiere el Director del PRM.

Concejo Municipal

De acuerdo con el Código Municipal, "el Concejo Municipal es el órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales cuyos miembros son solidaria y mancomunadamente responsables por la toma de decisiones... El gobierno municipal corresponde al Concejo Municipal, el cual es el responsable de ejercer la autonomía del municipio. Se integra por el alcalde, los síndi-

cos y los concejales, todos electos directa y popularmente en cada municipio de conformidad con la ley de la materia. El alcalde es el encargado de ejecutar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos autorizados por el Concejo Municipal" (CONGRESO NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA, 2002).

Por lo tanto, cualquier decisión concerniente al desarrollo turístico del Parque Regional Municipal debe ser consultada con el Concejo Municipal. Todas las disposiciones contenidas en el presente Plan de Gestión y Manejo de Visitantes han sido consultadas, propuestas y consensuadas con el Concejo Municipal.

Unidad Técnica de Manejo

De acuerdo al Reglamento de Coadministración de Áreas Protegidas, todo el personal de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez vinculado al manejo del área protegida, forma parte de la Unidad Técnica de Manejo Municipal (CONAP, 2007).

Esta unidad debe contar como mínimo con los siguientes puestos:

1. Un coordinador general de áreas protegidas a nivel municipal, en este caso, el cargo específico se denomina: "Administrador del Parque Regional Municipal, Bosques Municipales y Jardinería del Área Urbana"; a medida que se pueda implementar el puesto se deberá contar con un "Director del Área Protegida";
2. Personal técnico, que en este caso corresponde al Asistente Técnico;
3. Guardarrecursos municipales: el área protegida cuenta actualmente con 16 Guardarrecursos municipales, quienes después de la debida capacitación recibirán su acreditación como Guías Comunitarios de Turismo para guiar a los visitantes dentro del Parque;

4. Asistencia secretarial: este cargo queda sujeto a la disponibilidad de fondos de la Municipalidad.

El mismo Reglamento de Coadministración establece que esta Unidad debe contar con la infraestructura y el equipo necesario para poder hacer operativas las actividades establecidas en el Plan Maestro y el Plan de Gestión y Manejo de Visitantes con el fin de poder administrar de la mejor manera el área protegida. Como mínimo se debe contar con lo siguiente:

1. Oficina administrativa: la cual está ubicada en el Edificio Municipal (temporalmente se encuentra situada en el Salón Municipal a causa de los terremotos ocurridos del mes de julio 2014);
2. Equipo de cómputo con impresora e internet: este equipo está ubicado en las oficinas administrativas a disposición total del Administrador;
3. Oficina operativa: equivalente al Centro de Visitantes ubicado en el Astillero I del Parque Regional Municipal; el Astillero II no cuenta con Oficina Operativa ni estación para los Guardarrecursos;
4. Equipo de campo necesario: al momento existen ciertas carencias de equipo especializado y adecuado para el personal operativo.

Administrador del PRM, Bosques Municipales y Jardinería de Áreas Urbanas/Director del PRM

Al principio será necesario que el Administrador de las Áreas Protegidas y Jardinería realice la labor de Director del Parque Regional Municipal. A medida que la afluencia de visitantes vaya incrementando y se logre mayor sostenibilidad económica será necesario que el Parque cuente con un Director exclusivo que se encargue de dirigir el desarrollo turístico de ambos Astilleros hacia la visión, filosofía

de gestión y objetivos estratégicos establecidos.

El Encargado del Parque, ya sea el Administrador o bien el Director en un futuro, será el responsable de velar por la implementación de los proyectos y programas establecidos en el Plan Maestro y el PGMV y será el encargado de cumplir con la tabulación y envío de las boletas RUV SIGAP a CONAP.

Asimismo, será el responsable de velar por el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua en la prestación de servicios turísticos pues debe garantizar la satisfacción total del visitante y el excelente trabajo de todo el personal administrativo y operativo del área.

Es también el responsable de elaborar el POA en conjunto con el Asistente Técnico y el Encargado de Control Financiero, integrando las actividades contempladas dentro del presente PGMV como de gestionar la asignación de recursos municipales y fondos externos.

Será el responsable de gestionar el apoyo técnico y financiero que sea necesario a las diversas instituciones nacionales e internacionales, gubernamentales y no gubernamentales a fin de poder cumplir con los objetivos estratégicos de la visitación del Parque.

Es el encargado de coordinar al personal administrativo y operativo de la Unidad Técnica de Manejo de manera que se cumplan los proyectos y programas y todas las atribuciones correspondientes para alcanzar los objetivos estratégicos en los tiempos estipulados y para garantizar la seguridad del visitante en el área protegida.

Tiene la obligación de planificar y programar la implementación de la Estrategia Permanente de Capacitación y el Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua, y de gestionar el apoyo de instructores calificados para fortalecer los conocimientos y habilidades de:

- Director del Área Protegida
- Asistente Técnico y Encargado de Control Financiero
- Guías Comunitarios/Guardarrecursos, Encargados de Grupo
- COCODEs de las comunidades vecinas
- Líderes y dirigentes de organizaciones comunitarias de comunidades vecinas: asociaciones, artesanos, grupos de mujeres, jóvenes, etc.

Es el responsable de promover la participación e involucramiento armónico de las comunidades vecinas en las actividades de visita del área protegida con el fin de estimular la generación de beneficios económicos para ellos a través de la prestación de servicios complementarios de calidad para los visitantes.

Tiene la responsabilidad de representar al área protegida y tiene la obligación de establecer comunicación y negociaciones con el fin de promover una plataforma de colaboración, coordinación con las siguientes figuras de la administración conjunta:

- CONAP y Consejo de Coadministración
- Miembros de la Unidad Técnica de Manejo
- Autoridades municipales
- Concejo Municipal

Tiene la responsabilidad de representar al área protegida y tiene la obligación de establecer comunicación y negociaciones con el fin de promover alianzas estratégicas con las siguientes entidades:

- COCODEs de las comunidades, especialmente el de Cantón La Laguna Aldea San Andrés Chapín a corto plazo
- Comité de Autogestión Turística (CAT)

de San Marcos y en el futuro con el CAT de San Pedro Sacatepéquez cuando sea fundado

- Mesas regionales de competitividad de Grupos Gestores
- Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT)
- Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP)
- División de Seguridad Turística de la Policía Nacional Civil (DISETUR)
- Establecimientos de hospedaje locales, regionales y nacionales
- Tour Operadoras locales, regionales y nacionales
- Empresas de transporte nacional, regional e internacional, especialmente que viajen a México vía Tapachula
- Universidades y otros centros de estudio locales, regionales y nacionales
- Grupos de iglesias y parroquias locales y regionales
- Clubes de deportes y tiendas de ciclismo de montaña y artículos deportivos de Quetzaltenango, Huehuetenango, etc.
- Cuerpos de Bomberos Municipales y Voluntarios
- Otros entes nacionales e internacionales relacionados con el turismo en el área

Asistente Técnico

El Asistente Técnico será un apoyo de primera mano para el Administrador/Director del área protegida y sus demás funciones dentro del departamento que dirige. Debe asistirle en cualquier labor que le solicite.

Debe apoyar al Administrador/Director en la observancia de que todas las actividades que se realicen en el área protegida vayan de acuerdo a la visión, filosofía de gestión y los objetivos estratégicos.

Es el principal apoyo del Administrador en la implementación de la Estrategia de Recursos Humanos y la Estrategia Permanente de Capacitación con el fin de ayudarlo a conformar y formar un equipo que cuente con las capacidades necesarias para desempeñar un excelente trabajo que vaya de acuerdo a la visión, filosofía de gestión y los objetivos del área protegida y que garanticen la máxima seguridad al visitante.

Debe brindar apoyo en todo momento al Administrador en la planificación anual (POA) así como en la gestión y asignación de recursos municipales y externos en base a los proyectos y programas del Plan Maestro y Plan de Gestión y Manejo de Visitantes.

El Asistente Técnico es el encargado de llevar los controles financieros. Es el responsable de apoyar al Administrador/Director en las diversas labores de administración de recursos económicos y financieros, no sólo para el Parque Regional Municipal sino para las demás instancias a cargo del Administrador.

Es el responsable directo de recibir el Libro de Ingresos por Turismo y los fondos que ingresen al área protegida por concepto de turismo o visitación. Este informe será emitido por el Encargado de Guardianía, el cual sigue el mismo sistema de turnos que se realiza actualmente cada 48 horas.

Tiene la obligación de llevar en orden los sistemas contables y la auditoria de los ingresos por concepto de visitación del Parque Regional Municipal y de emitir un informe trimestral que contenga el análisis de los datos financieros.

Es responsable de apoyar al Administrador/Director del Parque en cualquier otra misión

y tarea que éste le encargue relacionada con su cargo.

Supervisor de Guías Comunitarios/ Guardarrecursos

Existen dos Supervisores, cada uno de ellos tiene asignado uno de los dos grupos de Guías Comunitarios/Guardarrecursos.

Los Supervisores son los responsables de coordinar todas las labores de los Guías Comunitarios/Guardarrecursos con el fin de mantener en excelente estado la imagen del Parque, los senderos, facilidades turísticas, rótulos interpretativos, señalización, Centro de Visitantes, sanitarios, áreas de camping, miradores, etc. Para ello, se diseñó la boleta del Sistema de Control y Monitoreo de Impactos, la cual debe ser llenada por los Guardarrecursos y entregada al Supervisor durante cada turno. El Supervisor es el encargado de verificar que la Boleta sea llenada con información 100% verídica y de calidad y que ha sido firmada por el Guardarrecursos de turno en garantía de la información contenida.

Los Supervisores deben recopilar todas las boletas del Sistema de Control y Monitoreo de Impactos durante el segundo día del turno de los miembros de su grupo y deben verificar que cada una contiene la descripción de los problemas o anomalías encontradas, las medidas y recursos que serán necesarios para resolverlos, el tiempo necesario para hacerlo y el o los responsables de implementar la solución.

Los Supervisores son los responsables de planificar y coordinar el trabajo de todo el equipo operativo para los Astilleros I y II, con el fin de garantizar la excelente atención a los visitantes así como el excelente estado de mantenimiento del Parque.

Los Supervisores deben verificar que el Encargado de Guardianía de su grupo está cumpliendo con su importante labor de recepción al visitante, cobro de tarifas, que les está in-

formando sobre las normas de visita, sobre cuáles son las áreas en donde está permitido el uso turístico, los teléfonos de emergencia y los procedimientos de rescate. Asimismo, debe verificar que los Guías Comunitarios/Guardarrecursos están realizando una buena labor en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua antes de que los visitantes se retiren.

Los Supervisores de Grupo son los responsables de comunicarse en el área protegida con los diferentes grupos comunitarios para coordinar una ordenada y justa prestación de servicios como alimentación, alquiler de caballos, servicio de cargadores y acompañantes (cuando se desarrolle el Astillero II), etc. Para ello, el Administrador/Director del área protegida y los Supervisores deben mantener una excelente comunicación.

Los Supervisores deben mantener una estrecha, eficiente y constante comunicación personal con el Administrador/Director del Parque con el fin de darle retroalimentación día a día sobre la afluencia de visitantes al Parque, el desarrollo de las actividades programadas, así como sobre cualquier impacto negativo o incidente que suceda en el Parque. Esta comunicación debe estar respaldada por el Informe de Turno utilizando el Sistema de Monitoreo y Control de impactos y el Libro de Conocimientos.

Los Supervisores también deben mantener estrecha comunicación con su equipo operativo de Guías Comunitarios/Guardarrecursos para conocer sus necesidades e inquietudes y darles siempre espacio para realizar solicitudes y sugerencias de cualquier tipo.

Los Supervisores deben solicitar el apoyo del Administrador/Director en la gestión y provisión de equipo y utensilios necesarios para que el personal operativo pueda desarrollar sus funciones tanto de Guías Comunitarios como de Guardarrecursos de forma eficiente, digna y segura.

Los Supervisores deben emitir cada semana el Control de Inventario a través del formato y procedimiento establecido y debe entregarlo personalmente al Administrador/Director del área protegida solicitando una fecha de aprovisionamiento.

Guías Comunitarios/Guardarrecursos

Actualmente los 16 Guardarrecursos del Parque han tenido que realizar la función de anfitriones o guías de turismo de manera empírica para los visitantes del Parque. Sin embargo, no cuentan con la debida formación y entrenamiento para atenderlos de forma profesional y así poder cubrir, mucho menos exceder, todas sus necesidades y expectativas.

Por lo tanto, todos los Guardarrecursos del Parque Regional Municipal que deseen realizar además la labor de Guía Comunitario dentro del Parque (y recibir un salario mayor al de ser únicamente Guardarrecursos), recibirán las capacitaciones necesarias especificadas en la Estrategia Permanente de Capacitación para convertirse en Guías Comunitarios y así poder desempeñar una excelente función dentro del área protegida.

Debido a que se desarrollarán nuevos productos y servicios, que la afluencia de visitantes va en aumento y que se firmarán convenios con establecimientos educativos para conseguir una visitación sostenible, es necesario que la Municipalidad cuente con suficiente personal capaz de brindar una excelente experiencia a sus clientes.

Es obligatorio que todos Guardarrecursos del Parque Regional Municipal que deseen realizar labor de Guías reciban las capacitaciones correspondientes de acuerdo a la Estrategia Permanente de Capacitación con el fin de acreditarse como Guías Comunitarios por parte de INGUAT e INTECAP. Además, deberán recibir los entrenamientos para especialización especificados en la Estrategia

Permanente de Capacitación, con el fin de que todos desarrollen las habilidades para desempeñar las diversas funciones operativas necesarias relacionadas directa o indirectamente con la experiencia del visitante en el área protegida.

Cada uno de los Guías Comunitarios/Guardarrecursos desempeñará una de tres funciones durante su turno: Encargado de Guardianía, Guía de Grupos o Guardarrecursos. Esta función cambiará cada turno de 48 horas, por lo que todos deberán desarrollar sus capacidades para desempeñar con excelencia las tres funciones.

Encargado de Guardianía

El Encargado de Guardianía es responsable desde tempranas horas de la mañana de mantener siempre libre de basura y en perfecto estado el área de ingreso, el estacionamiento, el área de picnic, el campo de fútbol y el área de juegos infantiles.

El Guía Comunitario/Guardarrecursos a quien se le asigne la Guardianía en su turno, será el responsable principal de dar amablemente la bienvenida y atender de la mejor manera a los visitantes a su llegada al área protegida.

Este turno lo convierte en el encargado de la recepción de visitantes, situación que lo hace responsable de velar por que todos los visitantes llenen la boleta del Registro Único de Visitantes -RUV SIGAP-. También es el responsable de brindarles información sobre los tours, recorridos y actividades que se pueden realizar en el Parque, tarifas vigentes, realizar los cobros de acuerdo a las actividades que desean realizar, entregarles su recibo por las tarifas canceladas, de orientarlos y responder cualquier duda que tengan.

El Encargado de Guardianía es el responsable de asignarle un Guía de Grupo a cada grupo de visitantes de acuerdo a las actividades que realizarán en el Parque.

El Encargado de Guardianía recibirá el talonario de recibos por parte del Administrador/Director o del Encargado del Grupo. A través de este talonario deberá llevar el control de los ingresos recibidos por turismo. Además, es responsable de anotar cada recibo emitido en el Libro de Ingresos por Turismo y guardar el dinero en efectivo en la Caja Fuerte del Centro de Visitantes. Al finalizar su turno debe entregar las cuentas al Administrador/Director del Parque, tanto el dinero en efectivo como el Libro de Ingresos por Turismo al día y a detalle sobre las actividades que realizaron los visitantes. En el inciso 9 de este capítulo se detalla la información sobre el mecanismo de cobro y manejo de efectivo.

Con el fin de poder brindar una excelente experiencia al visitante y de esta forma cumplir con la visión del Parque Regional Municipal, el Encargado de Guardianía debe entablar una agradable conversación con los visitantes, con el fin de conocer mejor a su audiencia. Durante esta conversación debe indagar sobre sus gustos y necesidades para poder ofrecerles los servicios y actividades que más se apeguen a sus preferencias.

Al final de la visita de cada grupo, el Encargado de Guardianía tiene la obligación de volver a entablar conversación con los visitantes con el fin de conocer su opinión acerca de la calidad de los servicios que recibieron, la imagen del Parque, las facilidades, etc. con el fin de poder proponer mejoras al Administrador/Director, tal y como lo especifica el Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua.

El Encargado de Guardianía también es el responsable de llevar en orden el Libro de Conocimientos en el cual se lleva el registro sobre incidentes o extracciones ilícitas que se suscitan durante cada turno en el área protegida.

Guía de Grupos

Los Guías Comunitarios/Guardarrecursos se constituyen entre las personas más importantes para el desarrollo turístico sostenible del área protegida. Son ellos quienes brindarán a los visitantes una experiencia que determinará su deseo de regresar o no al Parque y de recomendarlo o no con sus amigos y familiares y de esta forma contribuir a la visitación sostenida del área protegida.

En otras palabras, los Guías Comunitarios, como guías permanentes del Parque, tienen una gran responsabilidad en el cumplimiento de la visión del desarrollo turístico del área protegida.

De acuerdo al turno que les corresponda, todo el personal operativo deberá saber desempeñar con excelencia su labor como Guía de Grupos y hacer a los visitantes vivir esas emocionantes experiencias de aprendizaje, relajación y aventura según las actividades que deseen realizar.

Entre las responsabilidades más importantes del Guía de Grupos se encuentran las siguientes:

1. Recibir al grupo de forma puntual, con la máxima higiene y el uniforme del Parque.
2. Presentarse amablemente y brindarles información sobre las actividades que pueden desarrollar, el tiempo total de duración, las medidas de seguridad y normativa que deben seguir en todo momento.
3. Conocer a su audiencia, su edad, su condición física y médica, sus intereses, expectativas, etc. ofrecer las actividades pertinentes y velar por que se desarrolle el tour de acuerdo a sus necesidades.
4. Transmitir la visión del Parque Regional Municipal a sus visitantes.

5. Hacer cumplir todo lo ofrecido y hacer que se sientan cómodos y que disfruten al máximo el recorrido.
6. Atender y asistir a todos y cada uno de los visitantes (niños, adultos, personas mayores, hombres, mujeres, etc.) en todo lo que necesiten con una actitud 100% de servicio todo el tiempo.
7. Guiar y conducir la visita al Parque de acuerdo al itinerario y recorrido establecido, a las capacitaciones y entrenamiento recibidos y a las necesidades específicas del grupo.
8. Brindar información precisa al visitante, resolver sus dudas; nunca debe mentir sobre algo si no sabe.
9. Garantizar la seguridad de cada uno de los visitantes en todo momento.
10. Garantizar la conservación de los recursos naturales y la biodiversidad asegurándose de que los visitantes no causen impactos negativos.

Guardarrecursos

Tienen la responsabilidad de atender tanto las necesidades de las áreas destinadas a la visitación turística como el resto del Parque Regional Municipal (Astilleros I y II) en donde no se permite el ingreso de visitantes.

Su labor debe ser planificada y coordinada por el Director del Parque/Administrador y por el Encargado del Grupo que está de turno.

Las funciones generales de los Guardarrecursos están definidas por el Plan Maestro. A continuación se definen sus funciones y responsabilidades relacionadas con la visitación turística del área protegida:

1. Proteger y conservar las áreas naturales, los recursos naturales y culturales y la biodiversidad del área protegida de los impactos de la visitación. Para ello, de-

ben tener amplios conocimientos sobre los recursos naturales y culturales que existen en el Parque y saber identificarlos.

2. Realizar los patrullajes y monitoreos de acuerdo a la programación establecida por el Director del área protegida y aplicar las boletas del Sistema de Manejo y Control de impactos.
3. Deben velar por el cumplimiento de la normativa tanto por parte de los visitantes como por personas ajenas al Parque, así como por el personal interno del Parque. En caso de encontrar cualquier anomalía deben reportarla al Encargado del Grupo y dejar registro en el Libro de Conocimientos de acuerdo al procedimiento del Sistema para Control y Monitoreo de Impactos.
4. Prevención y combate de incendios forestales que puedan ser causados por los visitantes.
5. Tienen la obligación de conocer perfectamente los instrumentos de gestión del área protegida (Plan Maestro, Plan de Gestión y Manejo de Visitantes) así como también deben conocer perfectamente los procedimientos contenidos en ambos documentos.
6. Brindar apoyo a los Guías de Grupo que soliciten su ayuda durante la conducción de grupos numerosos.
7. Mantener una actitud de servicio con los visitantes, comunidades y personal interno al área protegida.
8. Garantizar la limpieza impecable de toda el área protegida y el mantenimiento de las facilidades turísticas, senderos, señalización, cabañas, áreas de campamento, área de picnic, área de juegos, Centro de Visitantes, sanitarios, estacionamiento, campo de fútbol, etc. Dentro de ello se

incluye mantener los senderos libres de estiércol de caballo, etc.

9. Garantizar la salud y seguridad de los visitantes, comunidades, prestadores de servicios y personal interno.
10. 1Cualquier otra atribución que les sea asignada por el Administrador/Director del área protegida.

4. Estrategia Permanente de Capacitación

El manejo de áreas protegidas, sus recursos naturales, culturales y biodiversidad aunado a la gestión y manejo de visitantes no es tarea sencilla. Se requiere personal altamente capacitado y entrenado, un equipo coordinado y sinérgico que pueda garantizar una excelente atención a los visitantes y la mitigación de impactos negativos.

Uno de los mayores avances reportados para el 2004 como resultado de los esfuerzos de administración conjunta de las áreas protegidas del país es el logro del fortalecimiento de las capacidades administrativas, técnicas y políticas del personal de las instituciones administradores (CONAP, 2014).

La presente estrategia de capacitación se desarrolló con el objetivo de incrementar tanto las capacidades para administrar el área protegida como las capacidades técnicas de su personal, con el fin de lograr principalmente una meta: crear una plataforma sólida de actuación a través de los recursos humanos de forma que posean la gobernanza necesaria para implementar los normativos, lineamientos y demás herramientas de gestión y manejo de visitantes a fin de desarrollar de manera sostenible la visitación y desarrollo turístico del PRM.

La estrategia se basa en gran medida en el programa desarrollado recientemente por CONAP denominado: "Programa Permanente de Capacitación para Incrementar la Capaci-

dad Técnica de los Administradores de Áreas Protegidas” (CONAP, 2014) por supuesto adaptándola a las necesidades específicas de este Parque.

Tal y como los identifica CONAP (CONAP, 2014) la Estrategia Permanente de Capacitación debe enfocarse en el desarrollo de las capacidades en tres niveles:

1. Administrativo
2. Técnico
3. Operativo

Contenido de las capacitaciones

Las capacitaciones están diseñadas para impartirse a corto plazo en cuatro módulos, los cuales abarcan los temas fundamentales que deben ser del completo dominio y con-

ocimiento de todo el personal vinculado de forma directa e indirecta con la visitación del Parque Regional Municipal.

El contenido de los módulos parte de la información más general sobre áreas protegidas en el país, la importancia de la planificación y los instrumentos de manejo (Módulo 1), luego realiza un análisis sobre la administración de los recursos para desarrollar el potencial turístico del área protegida abarcando las áreas de desarrollo del producto turístico, mercadeo estratégico y el sistema administrativo-financiero, los cuales forman parte del Módulo 2.

Cuadro 29: Niveles a capacitar en la estructura organizativa del Parque

Facilidades y Servicios	Elementos y especificaciones esenciales
ADMINISTRATIVO	Incluye los entes administradores y/o directores de las áreas Se encargan de aspectos administrativos y de manejo en general Tienen acceso a tecnología de algún tipo Nivel de escolaridad variable, pero normalmente superior al diversificado
TÉCNICO	Incluye a los encargados de operar directamente en las áreas (técnicos forestales, en turismo, vida silvestre, desarrollo rural, etc.) Se encargan de aspectos principalmente operativos, aunque también pueden ver aspectos administrativos Tienen acceso limitado a tecnología Nivel de escolaridad variable (secundaria), pero con experiencia
OPERATIVO	Incluye a personal de campo (Guardarrecursos, vigilantes, grupos comunitarios, prestadores de servicios, etc.) Se encargan de aspectos puramente operativos de aplicación en el área Sin acceso a tecnología Bajo nivel de escolaridad (primaria)

Fuente: Modificado de (CONAP, 2014).

Durante el Módulo 3 se aborda el Sistema para Control y Mitigación de Impactos inherentes a la visitación del Parque compuesto por la Subzonificación, Normativa de Uso Turístico y los Límites Aceptables de Cambio.

A medida que se empieza el Módulo 4, se hace énfasis en la importancia, no sólo de satisfacer las necesidades del visitante sino en exceder sus expectativas y hacer que vivan una experiencia única e inolvidable, experiencia que se espera sea digna de recomendarlo y de regresar.

Cuadro 30: Contenido de la Estrategia Permanente de Capacitación

Facilidades y Servicios	Elementos y especificaciones esenciales	Duración propuesta
Área de formación general	Tema 1: Marco conceptual – áreas protegidas y turismo Tema 2: Marco legal y normativo para el desarrollo de turismo en áreas protegidas Tema 3: Marco político para el desarrollo de la actividad turística en áreas protegidas Tema 4: Planificación específica para el PRM Astilleros I y II SPS, SM (Plan Maestro y Plan de Gestión y Manejo de Visitantes.	2 días
Administración de los recursos para el desarrollo del potencial del área protegida	Tema 1: Importancia del desarrollo del producto turístico para la sostenibilidad de la visitación Tema 2: Importancia del mercadeo estratégico para la sostenibilidad de la visitación Tema 3: Importancia en la administración eficiente de los recursos, Sistema Administrativo-Financiero	2 días
Monitoreo y mitigación de impactos	Tema 1: Importancia de la planificación del desarrollo del área protegida en el control y mitigación de impactos Tema 2: Sistema de Subzonificación, fragilidad de los ecosistemas, Objetivos de Manejo y Normativa de uso Tema 3: Límites Aceptables de Cambio, importancia de la gestión eficiente	2 días
La experiencia del visitante	Tema 1: Equipamiento y facilidades; imagen del PRM Tema 2: Bienes y servicios, la importancia del Guía Comunitario en la experiencia del visitante Tema 3: Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua	2 días

Fuente: elaboración propia con base en (CONAP, 2014).

Capacitación permanente y especialización

El verdadero aprendizaje no puede lograrse con una única capacitación. El fortalecimiento sólido y efectivo de las capacidades técnicas, administrativas y de comportamiento de los actores se logrará a través de un proceso paulatino, constante y consistente, que construya conocimientos y desarrolle habilidades desde su nivel más básico hasta un nivel de especialización.

La Estrategia Permanente de Capacitación no se limita a los cuatro módulos básicos impartidos a corto plazo. Los actores deben recibir capacitación de manera permanente, pues es necesario ganar suficiente confianza en cuanto al manejo de cada tema para poder desarrollar la gobernanza necesaria para conducir el desarrollo turístico del área protegida hacia la visión y filosofía.

Por lo tanto, es necesario que todos los actores involucrados en el desarrollo turístico sostenible del área protegida, reciban formación y entrenamiento permanente para lograr su especialización en las áreas que corresponden a sus funciones dentro del equipo.

Este programa de capacitación debe utilizar siempre metodologías participativas, que estimulen la intervención de todas y cada una de las personas involucradas; los capacitadores deben emplear metodologías que se enfoquen en el crecimiento desde un nivel individual y personal hacia un crecimiento comunitario y grupal. Se deben implementar tanto sesiones teóricas como prácticas en las que todos los participantes tengan la entera confianza y oportunidad de resolver sus dudas e interactuar activamente con los demás participantes y con los capacitadores.

Cuadro 31: Estrategia Permanente de Capacitación - Cursos de Especialización

Facilidades y Servicios	Elementos y especificaciones esenciales	Duración propuesta
Administrador/ Director del PRM y Asistente Técnico	Planificación estratégica, Marco Lógico Desarrollo de productos turísticos Service Best Gestión de recursos financieros Gestión de Alianzas Estratégicas y coordinación interinstitucional Otros que se identifiquen	SEGEPLAN CAMTUR/INGUAT CAMTUR/INGUAT CONAP Mesas de competitividad, Grupos Gestores Locales y Regionales Otros
Encargado de Control Financiero	Controles contables Planificación Estratégica, Marco Lógico Gestión de recursos financieros Administración de recursos Análisis y proyecciones financieras Asignación de precios Otros que se identifiquen	Universidades locales y regionales SEGEPLAN CONAP Universidades locales y regionales Universidades locales y regionales CONAP Otros
Supervisor de Guías Comunitarios/ Guardarrecursos	Trabajo en equipo Liderazgo Planificación estratégica, Plan de Acción Seguridad del visitante Investigación de mercados Negociación, resolución de conflictos Alianzas estratégicas Otros que se identifiquen	Universidades locales y regionales Universidades locales y regionales SEGEPLAN DISETUR/CAMTUR Universidades locales y regionales Universidades locales y regionales Mesas de competitividad, Grupos Gestores Otros
Guías Comunitarios/ Guardarrecursos	Guía Comunitario de Turismo Atención al visitante Manejo de Grupos y Seguridad del visitante Observación de aves Service Best Primeros auxilios básico Primeros auxilios en la naturaleza Campismo Manejo y cuidado de ganado equino Interpretación ambiental y cultural Trabajo en equipo Otros que se identifiquen	INGUAT/INTECAP INGUAT/INTECAP INGUAT/Guías de Turismo independientes INGUAT/Mesa Nacional de Aviturismo CAMTUR CUERPO DE BOMBEROS Andinistas/Grupos privados de expedición Instructor especializado local, regional INGUAT/CONAP Universidades locales y regionales Otros
Comunidades Prestadoras de Servicios al Turismo	Atención al visitante Manejo de Grupos y Seguridad Service Best Primeros auxilios en la naturaleza Manejo y cuidado de ganado equino Manejo y preparación de los alimentos Almacenamiento e inocuidad de los alimentos Restauración	INGUAT/INTECAP INGUAT/Guías de Turismo independientes CAMTUR CUERPO DE BOMBEROS Instructor especializado local, regional Otros

Fuente: elaboración propia.

El Administrador/Director del Parque con el apoyo del Asistente Técnico, deben planificar a corto, mediano y largo plazo, la implementación de todas las capacitaciones para todos los actores a través de sesiones, giras y visitas semanales y mensuales que garanticen el aprendizaje efectivo para los participantes.

Para ello, deberá gestionar las alianzas estratégicas identificadas con los grupos e instituciones así como los recursos financieros municipales o de otras fuentes.

5. Estrategia de Control y Registro de Visitantes

Actualmente existe un Sistema para el Registro de Visitantes en el área protegida la cual consiste en un Libro de Registro de Visitantes en el que los visitantes anotan los siguientes datos:

- Fecha
- Nombre de la persona
- Sexo
- Procedencia
- Nacionalidad
- Hora de ingreso
- Hora de salida
- No. placa del vehículo
- Firma
- Atendido por (Nombre del Guardarrecursos que atendió del grupo)

Sin embargo, a corto plazo será implementada la boleta de Registro Unificado de Visitantes (RUV) la cual reemplazará al Libro de Registro.

Implementación del Sistema RUV-SIGAP

De acuerdo con el Normativo para la Gestión y Manejo de las Actividades de Visita en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas, en su artículo 25 literalmente manifiesta lo siguiente:

“todas las áreas que reciben visitantes deben contar con un registro de ingreso de visitantes acorde a lo establecido en el Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional para la implementación del Registro Unificado de Visitantes en Áreas Protegidas, Parques Arqueológicos y Biotopos que conforman el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas”.

Por lo tanto, el Parque Regional Municipal Astilleros I y II de San Pedro Sacatepéquez debe integrar en el corto plazo el llenado de la boleta RUV SIGAP a su sistema de registro de visitantes. Para ello, cada visitante deberá llenar una boleta al momento de ingresar al área. El Encargado de Guardianía le entregará una boleta en blanco a cada visitante y se la solicitará de vuelta llena.

El artículo establece que la información generada debe enviarse tabulada a la Sección de Patrimonio Cultural y Ecoturismo de CONAP según lo establecido en dicho Convenio. El Director del Parque será el encargado de cumplir con la tabulación y envío de las boletas a CONAP.

Esta boleta, además de recopilar información sobre el país de procedencia, nacionalidad y género del visitante, aborda temas como las principales motivaciones de visita, las actividades que planea realizar en el sitio que visita, la forma en que se enteró del área y la forma en que viajan los visitantes

FICHA DE REGISTRO DE VISITANTES
 Registro Unificado de Visitantes
 Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP-
 y Parques Arqueológicos

VISITOR REGISTRATION FORM
 Guatemalan System of Protected Areas and Archaeological Parks

Al llenar esta boleta nos brinda información importante para el manejo de nuestros recursos naturales y patrimonio cultural. ¡GRACIAS POR COLABORAR CON NOSOTROS!
 Filling out this form, you provide us with important information that will be used to improve the management of our natural and cultural resources. Thank you for your assistance!

Por favor rellene la opción como se indica en el ejemplo: CORRECTO: A f INCORRECTO: X K
 Please fill the option as you can see in the example: Right: Wrong:

FECHA: PAÍS DE RESIDENCIA:
 Date: Día / Day Mes / Month Año / Year Country of Residence:

NACIONALIDAD:
 Nationality:

DEPARTAMENTO (solo para residentes de Guatemala):
 Guatemalan's residents only:

GÉNERO: 1 Femenino 2 Masculino EDAD: 0-11 12-20 21-30 31-50 51+
 Gender: Female Male Age:

MOTIVO DE SU VISITA: / Reason for your visit:

1 Naturaleza 2 Recreación 3 Cultura Viva 7 Otro:
 Nature Recreation Living Culture Other:

4 Arqueología 5 Aventura 6 Investigación
 Archaeology Adventure Research

¿QUÉ ACTIVIDADES PLANEA REALIZAR? / Which activities are you going to do?

1 Caminata 2 Canopy 3 Observación de Aves 7 Conocer la Historia del Lugar
 Trekking Canopy Birdwatching Learn the History of the site

4 Bicicleta 5 Acampar 6 Actividades Religiosas 8 Otro:
 Bike Riding Camping Religious Activities Other:

¿CÓMO SE ENTERÓ DEL ÁREA? / How did you find out about the site?

1 Recomendación 2 Agencia de Viajes 3 Guía Impresa de Viajes 4 Trifoliaras
 By Recommendation Travel Agency Printed Travel Guides Brochures

5 Internet 6 Tv, radio, prensa 7 Otro:
 Internet Tv, Radio, Newspaper Other:

¿CÓMO VIAJA USTED? / How are you traveling?

1 Solo 2 En Familia 3 Con Amigos 4 Con la Escuela/Colegio/Instituto
 By Yourself With Family With Friends With School

5 Con la Universidad 6 Con Agencia de Viajes 7 Otro:
 With University With Travel Agency Other:

SI ESTÁ INTERESADO EN RECIBIR MÁS INFORMACIÓN, POR FAVOR BRÍNDENOS SU CORREO ELECTRÓNICO:
 If you are interested in getting more information, please afford your Email Address:

Figura 5: Boleta RUV-SIGAP para el Registro Unificado de Visitantes en el SIGAP y Parques Arqueológicos.

6. Implementación de Sistema Financiero

Hasta ahora, dentro del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes hemos abordado las estrategias para el Manejo Administrativo-Financiero, las cuales pretenden garantizar que los fondos y los recursos del Parque sean manejados correcta y eficientemente.

De acuerdo con los resultados de la Evaluación de Potencial Ecoturístico, el área protegida posee un alto potencial para desarrollar nuevas opciones de ecoturismo y de esta forma generar una mayor visitación que empiece a generar ingresos económicos que con-

tribuyan en alguna medida a la sostenibilidad económica de los servicios ambientales, los recursos naturales y culturales y la biodiversidad que alberga.

Este apartado aborda la propuesta para implementar un sistema de cobros por los productos y servicios de atención al visitante que se ofrecerán con miras a aumentar los ingresos financieros que mejoren la sostenibilidad financiera no sólo del área protegida sino de las comunidades vecinas a ella.

Sostenibilidad financiera

El área protegida Parque Regional Municipal Astilleros I y II de San Pedro Sacatepéquez actualmente no percibe ingresos de la visitación constante que recibe a lo largo del año.

La sostenibilidad financiera ha sido definida por Emerton et al (2006) citado en (FAO/OAPN, 2010) como "la capacidad de asegurar recursos financieros estables y suficientes al largo plazo y distribuirlos en tiempo y forma apropiada, para cubrir los costos totales de las áreas protegidas (tanto directos como indirectos) y asegurar que son manejadas efectivamente y eficientemente según sus objetivos de conservación y otros pertinentes".

Las áreas protegidas proveen una multitud de beneficios económicos, sociales y culturales al ser humano en forma directa e indirecta que están siendo cada vez más apreciados y valorados. Asegurar el manejo efectivo y los recursos financieros suficientes es vital para que las áreas protegidas continúen otorgando los beneficios y mantengan su rol en la conservación de la biodiversidad. Lograr la sostenibilidad financiera para las áreas protegidas es la mejor alternativa para poder manejar efectivamente las mismas (FAO/OAPN, 2010).

7. Estrategia de Asignación de Tarifas de Visitación

Una de las estrategias para contribuir a la sostenibilidad financiera del área protegida es la implementación de nuevos productos y servicios de atención al visitante y de la asignación de tarifas por el uso o consumo de tales productos y servicios.

Las Tarifas de Uso Turístico (TUT) permiten captar ingresos significativos de actividades turísticas las cuales se pueden destinar a apoyar otros esfuerzos de conservación. Estas tarifas reflejan una parte del costo de prestar servicios recreativos, la demanda de recursos naturales y el valor que los visitantes dan a su experiencia en el sitio. El vínculo directo entre la conservación y los ingresos de las tarifas de los usuarios es un incentivo económico fuerte a favor de la conservación (CONSERVATION FINANCE ALLIANCE, 2014).

Entre las tarifas de uso turístico que se implementarán en el Parque Regional Municipal se encuentran las tarifas de ingreso, alquiler de facilidades, tarifas de concesión y tarifas por servicios comunitarios, las cuales han sido definidas en el marco conceptual al inicio del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes.

A continuación se presenta el inventario de los nuevos productos y servicios que se ofrecerán en el Parque Regional Municipal, los cuales están descritos a detalle en la Sección de Desarrollo de Productos y Servicios Turísticos en donde también se analiza la pre factibilidad de los mismos:

Productos turísticos y otros servicios complementarios a prestarse en el Astillero I

1. Recorrido guiado o autoguiado "El Agua es Vida"
2. Visita guiada para la observación del Quetzal o Chipe Cabeza Rosada

3. Estacionamiento (servicio complementario)
4. Alquiler de cabañas Astillero I
5. Concesión del servicio de cafetería o comedor comunitario

Productos turísticos y otros servicios complementarios a prestarse en el Astillero II

1. Recorridos autoguiados para bicicleta de montaña
2. Recorridos guiados o autoguiados de caminata
3. Áreas de acampar
4. Alquiler de caballos (una o dos vías)
5. Servicio de cargadores y acompañantes comunitarios (servicio)
6. Alquiler de cabañas

Tarifas diferenciadas

Las tarifas diferenciadas constituyen una estrategia que se basa en el cobro de tarifas basadas en criterios como la residencia o la edad del visitante (CONSERVATION FINANCE ALLIANCE, 2014).

El Parque busca conseguir la máxima satisfacción de sus visitantes promoviendo la equidad entre los niveles dispares de ingresos de los diferentes segmentos de turismo y la correspondiente voluntad de pago. Por ello, la Administración considera que la asignación de tarifas debe ser diferenciada de acuerdo a tres tipos de visitantes que acudirán al Parque para vivir estos nuevos productos y servicios:

- Turistas nacionales (locales, regionales y de todo el país)
- Turistas extranjeros
- Niños

A través de esta estrategia de tarifas diferenciadas se busca que el turista y visitante nacional tenga acceso a productos y servicios turísticos de calidad y a vivir experiencias en la naturaleza que despierten su conciencia hacia la conservación de los recursos naturales y biodiversidad.

A excepción de la tarifa de estacionamiento, la cual es constante para cualquiera que sea la edad y procedencia del visitante (Q10 por

día o Q25 por noche), todos los demás servicios están sujetos a una diferenciación de tarifas.

A continuación se presentan las tarifas sugeridas por la Unidad Técnica de Manejo, a ser autorizadas por el Consejo Municipal y CONAP a la hora de implementar los servicios en el área protegida:

Cuadro 32: Tarifas propuestas para los productos y servicios de atención al visitante

No.	Facilidades y Servicios	Facilidades y Servicios		
		Nacionales		Extranjeros
		Adultos	Niños menores de 12 años	
1	Recorrido autoguiado "Agua es Vida" Astillero I	Q10	Q5	Q25
2	Recorrido guiado "Agua es vida" Astillero I	Q15	Q10	Q35
3	Visita para observación del Quetzal o Chipe cabeza rosada (guiado)	Q50	Q25	Q75
4	Recorridos para bicicleta de montaña (autoguiado)	Q50	Q25	Q75
5	Recorridos de caminata guiados Astillero II	Q50	Q25	Q75
6	Recorridos de caminata Astillero II autoguiados	Q30	Q15	Q50
7	Área de acampar	Q10	Q5	Q25
8	Alquiler de caballos (solo ida)*	Q100	Q100	Q150
9	Alquiler de caballos (ida y vuelta)*	Q150	Q150	Q200
10	Servicio de cargadores* (una vía)	Q60	Q60	Q100
12	Alquiler cabañas Astillero I	Q50	Q25	Q100
13	Alquiler cabañas Astillero II	Q50	Q25	Q100

Fuente: elaboración propia con base en información recopilada con la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos.
*Servicios comunitarios.

La tarifa por concesión de servicios -como el alquiler de caballos, servicio de cargadores y cualquier otro que se desarrolle en el futuro- deberá ser negociada entre la Municipalidad y la organización interesada siguiendo lo indicado en el Normativo de Concesiones de Servicios para Visitantes en el SIGAP.

8. Mecanismo de cobro y manejo del efectivo

A continuación se presenta la propuesta para el mecanismo de cobro y manejo del efectivo desarrollada en conjunto con el actual Administrador de las áreas protegidas de la Municipalidad.

El Encargado de Guardianía recibirá el talonario de recibos por parte del Administrador/Director o del Encargado del Grupo. A través de este talonario el Encargado de Guardianía de turno

deberá llevar el control de todos los ingresos recibidos por turismo.

Las tarifas de ingreso y demás servicios de atención al visitante deben ser canceladas al Encargado de Guardianía de turno, quien extenderá un recibo municipal por la cantidad total recibida por los servicios. Inmediatamente debe anotar cada uno de los servicios vendidos en el Libro de Ingresos por Turismo y el número de recibo emitido correspondiente a cada servicio y guardar el dinero en efectivo en la Caja Fuerte del Centro de Visitantes o Recepción, la cual tendrá un código de seguridad.

El Encargado de Guardianía entrega una boleta RUV vacía y un lapicero a cada visitante y les explica brevemente cómo llenarla. Debe asegurarse de que cada visitante llene una boleta de manera que al final del día él tenga en sus manos una boleta RUV llena por cada uno de los visitantes que ingresaron al área durante su turno.

Al finalizar su turno, el Encargado de Guardianía debe entregar cuentas de lo siguiente al Administrador/Director del Parque:

1. Talonario de recibos.
2. Dinero en efectivo correspondiente a los ingresos y demás servicios vendidos.

3. El Libro de Ingresos por Turismo al día y a detalle sobre las actividades que realizaron los visitantes.

4. Boletas RUV.

El Administrador/Director del Parque entrega los tres elementos al Encargado de Control Financiero del Parque para recibir el visto bueno de las operaciones y anotaciones. Si así lo prefiere, el Administrador/Director del Parque puede realizar un depósito a la cuenta de ingresos provenientes del turismo de la Municipalidad con el fin de no portar efectivo en sus manos.

Después de que el Encargado de Control Financiero haya corroborado las anotaciones y dado visto bueno, debe entregar de nuevo el Libro de Ingresos por Turismo y el talonario de recibos al Administrador/Director, quien se lo entregará al Encargado de Guardianía que entrará de turno.

Los ingresos percibidos por concepto de tarifas de ingreso y cualquier otro servicio de atención al visitante, incluyendo los permisos, licencias, concesiones, alquiler de las facilidades, deben depositarse a la cuenta respectiva de la Municipalidad bajo un apartado especial que corresponda al Parque Regional Municipal.

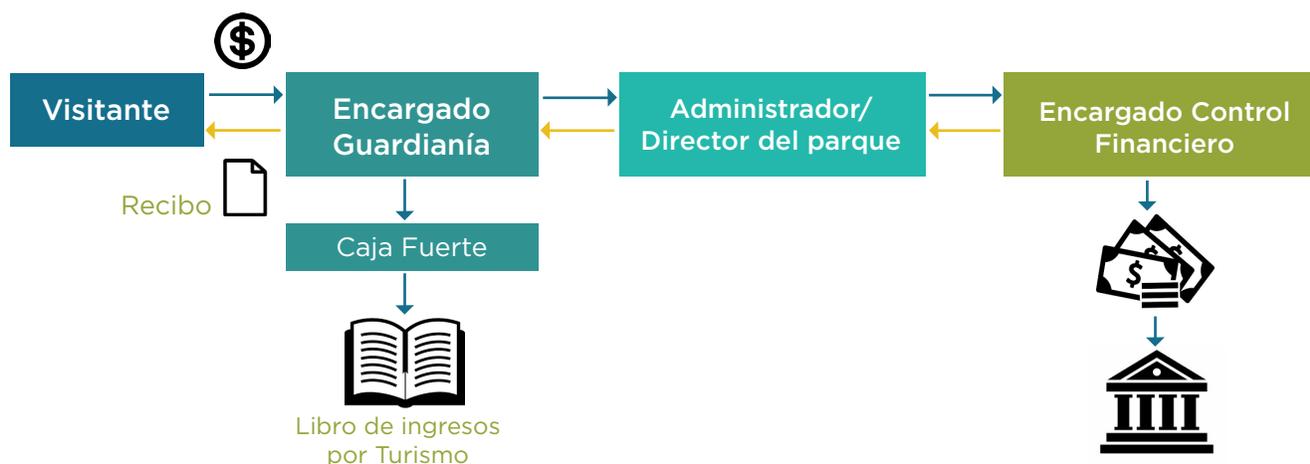


Figura 6: Mecanismo de cobro y manejo de efectivo por concepto de turismo. Fuente: elaboración propia con base en información de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos.

9. Manejo y distribución de fondos

Los fondos generados por concepto de servicios de visitación al PRM ingresan entonces a la cuenta de la Municipalidad bajo un apartado que corresponde al Parque Regional Municipal. Estos fondos deben tener la característica de poder mantenerse separados y muy bien identificados con el fin de poder invertirlos en el área protegida.

A continuación se presenta la propuesta para la distribución de los fondos generados por concepto de tarifas por servicios al visitante:

Cuadro 33: Distribución propuesta de los ingresos por tarifas de uso turístico

Rubro asignación presupuesto	Porcentaje
Equipo e insumos para el PRM y el personal operativo	30%
Mantenimiento y construcción de facilidades para visitantes	30%
Vivero municipal y actividades de reforestación y conservación	40%
Total	100%

Fuente: Com. pers. Administrador/Director del área protegida.

El rubro "equipo e insumos para el Parque y el personal operativo" corresponde a artículos como palas, azadones, botas, machetes, capas de lluvia, guantes, lámparas y linternas, baterías, utensilios de limpieza e higiene, etc. El rubro "mantenimiento y construcción de facilidades para atención del visitante" abarca cualquier necesidad que exista para mejorar la experiencia del visitante en el área como el mantenimiento de los senderos, estaciones de interpretación, descansos, miradores, recepción, centro de visitantes, sanitarios, reemplazo de tejas, compra de madera, artículos de construcción, clavos, etc. Los gastos para "vivero municipal y actividades de reforestación y conservación" van desde abono, mangueras, carretas, compra de semilla, etc.

CAPITULO IV: MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PGMV

A. PLAN DE ACCIÓN Y PRESUPUESTO ESTIMADO

El Plan de Acción es una herramienta valiosa de la planificación que nos ayuda a operativizar los objetivos estratégicos y las estrategias diseñadas para lograrlos, reduce los riesgos al fracaso ya que establece las acciones concretas que debemos realizar para implementar tales estrategias que nos llevarán a lograr nuestros objetivos. Todos en la Municipalidad y la UTM deben programar sus actividades en base al Plan de Acción por lo que debe estar visible para todos en lugares adecuados y donde corresponda a cada miembro del equipo.

El Plan de Acción define lo siguiente:

1. ¿Qué acciones o cambios deben ocurrir para lograr implementar la estrategia?
2. ¿Quiénes son los responsables de llevar a cabo cada una de estas acciones?
3. ¿Cuándo deberán empezar a llevarse a cabo, durante cuánto tiempo y cuando deberán estar terminadas?
4. ¿Qué recursos serán necesarios para llevar a cabo estas acciones?

El Plan de Acción necesita una ardua labor de seguimiento. El Plan en sí constituye únicamente el 20% del éxito, el 80% depende de que los esfuerzos se realicen y de que las tareas se lleven a cabo.

Todos en el equipo deben mantenerse informados sobre los avances del Plan de Acción, sobre las tareas que ya han sido completadas.

Es necesario realizar evaluaciones semanales del cumplimiento del Plan de Acción con el fin de verificar que cada miembro del equipo está cumpliendo con sus tareas, y que además las están desarrollando con excelencia.

Una actitud positiva que además trae como resultado un equipo más comprometido e identificado con su trabajo, es celebrar en equipo los logros que se han tenido, felicitarse mutuamente por las tareas que han cumplido.

1.LÍNEA DE ACCIÓN 1: SISTEMA DE MITIGACIÓN Y CONTROL DE IMPACTOS DE LA VISITACIÓN

Estrategias: 1) Sistema de Subzonificación Turística y 2) Normativos

Prog.	Actividades	Recursos físicos necesarios	Recursos humanos necesarios	Cronograma de implementación por año y semestre						Recursos económicos necesarios	Plazo estipulado para realizarlo	Verificadores y productos meta							
				1° año		2° año		3° año					4° año		5° año				
				I	II	I	II	I	II				I	II	I	II			
	Imprimir, enmarcar e instalar dos mapas en grande del área protegida con la Zonificación y Subzonificación Turística en: - Oficina AP Municipalidad - Centro Visitantes Astillero I	-Archivo del mapa en un formato accesible y avalado por CONAP	-Encargado impresiones -Encargado de mandarlos a enmarcar														Cada mapa impreso y enmarcado tendrá un costo aproximado de Q.250. Total Q.500.	Una semana para.	Dos mapas enmarcados e instalados en la Oficina de AP de la Municipalidad y el Centro de Visitantes del Astillero I.
	Subir mapa con zonificación y sub zonificación e instrumentos de gestión a la página de internet y al FB de la Municipalidad.	-Archivo digital del mapa -Computadora -Servicio de internet Muni.	Encargado página internet y FB de la Municipalidad														Subir los mapas y documentos al internet y FB no tiene costos.	Un día.	Mapas e instrumentos de gestión en página internet y FB de Municipalidad.
	Socializar y distribuir copias del PGMV del PRMI con el personal del Parque y toda la Municipalidad.	-Convocatoria -Salón -Proyector -Computadora -Presentación -Docs para distribuir	-Encargado convocar, preparar salón e insumos -Encargado socializar														Realizar el evento no tiene ningún costo extra a los gastos administrativos de la Municipalidad.	Un día	-Fotografías del evento -Lista de asistencia -Firmas recepción copia del PGMV
	Socializar y distribuir copias del PGMV del PRMI con los COCODES de las comunidades colindantes del AP.	-Idem c) -Convocatoria -Vehículo y combustible para convocar a comunidades -Salón de reuniones Muni -Merienda participantes	-Encargado convocar, preparar salón e insumos y contratar alimentación -Encargado socializar														La merienda para un promedio de 50 participantes tiene un costo aproximado de Q.300.	Dos semanas para convocar. Un día para taller.	-Fotografías del evento -Lista de asistencia -Firmas recepción copia del PGMV

Prog.	Actividades	Recursos físicos necesarios	Recursos humanos necesarios	Cronograma de implementación por año y semestre										Recursos económicos necesarios	Plazo estipulado para realizarlo	Verificadores y productos meta		
				1° año		2° año		3° año		4° año		5° año						
				I	II	I	II	I	II	I	II	I	II					
	a)Instalar rotulación necesaria para identificación física de las Zonas Y Subzonas del área protegida y su normativa de uso y visita. i. Realizar conteo y listado de rótulos necesarios al inicio de cada zona y sub zona. ii. Enviar oficio solicitud a CONAP con detalle diseños de rótulos.	-Mapas de Zonificación y Subzonificación del área protegida -Papel y lápiz -Oficio Mpal. de solicitud a CONAP	-Responsable de realizar conteo -Responsable de oficio solicitud a CONAP.													Tanto el conteo de rótulos como el envío del oficio de solicitud a CONAP no tienen ningún costo.	Tres días	-Oficio de solicitud enviado a CONAP conteniendo el detalle de los diseños de rótulos necesarios.
	iii)Dar seguimiento y aprobación a los diseños de rótulos de Zonificación y Subzonificación y normativos.	-Propuestas CONAP diseños de rótulos -Internet y correo electrónico	-Responsable de seguimiento y aprobación de diseños.													El seguimiento a CONAP para la aprobación de los rótulos no tiene ningún en internet.	Uno a dos meses.	-Archivos digitales con los diseños de los rótulos aprobados por Municipalidad.
	iv)Impresión y fabricación rótulos en el material y dimensiones indicadas en Manual de Rotulación SIGAP (CONAP, 2011).	-Archivos digitales de diseños -Fondos	-Encargado de imprimir rótulos													Se necesitan aprox. 20 rótulos pcd. para delimitación a Q250 aprox. c/u y 10 rótulos medianos para normativa a Q1500 c/u aprox. Total Q20.000.	Uno a dos meses.	Rótulos impresos y fabricados según conteo, diseños aprobados, materiales y dimensiones en Manual SIGAP.
	v)Transporte e instalación de rótulos en el área protegida	-Vehículo -Combustible -Herramientas y materiales para colocación de rótulos (Pag. 25 Manual).	-Encargado transporte e instalación. -Guardarrecursos del AP													Costo combustible Q100, herramientas y materiales Q500. Total Q600.	Uno a dos meses.	Rótulos instalados en el área protegida.
TOTAL ESTIMADO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS: Q21.400																		

Estrategia No. 3: Sistema para Monitoreo y Control de Impactos Negativos

Prog.	Actividades	Recursos físicos necesarios	Recursos humanos necesarios	Cronograma de implementación por año y semestre						Recursos económicos necesarios	Plazo estipulado para realizarlo	Verificadores y productos meta				
				1° año		2° año		3° año					4° año		5° año	
				I	II	I	II	I	II				I	II	I	II
Mejora Continua del Sistema de Monitoreo y Evaluación 2	a) Imprimir Boletas de Campo (una por cada miembro del equipo)	-Archivo en un formato accesible	Asistente									Un día	20 juegos de 3 páginas cada uno impresos.			
	b) Capacitación a todo el equipo del PRM, adm. y operativo sobre el Sistema para Monitoreo y Control de Impactos Negativos, impartida en el AP	-PRM -Boletas -Lapiceros -Tableros -Vehículo -Combustible	Todo el equipo del PRM *Personal de atención al visitante para reforzar la prevención de impactos									Un día	-Fotografías -Lista de asistencia -20 juegos de boletas llenos, uno por cada miembro del equipo PRM.			
	a) Aplicar boleta en campo, 1 cada 15 días por 2 meses (por cada guardarrrecursos) para evaluar si necesita ajustes b) Ajustar sistema y/o boleta según necesidades del equipo según convenga.	-Boletas de aplicaciones prácticas llenas -Computadora y archivo digital boleta para realizar ajustes según convenga.	Todo el equipo del PRM									Dos meses	-Cuatro boletas llenas por cada uno de los 18 guardarrrec. -Propuestas concretas de mejora al sistema y/o la boleta.			
	a) Aplicación permanente de boleta de campo en días acordados b) Entregar boletas al encargado de grupo y Director PRM	-Boletas, lapiceros, tableros de campo (Según problema encontrado)	-Guardarrrec. -Encargados de grupo -Director PRM (Según solución encontrada)									Aplicación regular cada 15 días de las boletas.	-Dos boletas llenas al mes por cada uno de los 18 guardarrrec. en manos del Director			
c) Solucionar problemas encontrados	(Según problema encontrado)	(Según solución encontrada)									(Director a establecer tiempos)	-Problemas solucionados en tiempo				
d) Consultar con Panel de Expertos (Si no se encuentra solución)	(Dependerá de la solución adoptada)	-Director PRM -Panel de Expertos									(Director a establecer tiempos)	-Problemas solucionados en tiempo				
TOTAL ESTIMADO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTA ESTRATEGIA: Q32,289																

2. LÍNEA DE ACCIÓN2: DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS

Objetivo estratégico: Implementar actividades de visitación de turismo sostenible

Estrategia 1: Desarrollo de productos turísticos

Prog.	Actividades	Recursos físicos necesarios	Recursos humanos necesarios	Cronograma de implementación por año y semestre										Recursos económicos necesarios	Plazo estipulado para realizarlo	Verificadores y productos meta		
				1º año		2º año		3º año		4º año		5º año						
				I	II	I	II	I	II	I	II	I	II					
	Hacer alianzas estratégicas: i. Enviar oficios para solicitar reuniones ii. Realizar reuniones con instituciones para solicitar apoyo: -Diseño y construcción de facilidades de los productos priorizados por PGMV y PN: INGUAT, CONAP, Coop. Internacional, Club Rotario, otras.	-Mobiliario y equipo Muni. -Transporte y combustible -Presentaciones en Power Point -Fotografías de los atractivos -Laptop o memoria usb	-Asistente Técnico -Director PRM													Se estimó Q500 de combustible por cada 2 meses para realizar dos viajes a la Ciudad Capital para asistir a tres reuniones en promedio por viaje. Total Q3,000 por año (POA). Se realizarán reuniones durante el 1º, 2º, 3º y 4º año del Plan. Total Q12,000 por cuatro años.	Cuatro años.	-Oficios enviados -Presentaciones PP. -Fotografías de las reuniones. -Listas de asistencia. Productos recibidos: -Diseños y planos de las facilidades
	iii. Realizar reuniones con instituciones pertinentes para solicitar apoyo en: -Implementación del Plan Permanente de Capacitación: INGUAT, INTECAP, universidades locales, regionales, nacionales, consultores, etc.	-Transporte y combustible -Presentaciones en Power Point -Fotografías de los atractivos -Laptop o memoria usb	-Director PRM													(Ver detalle en Estrategia del Plan Permanente de Capacitación)	(Ver detalle en Estrategia del Plan Permanente de Capacitación)	Personal del PRM vinculado a la visitación del área capacitado y desarrollando un excelente trabajo.
	iv. Realizar reuniones con CODES comunidades vecinas al PRM y evaluar potencial para prestar servicios de atención al turista (alimentación, recorridos a caballo, hospedaje, artesanías	-Transporte a comunidades -Lapto, caonera y presentación en Power P. -Lista asistencia -Cámara, papel, lápiz	-Encargado/a de proyectos de integración comunitaria													Se estimó Q200 al mes de combustible para realizar 4 viajes a comunidades. Total Q1,200/ semestre Q2,400/ año (POA). Total Q4,800 por 2 años.	Un año.	-Presentaciones PP. -Fotografías de las reuniones. -Listas asistencia. -Acuerdos de prestación de servicios.

3. LÍNEA DE ACCIÓN 3: LINEAMIENTOS PARA EL PLAN DE MERCADERO

Objetivo estratégico: Posicionamiento en mercado turístico local, nacional e internacional

Estrategia 1: Lineamientos estratégicos de mercadeo, promoción y posicionamiento

Prog.	Actividades	Recursos físicos necesarios	Recursos humanos necesarios	Cronograma de implementación por año y semestre					Recursos económicos necesarios	Plazo estipulado para realizarlo	Verificadores y productos meta		
				1° año		2° año		3° año				4° año	5° año
				I	II	I	II	I				II	I
1. Emisoras de radio	a) Seleccionar emisoras de radio con quienes se pautarían los anuncios: -A nivel local -A nivel regional b) Solicitar cotizaciones necesarias de cada radio c) Definir temporadas, duración, costos, etc. d) Colocar las pautas y anuncios en cada radio	-Insumos y equipo administrativo: teléfono, internet, computadora, etc. -Viáticos para reuniones -Material promocional	-Asistente técnico -Director PRM -Equipo de comunicación de la Muni.							Es necesario actualizar las tarifas de cada emisora de radio. Sin embargo se estima un total de Q10,000 para promoción en radios, distribuidos en los 5 años del Plan (Q2,000/año)	En temporadas estratégicas durante los 5 años de vigencia del Plan.	-Anuncios transmitidos en las radios. -Facturas emisoras	
2. Medios audiovisuales	a) Elaborar documentales, videos y pequeñas cápsulas promocionales b) Buscar apoyo de instituciones u organizaciones que puedan colaborar con un documental profesional	-Equipo especializado -Personal profesional	técnico -Director PRM -Equipo de comunicación de la Muni.						Se estima realizar un gasto total de Q20,000 por un documental de 1 a 5 minutos del PRM, dos videos promocionales de 30 segundos y tres capsulas de 10 segundos c/u a desarrollarse el 4to año.	Dos años y a medida que se vayan desarrollando los productos turísticos.	-Documental realizado -Dos videos cortos -Tres capsulas promocionales		
3. Medios escritos	a) Realizar contactos con los medios escritos seleccionados (revistas, periódicos, etc.) para publicar artículos y reportajes gratuitos sobre PRM: -A nivel local -A nivel regional	-Equipo administrativo computadora, internet	-Asistente técnico -Director PRM -Equipo de comunicación de la Muni.						Se buscará durante los 5 años hacer publicaciones gratuitas en medios escritos.	Durante los 5 años de vigencia del Plan.	Se archivarán copias físicas y digitalizadas de los artículos que se publiquen sobre el PRM.		

4. LÍNEA DE ACCIÓN 4: MANEJO ADMINISTRATIVO-FINANCIERO Y SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

Objetivo estratégico: Implementar sistema para un manejo administrativo-financiero óptimo

Estrategia No. 1: Sistema Administrativo-Financiero

Proy.	Actividades	Recursos físicos necesarios	Recursos humanos necesarios	Cronograma de implementación por año y semestre					Recursos económicos necesarios	Plazo estipulado para realizarlo	Verificadores y productos meta		
				1° año		2° año		3° año				4° año	5° año
				I	II	I	II	I				II	I
1. Reforma de la estructura organizativa	a) Contratar un Asistente Técnico para apoyo del Director del PRM -Solicitar currículums, entrevistar, analizar opciones y contratar.	-Espacio para su oficina -Mobiliario y equipo de computación -Otros	Director PRM							Se estima un salario de Q3,500 mensuales para contratar un Asistente Técnico (Q42,000/año, más Q7,000 de bonificaciones/año) Total de Q49,000/año, Q245,000 por 5 años.	Un mes para todo el proceso.	-Contrato laboral	
2. Sub sistema Financiero	b) Buscar aprobación de tarifas de ingreso diferenciadas por parte del Concejo Mpal, y su entrada en vigencia. c) Publicar tarifas en el Diario Oficial. d) Habilitar cuenta banco para depositar fondos. e) Contar con personal en el renglón correspondiente f) Solicitar autorización Contraloría con diseño de cada ticket g) Imprimir tickets h) Socializar tarifas cobro i) Implementación de tarifas de ingreso autorizadas	-Propuesta tarifas ingreso -Acta Concejo aprobación tarifas, certificación acta y carta solicitud tramite Alcalde -Trámite de Tipografía Nac. para publicar en Diario Oficial -Cuenta bancaria -Autorización impresión tickets de la Contraloría Gral. Cuentas. -Diseño digital de los tickets	-Director PRM -Asistente Técnico PRM -Asistente Financiero Municipalidad -Diseñador CONAP							-El trámite en Tipografía Nacional para publicación de las tarifas en el Diario Oficial tiene un costo de Q2,000 aprox. sólo el 1° año. -La elaboración del diseño de los tickets será gratuita gracias a la colaboración de CONAP. -La impresión cuesta Q10000 por 5,000 tickets de un mismo diseño. Se necesitará imprimir 4 veces esta cantidad a lo largo de los 5 años. Total Q4,000. -La apertura de cuenta bancaria no tiene ningún costo. -Se socializarán las tarifas de ingreso a través de radios locales, para lo que se colocó el rubro respectivo en la estrategia de mercadeo. Total Q6,000 para 5 años.	De 2-3 meses para los trámites el primer año. La impresión de los tickets demora 15 días aprox. Se imprimirán tickets el 1°, 2°, 3° y 4° año.	-Tickets de ingreso impresos con los permisos correspondientes-Sistema de cobro y todos sus insumos listos para operar.	
TOTAL ESTIMADO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTA ESTRATEGIA: Q251,000.													

Estrategia No. 2: Plan Permanente de Capacitación

Prog.	Actividades	Recursos físicos necesarios	Recursos humanos necesarios	Cronograma de implementación por año y semestre						Recursos económicos necesarios	Plazo estipulado para realizarlo	Verificadores y productos meta				
				1° año		2° año		3° año					4° año		5° año	
				I	II	I	II	I	II				I	II	I	II
1.	Gestión de la implementación del PPC	-Recursos administrativos para enviar oficios y darles seguimiento -Transporte hacia las instituciones -Presentaciones en Power Point -Laptop o memoria usb	-Asistente -Director PRM												Se deben gestionar capacitaciones de manera permanente con el fin de seguir avanzando los conocimientos y desarrollando las habilidades	-Listas de asistencia -Fotografías de reuniones -Firma de acuerdos con las instituciones -Cursos impartidos
2.	Implementación del PPC	-Instituciones con las que se realizaron alianzas estratégicas -Aulas y espacio físico -Transporte -Material de estudio -Alimentación de los grupos	-Asistente técnico -Participantes (actores locales)												Se recomienda destinar un presupuesto de Q10,000 por cada año de vigencia del PGMV para invertirse en capacitaciones de los actores. Esto suma un total de Q50,000 para los cinco años. Se busca realizar alianzas estratégicas con instituciones públicas, privadas y solicitar apoyo de agencias de cooperación internacional a modo de que los prestadores de servicios (alimentación, recorridos a caballo) paguen una mínima cantidad que respalde su compromiso).	-Listas de asistencia -Fotografías de cursos -Satisfacción del cliente

TOTAL ESTIMADO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTA ESTRATEGIA: Q50,000

Cuadro 34: Montos estimados para la implementación del PGMV por estrategia por año

Línea de Acción	Estrategia	Presupuesto necesario por año según priorización de actividades					Total
		1 año	2 año	3 año	4 año	5 año	
1	No. 1 Sistema Sub zonificación y No. 2 Normativos	Q21,400	Q0	Q0	Q0	Q0	Q21,400
	No. 3 Sistema Monitoreo y Control de Impactos	Q6,993	Q6,324	Q6,324	Q6,324	Q6,324	Q32,289
2	No. 1 Desarrollo Productos Turísticos	Q178,900	Q70,600	Q103,000	Q103,000	Q0	Q455,500
3	No. 1 Lineamientos Mercadeo y Promoción	Q7,000	Q12,000	Q2,000	Q22,000	Q2,000	Q45,000
4	No. 1 Sistema Administrativo-Financiero	Q52,000	Q50,000	Q50,000	Q50,000	Q49,000	Q251,000
	No. 2 Plan Permanente de Capacitación	Q10,000	Q10,000	Q10,000	Q10,000	Q10,000	Q50,000
	No. 3 Gestión de Calidad y Mejora Continua	Q1,190	Q1,020	Q1,020	Q1,020	Q1,020	Q5,270
GRAN TOTAL ESTIMADO		Q277,483	Q149,944	Q172,344	Q192,344	Q68,344	Q860,459

B. Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua

Con el fin de lograr un óptimo funcionamiento del Sistema Administrativo-Financiero y lograr exceder las expectativas de los visitantes se desarrolló el presente Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua.

Este Sistema comprende dos componentes: a) la gestión de la calidad y b) la mejora continua; a través de ambos componentes se busca garantizar el cumplimiento de los estándares mínimos de los procesos de prestación de servicios y asegurar que todo el personal está comprometido con la filosofía de gestión y la

visión de desarrollo turístico sostenible para el área protegida. El Sistema estará a cargo del Director del Parque Regional Municipal.

El concepto de Calidad

Antes de definir el Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua en la prestación de productos y servicios turísticos para el Parque Regional Municipal necesitamos entender qué significa "calidad".

La construcción de la calidad abarca desde el proceso de elaboración de un producto o servicio turístico hasta el cumplimiento de las especificaciones requeridas por los clientes. Sin embargo, el concepto adquiere una dimensión realmente multidimensional pues las necesidades de los consumidores tanto internacionales como nacionales son múltiples y muy diversas.

Si pretendemos prestar servicios de excelente calidad, necesitamos cuidar de todos los factores que influyen de una forma u otra en la satisfacción del cliente.

Calidad en el ámbito turístico se refiere a satisfacer las necesidades y cumplir las expectativas de los visitantes. El objetivo fundamental de la calidad es la satisfacción del cliente (Organización Internacional para la Estandarización (ISO) 9001 (ISO, s.f.).

Esta premisa tiene dos implicaciones muy importantes que deben comprender todos quienes forman parte de la Unidad Técnica de Manejo del Parque Regional Municipal: la primera implicación es el orgullo, y la segunda, la humildad.

El orgullo será necesario para que todos los actores involucrados en el desarrollo sostenible del área se comprometan por hacer un trabajo de excelencia (Sistema de Gestión de Calidad) y la humildad será necesaria para que todos seamos capaces de reconocer y corregir las fallas en lo que hacemos (Sistema de Mejora Continua).

La importancia de que todos en el equipo comprendan el concepto de calidad, radica en que existe una relación muy estrecha entre la calidad de la experiencia que vive el visitante en el Parque Regional Municipal y el hecho de que esa persona lo recomiende a sus conocidos, y estos a los suyos, y así sucesivamente, generando una visitación sostenida para el Parque a través del tiempo.

En otras palabras, la sostenibilidad económica y ambiental del área protegida dependerá en cierta medida de la calidad de los productos y servicios y de la calidad de la experiencia que viva el visitante en el área protegida.

El concepto de producto

De acuerdo con Philip Kotler (Kotler, 2008) la gente satisface sus necesidades y deseos con productos y servicios. De esta forma, se

define un producto como "cualquier ofrecimiento que puede satisfacer una necesidad o un deseo; un producto puede ser cualquiera de las siguientes 10 ofertas básicas: bienes, servicios, EXPERIENCIAS, eventos, personas, lugares, propiedades, organizaciones, información e ideas".

El producto turístico entonces se refiere al conjunto de elementos tangibles e intangibles, que se caracterizan por incluir una o varias actividades específicas en un determinado destino. El turista o visitante adquiere una o varias de estas "combinaciones de elementos" las cuales pueden ser tan variadas como los intereses de los visitantes.

Los productos turísticos que se ofrecerán en el Parque Regional Municipal están compuestos por varios elementos intangibles y tangibles, que se describen a continuación:

Elementos intangibles

Dentro de ellos, el elemento principal lo constituye el servicio. El servicio es un conjunto de actividades que suponen alguna habilidad, ingenio y experiencia de seres humanos que buscan responder a una o más necesidades de un cliente.

Por lo tanto, prestar un excelente servicio al visitante requiere de una constante y consistente inversión en capacitación y desarrollo de las habilidades humanas pertinentes. La mayor característica del servicio es el grado de participación e interacción humana entre los anfitriones del Parque y los visitantes al momento de prestar un servicio.

Elementos tangibles

Los elementos tangibles del producto turístico abarcan todo aquello que se utiliza para prestar el servicio. Dentro de ellos se pueden mencionar los siguientes: recursos naturales y biodiversidad, recursos culturales, atractivos, accesos, área protegida, instalaciones, facilidades turísticas, señalización, Centro de Vis-

itantes, el equipo, utensilios, la presentación del personal, entre muchos otros.

El resultado final de la prestación del producto turístico y sus elementos tangibles e intangibles se convierte en una EXPERIENCIA, la cual sólo puede ser evaluada por el cliente en el instante en que la recibe.

De acuerdo con la visión del desarrollo turístico del Parque Regional Municipal, buscamos entregar EXPERIENCIAS ÚNICAS que sean totalmente RECOMENDABLES.

1. Componente de Gestión de Calidad

De acuerdo con la norma ISO 9001, existen ocho principios de la gestión de la calidad en los procesos de prestación de servicios los cuales han sido definidos brevemente por la norma:

a) Enfoque al Usuario

“Todas las organizaciones dependen de sus clientes (usuarios), por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas” (Norma ISO 9001).

La calidad de la experiencia que los visitantes recibirán en el Parque Regional Municipal sólo puede ser evaluada en el momento preciso en que está recibiendo el producto.

Este principio implica una alta valoración y conocimiento de lo que los usuarios esperan y enfocarse no sólo en satisfacer sus necesidades, sino en sobrepasar sus expectativas.

El sobrepasar las expectativas del usuario se convierte en un elemento promocional más poderoso que la publicidad, la recomendación.

Por lo tanto, la interacción entre los anfitriones del Parque y los visitantes se torna en uno de los detalles medulares para cumplir con este principio y con la visión de desarrollo sostenible del área protegida.

El desarrollo del talento humano a través de la Estrategia Permanente de Capacitación, se convierte en el eje principal del presente Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua, ya que del recurso humano del área protegida y de su actitud de servicio, depende en gran medida el resultado final de la experiencia del visitante y por consiguiente, su grado de satisfacción.

b) Liderazgo comprometido y positivo

“Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización” (Norma ISO 9001).

Si un líder no está comprometido con la calidad, su equipo no se comprometerá. Por el contrario, un líder que motiva a su equipo y lo estimula a trabajar en conjunto, los toma en cuenta.

De acuerdo con el formador de líderes a nivel internacional Robin Sharma “la manera más rápida de hacer crecer una empresa es hacer crecer a quienes la conforman”.

Por lo tanto, el liderazgo del equipo del Parque Regional Municipal es un factor clave para conseguir los objetivos. El Administrador/Director debe marcar el paso, motivar a su equipo, gestionar las capacitaciones necesarias para que puedan desempeñar una labor que exceda las expectativas de los visitantes. Este líder debe saber bien que todo cambio presenta dificultades y obstáculos al principio, que se darán complicaciones y tropiezos en el camino pero que con cada logro diario por muy pequeño que sea se conseguirá por fin el resultado final, y este será positivo para todos.

Un buen líder no logra los objetivos a través de la autoridad sino a través del desarrollo del liderazgo de los miembros de su equipo para que cada uno pueda desarrollar su trabajo de

la mejor forma. Como decía Madre Teresa “si cada uno de nosotros barriera su pedacito de calle, el mundo entero estaría limpio”.

c) Activa participación del personal

“El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso hace posible que sus habilidades sean aprovechadas para el beneficio de la organización” (Norma ISO 9001).

Los recursos humanos constituyen uno de los activos medulares en la gestión de la calidad. Elementos como la hospitalidad, amabilidad, cortesía, velocidad de respuesta, responsabilidad social y ambiental son cualidades imprescindibles para el personal tanto operativo como administrativo del área protegida.

Con el fin de que el personal del Parque Regional Municipal esté motivado a participar activamente en el desarrollo de un turismo sostenible y a prestar servicios de excelente calidad, es indispensable que la Estrategia Permanente de Capacitación se implemente de manera consistente.

No existe ningún curso o taller que pueda producir calidad humana en dos semanas. Es a través de una constante formación y permanente entrenamiento a lo largo de los años que los actores internos involucrados en la prestación de servicios turísticos desarrollarán sus habilidades, adquirirán la experiencia necesaria y adoptarán la actitud de servicio que se necesita para desempeñar una excelente labor. Sólo así mantendrán una activa e interactiva participación en pro del desarrollo turístico sostenible del Parque.

Los Guías Comunitarios, prestadores de servicios comunitarios y demás personal operativo del Parque serán capaces de cumplir la visión y transmitir esas emocionantes experiencias de aprendizaje, relajación y aventura en el Parque pues serán excelentes anfitriones que saben perfectamente cómo exceder las expectativas de los visitantes.

Debe existir siempre confianza, cordialidad y buena comunicación entre los miembros de los puestos administrativos de la Unidad Técnica de Manejo del Parque Regional Municipal con el personal operativo para que pueda existir una activa participación y retroalimentación de la calidad del servicio y que se dé una mejora continua.

d) Seguir los procedimientos establecidos

“Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso” (Norma ISO 9001).

Para entender mejor este principio, debemos entender que un proceso o procedimiento es una secuencia de pasos dispuestos en un orden lógico que se enfoca en lograr un resultado específico. En otras palabras, los procesos son mecanismos o procedimientos diseñados para ser más productivos y más eficientes en lograr los objetivos.

A través de un enfoque de procesos podremos asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua con el tiempo se vuelva un procedimiento sumamente práctico y fácil de implementar por parte de todos los miembros del equipo del Parque Regional Municipal.

Por lo tanto, el Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua exige que todas las acciones que se lleven a cabo sigan el proceso establecido en cinco pasos, con el fin de garantizar que los resultados se obtendrán de la forma más eficiente; todos y cada uno en el equipo deberán cumplir los procedimientos a cabalidad y de manera ordenada.

e) Todos somos interdependientes

“El identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos” (Norma ISO 9001).

Para entender este principio veamos primero qué es un sistema.

Un sistema es un conjunto de elementos íntimamente relacionados que actúan e interactúan entre sí para lograr un fin determinado. Todos los elementos que componen un sistema se interrelacionan y afectan mutuamente. Ningún elemento es independiente de los demás, todos y cada uno de los miembros que conforma un equipo están integrados en un sistema interdependiente.

Por lo tanto, es necesario que la Unidad Técnica de Manejo del PRM adopte este principio en el que todos y cada uno de los elementos involucrados en el desarrollo turístico sostenible del Parque y que forman parte importante de cada producto y servicio, deben sentirse parte de un todo; lo que cada uno hace es importante, los demás dependen de mi trabajo y yo dependo del trabajo de los demás para poder conseguir el resultado final deseado.

f) Actitud de servicio y mejora continua

“La mejora continua del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de ésta” (Norma ISO 9001).

Siempre existirán aspectos que mejorar. Un Sistema de Mejora Continua es una metodología que busca optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio.

Especialmente en las empresas de turismo, es importante que cada miembro del equipo conozca el sistema y los procedimientos para que puedan participar en la mejora de los productos y servicios que se ofrecerán a los visitantes.

El Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua para el desarrollo turístico sostenible del Parque Regional Municipal se basa en cinco pasos importantes: sondear, analizar, diagnosticar, mejorar y evaluar. La sistematización de estos cinco pasos se define en detalle más adelante.

La excelencia que se busca en la prestación de servicios turísticos sólo se alcanzará a través de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua.

g) Toma de decisiones basadas en hechos

“Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa” (Norma ISO 9001).

Cualquier actividad que se vaya realizar para mejorar la calidad de los productos turísticos y en general para mejorar el desarrollo turístico sostenible del Parque Regional Municipal deben basarse en datos precisos, confiables y representativos que obtendremos a partir de entrevistas y encuestas sobre la satisfacción del usuario (Paso 1 de la operativización del Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua). De esta forma estaremos tomando decisiones y futuras acciones basadas en un análisis objetivo.

Para obtener estos datos, se realiza un sondeo que contiene preguntas acerca de la opinión sobre los productos, el grado de satisfacción del visitante y el cumplimiento de sus necesidades y preferencias. La debida tabulación y medición de un número representativo de respuestas nos llevará a identificar los aspectos en los que estamos fallando y que por lo tanto necesitamos mejorar.

h) Relaciones mutuamente beneficiosas ganar-ganar

“Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor” (Norma ISO 9001).

El Parque Regional Municipal necesita promover relaciones de mutuo beneficio no sólo con sus proveedores sino con todos los actores involucrados en el desarrollo turístico sostenible del área protegida. Es absolutamente necesario crear relaciones “ganar-ganar” con las tour operadoras, asociaciones y

organizaciones locales y comunitarias, con los hoteles, colegios, institutos, universidades, etc. Esta filosofía y visión en la que todos ganan traerá ventajas para todos y por lo tanto creará valor para todos. De esta forma, todos los actores estarán interesados en promover el turismo en el Parque.

Una relación armónica de interdependencia, un cluster de mutua confianza en el que todos se beneficien, la unión de fuerzas, y la valoración de la especialización aumentará la

capacidad de todos y cada uno de crear valor y de generar beneficios para todos a través del desarrollo turístico sostenible.

2. Evaluación de la calidad de los productos

A través de los ocho aspectos descritos se evaluará la calidad de cada producto y servicio que presta el área protegida para el visitante. A continuación se presenta la boleta de evaluación.

Cuadro 35: Boleta de evaluación de la calidad de los productos y servicios de atención al visitante

Producto turístico a evaluar: Recorrido “El agua es vida” (Astillero I)				
Aspectos para evaluar la calidad del producto turístico	Según su consideración, emita su respuesta			
	Sí	Reg	No	Comentarios y sugerencias para mejorar
1. ¿Está enfocado el producto en el usuario?				
2. ¿Existe un liderazgo comprometido y positivo para el producto?				
3. ¿Existe activa participación del personal de atención al visitante?				
4. ¿Se siguen los procedimientos establecidos?				
5. ¿Tienen todos los actores una actitud de interdependencia?				
6. ¿Tienen todos los actores una actitud de servicio y mejora continua?				
7. ¿Las decisiones se toman con base en hechos?				
8. ¿Es una relación ganar-ganar para todos los involucrados?				

3. Componente de Mejora Continua

Con el fin de darle un orden práctico y lógico y de operativizar el proceso para conseguir la máxima calidad en la prestación de productos y servicios turísticos y atención de los visitantes del Parque Regional Municipal, se diseñó un práctico sistema de cinco pasos para la mejora continua.

Este sistema será coordinado por el Director del Parque haciendo énfasis en que los anfitriones del área protegida aprendan a identificar cómo se puede lograr la entera satisfacción del usuario y más que ello, en cómo se pueden exceder sus expectativas para provocar la recomendación.

Es preciso que todos los actores involucrados en la atención de visitantes en el PRM se comprometan con este sistema con el fin de lograr la visión, la filosofía de gestión y los objetivos del área. Para ello, toda acción deberá ser realizada con tres valores siempre presentes:

1. Actitud de servicio
2. Excelencia
3. Iniciativa

Paso 1: Sondeo de mercado

El Administrador/Director del Parque coordinará a los Guías Comunitarios con el fin de que aprendan a realizar un sondeo de mercado.

Antes del viaje o la actividad que van a realizar en el Parque

Es necesario que el Guía Comunitario del Parque aprenda cómo conocer los intereses, necesidades y preferencias de sus clientes. Para ello debe conversar con ellos e indagar brevemente sobre lo que buscan con esta actividad y no sólo cumplirla sino exceder sus expectativas.

A continuación se presentan algunas preguntas que los Guías Comunitarios del Parque deberán hacer a sus clientes y darles toda la libertad de responder abiertamente:

- ¿De dónde nos visitan?
- ¿Qué los motivó a venir al Parque? ¿Cómo se enteraron del Parque?
- ¿Tienen algún interés especial para esta visita?

Después de la actividad, tour o recorrido, es necesario que el Guía Comunitario conozca la opinión de los visitantes sobre la experiencia en general y que indague sobre los detalles que será necesario mejorar. Aquí se presentan algunas preguntas para estimular la conversación.

- ¿Qué tal les pareció la experiencia? ¿Qué actividades le gustaron más y cuáles menos?
- ¿Considera que hay algo que debemos mejorar? ¡Sobre cualquier cosa!
- ¿Qué tal le pareció el servicio de su Guía Comunitario? ¿Le atendí con amabilidad?
- ¿Qué le mejoraría a mi servicio?
- Otras preguntas de acuerdo al tema, producto o servicio que estemos sondeando.

Es importante que si lo que estamos sondeando es un tema muy específico, el Director del Parque elabore una encuesta breve de un máximo de 5 preguntas, impresas, con el fin de poder contar con medios de verificación y tener toda la información de manera escrita y con ellas poder tabular los resultados.

Asimismo, es necesario que los Guías Comunitarios realicen suficientes entrevistas y encuestas (según sea el caso) para poder contar con un número significativo de respuestas y poder así validar los resultados sobre el tema específico.

Paso 2: Análisis del producto que ofrecemos

Antes de comparar las necesidades y expectativas del cliente contra el producto que reciben, es necesario analizar internamente y comparar el producto que ofrecemos contra el producto real que entregamos.

Entre los aspectos que debemos evaluar se encuentran todos los elementos que componen un producto turístico: atractivos, equipamiento e infraestructura, bienes y servicios, imagen del destino, gestión y manejo del turismo en el área protegida, y los precios por los productos y servicios.

Para ello, debemos identificar si existe alguna promoción del Parque, algún elemento de publicidad que tenga la intención de atraer visitantes (panfletos, brochures, fotografías, página en internet, etc.). Si acaso existen, debemos analizar cuidadosamente si realmente estamos cumpliendo con cada aspecto y detalle que ofrecemos. Debemos identificar si hay algo que no estamos entregando al visitante tal y como lo ofrecimos. ¿Es la infraestructura y las facilidades que muestran las fotografías honestas con su estado real? ¿La condición de los recursos naturales, el bosque, los senderos, transmiten al visitante la realidad de su estado actual?

En caso de identificar algo que no cumpla con lo ofrecido, debemos anotarlo como un aspecto absolutamente necesario de corregir para que podamos entregar al visitante exactamente lo que le estamos ofreciendo, excelente calidad.

Paso 3: Diagnóstico oferta vs demanda

Después de identificar claramente las mejoras que debemos realizar en nuestro producto, debemos identificar aquellas necesidades o preferencias de nuestros clientes que no estamos llenando.

Para realizar este paso, es absolutamente necesario tener tabulados los resultados del Paso 1 en un documento formal emitido por el Asistente Técnico. La información recopilada a través de los testimonios de los visitantes, nos permitirán identificar aquellos aspectos en los que no estamos llenando las necesidades de los visitantes.

Es necesario identificar todos aquellos aspectos en los que necesitamos trabajar con el fin de que podamos no sólo llenar las necesidades sino superar las expectativas de los visitantes.

Necesitamos analizar no sólo la calidad sino la capacidad de los aspectos evaluados durante el Sondeo de Mercado: infraestructura y fa-

cilidades, bienes y servicios, precio, atractivos, gestión y manejo y la imagen del destino. A continuación se exponen algunos ejemplos:

- **Infraestructura y facilidades:** tenemos suficiente estacionamiento, es cómodo, seguro; contamos con todas las instalaciones necesarias (suficientes sanitarios, para hombres y mujeres, con servicio permanente de agua potable, con utensilios de higiene y limpieza, están siempre accesibles, limpios y esterilizados; proveemos facilidades adecuadas para nuestros visitantes; están los senderos bien señalizados; etc.
- **Servicios:** es el servicio y atención de los guías comunitarios digno de recomendación; existe servicio de alimentación de acuerdo a sus necesidades y preferencias; los servicios y la atención prestados por las comunidades vecinas llenan sus expectativas; etc.
- **Precio:** son los precios de los tours, servicios y recorridos adecuados; son demasiado bajos los precios que transmiten una imagen errónea del producto; son demasiado altas que son inaccesibles para algunas personas; etc.

En este paso necesitamos crear un listado con todos los aspectos que identifiquemos que es necesario mejorar para poder satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los visitantes.

Paso 4: Mejora continua de la calidad del producto o servicio y los procesos

La mejora continua será un objetivo permanente del desarrollo turístico del Parque Regional Municipal.

A partir del listado resultante del Paso 3, procedemos a realizar un Plan de Mejora en el cual identificaremos las estrategias de solución, actores clave, las fechas y los costos estimados para lograr implementar las mejoras

pertinentes a cada uno de los aspectos identificados.

A continuación se presenta el formato para desarrollar de forma práctica el Plan de Mejora Continua.

Entre más veces se aplique este formato por parte de los Guías Comunitarios y otros miembros de la Unidad Técnica de Manejo del Parque Regional Municipal, más rápido podrán implementar los cambios y mejoras que necesita para lograr la visión.

Paso 5: Evaluación de los resultados

Es necesario verificar los resultados de las acciones realizadas y asegurarnos de que logramos los objetivos propuestos.

Nuestro mejor indicador siempre será la satisfacción del usuario, por lo que es necesari-

rio realizar de nuevo un sondeo (esta vez de manera más informal) con los visitantes para lo cual podemos regresar al procedimiento que seguimos en el Paso 1. Esta es la única forma en la que podremos tener certeza de que las mejoras que realizamos según las boletas de mejora continua están dando buenos resultados y que día a día, paso a paso estamos acercándonos hacia el logro de la máxima calidad en nuestros productos y servicios de atención al visitante.

Otra excelente forma complementaria de poder identificar aspectos para mejorar, es a través de un Libro de Comentarios, el cual debe estar visible y accesible de forma libre para que cualquier visitante pueda transmitir sus inquietudes, sugerencias, comentarios, etc.

4. Planificación de las mejoras

Cuadro 36: Boleta planificación de las mejoras a los productos y servicios.

Producto o servicio turístico a mejorar	Elementos del producto o servicio que necesitan mejorar (marque con X)	Aspectos que necesitan mejorar	Acciones	Responsable	Costo estimado	Fecha estimada	
Sanitarios de Central de Visitantes Astillero I	X	Facilidades turísticas	Sistema abastecimiento de agua sanitarios	Evaluación técnica: tuberías vs pozo	Director PRM	Q5,000	10/3/14
		Bienes y servicios					
		Precio					
		Atractivos					
	X	Gestión y manejo	Abastecimiento de útiles y enseres	Instalar sistema antirrobo de papel higiénico	Director PRM	Dispens. Q150 6 rollos Q130	07/3/14
X	Imagen	Limpieza de los servicios sanitarios	Educar a los visitantes al pagar su ingreso al Parque	Encargado taquilla	---	Hoy! 06/3/14	

Producto o servicio turístico a mejorar	Elementos del producto o servicio que necesitan mejorar (marque con X)	Aspectos que necesitan mejorar	Acciones	Responsable	Costo estimado	Fecha estimada	
Recorridos a caballo	X	Facilidades turísticas	Estiércol en las áreas de uso turístico	Bolsa receptora de estiércol obligatoria	Director PRM Asociación XX	Muni. Q500 c/prop. Q100	01/4/14
	X	Bienes y servicios	Caballos descuidados y desnutridos	-Usar estiércol como abono -Huerto para pasto caballos	Director PRM Asociación XX	Muni. Q1000 c/prop. Q200	01/5/14
	X	Precio	Tarifas no reguladas	-Regular tarifas -Publicar en rótulo	Director PRM Asociación XX	Costo rótulo Q300	07/3/14 10/3/14
		Atractivos					
	X	Gestión y manejo	Servicio desordenado	-Implementar sistema turnos -Implementar normas de uso	Director PRM Asociación XX	En mismo rótulo tarifas	01/4/14
		Imagen					
(Llenar para producto o servicio que necesita mejoras según com ponente de evaluación de calidad y componente mejora continua)		Facilidades turísticas					
		Bienes y servicios					
		Precio					
		Atractivos					
		Gestión y manejo					
		Imagen					

LITERATURA CITADA Y CONSULTADA

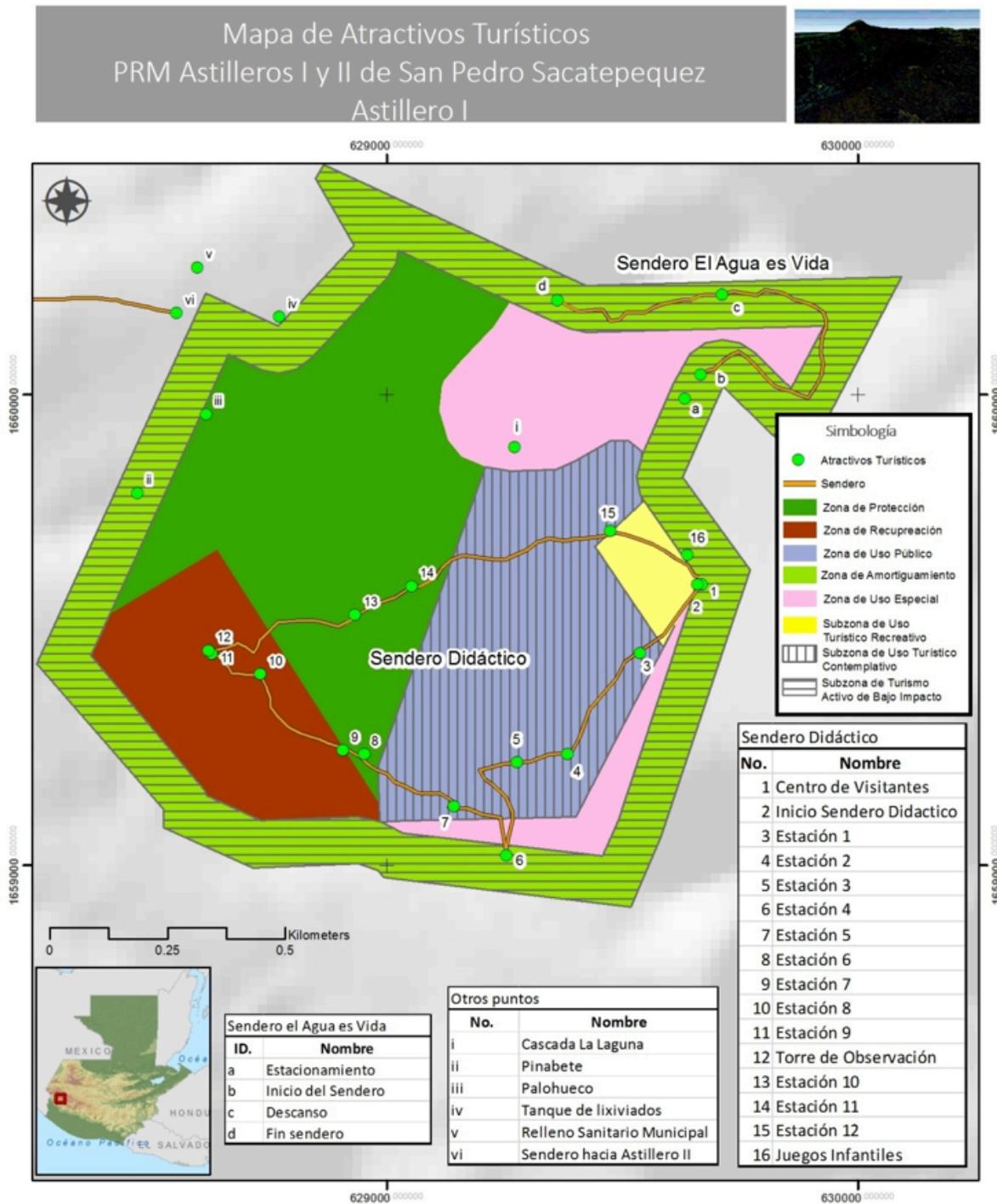
- ANETA, 2015. Asociación Nacional de Empresas de Turismo Activo (ANETA) (España). [Online] Available at: <http://www.aneta.es/> [Accessed 03 02 2016].
- ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE, 1993. Constitución Política de la Republica. Guatemala: s.n.
- Castañeda L. y M. Samayoa, 2002. Bases para el Diseño del Sistema de Monitoreo Ambiental para Guatemala: Identificación Preliminar de Indicadores Ambientales. Guatemala: IARNA/URL, Instituto de Incidencia Ambiental, Guatemala.
- Cater, C. B. G. & T. L., 2015. The Encyclopedia of Sustainable Tourism. s.l.:CABI International.
- CAYAYA BIRDING, 2003-2014. Cayaya Birding. [Online] Available at: http://www.cayaya-birding.com/san_rafael_pie_de_la_cuesta.htm [Accessed 21 Agosto 2014].
- Ceballos-Lascurain, H., 1996. Tourism, Ecotourism and Protected Areas.. Gland, Switzerland: IUCN.
- CONAP/INAB, 2002. Diagnóstico sobre la Administración Municipal de Áreas Protegidas. Insumo para la Política de Coadministración de Áreas Protegidas de Guatemala., s.l.: FIPA, USAID, TNC.
- CONAP, 1989. Ley de Áreas Protegidas Decreto Número 4-89, Ciudad de Guatemala: Congreso de la Republica.
- CONAP, 1990. Reglamento de la Ley de Áreas Protegidas Acuerdo Gubernativo No. 759-90, Guatemala: s.n.
- CONAP, 2003. Normativo para el Desarrollo de Ecoturismo en el SIGAP. Guatemala: s.n.
- CONAP, 2004. Instrumentos de Gestión Ecoturística en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas. Documento de Reglamentos, Normativos y Procedimientos No. 38. , Guatemala: s.n.
- CONAP, 2004. Política de Co-administración en Áreas Protegidas, Ciudad de Guatemala: Presidencia de la Republica de Guatemala.
- CONAP, 2007. Reglamento de Coadministración de Áreas Protegidas. Guatemala, s.n., p. 35pp.
- CONAP, 2009. Lista de especies amenazadas de Guatemala -LEA- y listado de especies de flora y fauna silvestres CITES de Guatemala, Guatemala: Departamento de Vida Silvestre.
- CONAP, 2013. Normativo para la Gestión y Manejo de las Actividades de Visita en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas, Guatemala: s.n.

- CONAP, 2014. Política de administración conjunta y gestión compartida del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas y de áreas naturales de importancia para la conservación de la diversidad biológica en Guatemala. Guatemala: s.n.
- CONAP, 2014. Programa permanente de capacitación para incrementar la capacidad técnica de los administradores de áreas protegidas. Guatemala: s.n.
- CONAP, 2015. Plan de Gestión y Manejo de Visitantes del Parque Regional Municipal Astillero Municipal de San Marcos. s.l.: Municipalidad de San Marcos-CONAP-PNUD.
- CONAP, 2015. Política sobre la Actividad de Visita en Áreas Protegidas 2015-2025. Documento Técnico 09-2015.. Guatemala: Consejo Nacional de Áreas Protegidas. .
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA, 2004. Ley para la Protección del Patrimonio Cultural de la Nación. Guatemala: Congreso de la República.
- CONGRESO DE LA REPUBLICA, 1973. Ley orgánica del INGUAT. Guatemala: s.n.
- CONGRESO NACIONAL DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA, 2002. Código Municipal, Decreto 12-2002. Guatemala: s.n.
- CONSEJO MUNICIPAL DE DESARROLLO DE SAN PEDRO SACATEPÉQUEZ, SAN MARCOS Y SECRETARIA DE PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA PRESIDENCIA, 2010. Plan de Desarrollo San Pedro Sacatepéquez, San Marcos 2011-2025. San Pedro Sacatepéquez, San Marcos: SEGEPLAN.
- CONSERVATION FINANCE ALLIANCE, 2014. CONSERVATION FINANCE ALLIANCE. [Online] Available at: <http://conservationfinance.org/> [Accessed 21 10 2014].
- FAO/OAPN, 2010. Manual de Capacitación sobre Sostenibilidad Financiera para Áreas Protegidas en Latinoamérica. Santiago, Chile: s.n.
- Farrell, T., 2002. The Protected Area Visitor Impact Management (PAVIM) Framework: A Simplified Process for Making Management Decisions. Journal of Sustainable Tourism, pp. 31-51.
- GOBIERNO DE GUATEMALA, 2012. Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022, Guatemala: Gobierno de Guatemala.
- Helvetas Guatemala, 2007. Plan Maestro 2008-2013 Parque Regional Municipal San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, San Pedro Sacatepéquez, San Marcos.: s.n.
- Honey, M., 1999. Ecotourism and sustainable development: who owns paradise? Washington D.C. 405pp.: Island Press.
- INGUAT, 2009. Guía de observación del Quetzal en Guatemala. [Online] Available at: <http://birdwatching.com.gt/> [Accessed 28 Julio 2014].
- INGUAT, 2013. Boletín estadístico anual 2013, Guatemala: INGUAT.
- INGUAT, 2014. Establecimientos de hospedaje, Guatemala: s.n.

- INGUAT, s.f. Atractivos turísticos San Marcos, Guatemala: s.n.
- ISO, s.f. ISO 9000 Quality management. [Online] Available at: http://www.iso.org/iso/iso_9000 [Accessed 14 Noviembre 2014].
- IUCN, 1998. The International Union for Conservation of Natural Resources Red List of Threatened Species. [Online] Available at: <http://www.iucnredlist.org/> [Accessed 17 enero 2014].
- Kotler, P., 2008. Fundamentos de Marketing. México: Pearson Educación 656pp.
- Marchena, M. e. a., 1993. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DEL ECOTURISMO. Estudios Turísticos, Issue 119-120, pp. 39-58.
- MESA NACIONAL DE AVITURISMO, 2012. Guatemala Aviturismo Naturaleza Auténtica. [Online] Available at: <http://www.birds-guatemala.org/> [Accessed 09 Septiembre 2014].
- P&M, 2012. REVISTA PUBLICIDAD Y MERCADEO. [Online] Available at: <http://www.revistapym.com.co/destacados/definicion-mercadeo-lo-que-lo-que-fue-lo-que-puede-ser> [Accessed 03 Noviembre 2014].
- PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, 2011. Política Nacional de Diversidad Biológica. Guatemala: Políticas, Programas y Proyectos No. 13 (01-2011) 41pp.
- PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, s.f. Reglamento al Decreto 1701 a la Ley Orgánica del INGUAT. Guatemala: s.n.
- RED NACIONAL DE GRUPOS GESTORES, s.f. Apoyo a la competitividad de la Región Suroccidental de Guatemala. [Online] Available at: <http://guatecompetitiva.org/> [Accessed 22 Agosto 2014].
- Secretaría General de Turismo, M., 2004. Estudio sobre el turismo de naturaleza en España y su Plan de Impulso.. Espana: Subdirección General de Calidad e Innovación Turística.
- UNEP & WTO, 2005. Making tourism more sustainable, a guide for policy makers. s.l.:United Nations Environment Programme (Paris, France) and World Tourism Organization (Madrid, Spain).
- UNESCO, 2006. Compendio de Leyes sobre la protección del patrimonio cultural guatemalteco. Guatemala: PROMUSEUM.
- Urioste, S., 1997. Desarrollo de una metodología de evaluación ecoturística y su implementación en la microrregión corredor biológico Sierra de las Minas, Bocas del Polochic, Izabal, Guatemala, Guatemala: Universidad del Valle de Guatemala. Licenciada en Ecoturismo.
- Zea, L., 2013. Análisis de la Situación Actual y Formulación de Estrategias para el PGMV PRMVA, Acatenango, Chimaltenango: (inédito).

ANEXOS

Anexo 1: Mapa atractivos y productos turísticos Astillero I



Anexo 2: Mapa atractivos turísticos Astillero II

