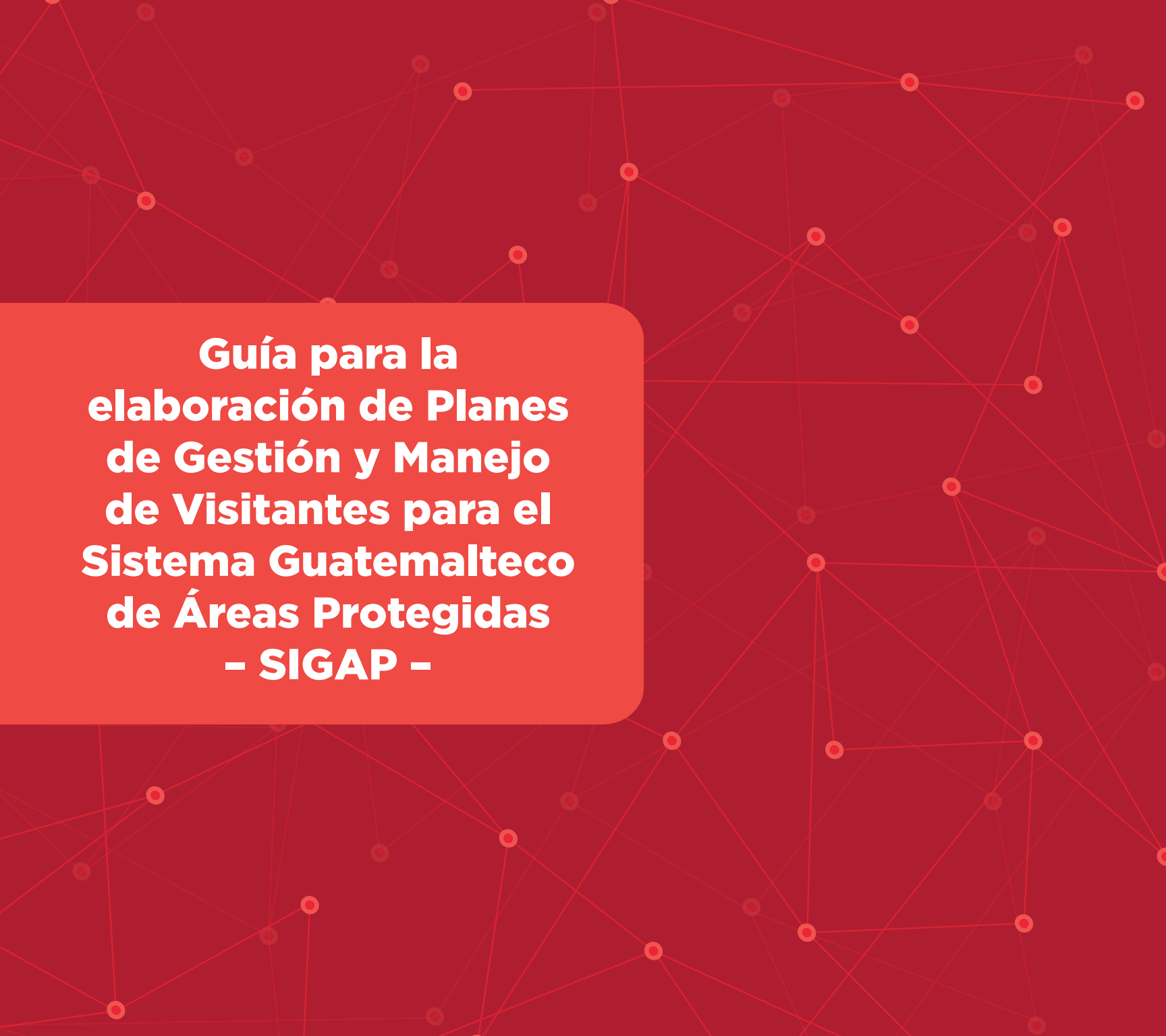




**Guía para la  
elaboración de  
Planes de  
Gestión y Manejo  
de Visitantes  
para el Sistema  
Guatemalteco de  
Áreas Protegidas  
- SIGAP -**





**Guía para la  
elaboración de Planes  
de Gestión y Manejo  
de Visitantes para el  
Sistema Guatemalteco  
de Áreas Protegidas  
- SIGAP -**



# Guía para la elaboración de Planes de Gestión y Manejo de Visitantes para el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas - SIGAP -

Documento técnico No. 11-2015

Agosto 2015

DOCUMENTO ELABORADO POR EL CONSEJO NACIONAL DE ÁREAS PROTEGIDAS

## Revisada por

Annabella Marroquín  
Lucila Pérez

## Diseño y Diagramación

Marcos Pérez  
María Fernanda Orozco

## Actualizada

Irene Chávez

## Foto de portada

Ivan Castro

## Revisión de Diseño

Hiliana Nuñez

## Ilustraciones

María Fernanda Orozco

Se sugiere citar el documento de la siguiente manera:

CONAP.2015. **Guía para la elaboración de Planes de Gestión y Manejo de Visitantes para el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas - SIGAP -**. Documento Técnico. 11-2015.

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](http://www.conap.gob.gt)  
[www.chmguatemala.gob.gt](http://www.chmguatemala.gob.gt) (portal especializado en diversidad biológica)  
[www.bchguatemala.gob.gt](http://www.bchguatemala.gob.gt) (portal especializado en seguridad de la biotecnología)

**Megadiversidad**  
*para siempre*



Esta publicación se realiza de acuerdo al normativo de propiedad intelectual de CONAP, aprobado por el Consejo Nacional de Áreas Protegidas con fecha 28 de agosto del 2013

The background is a solid teal color with a network of thin white lines connecting small white dots, creating a web-like pattern. A dark teal rounded rectangle is positioned on the left side of the page.

# CONTENIDO

# ÍNDICE

<b>I. Antecedentes</b> .....	5	<b>5.1</b>	Contenido Mínimo del Plan para la Gestión y Manejo de la Actividad de Visita del SIGA.....	26	
<b>II. Introducción</b> .....	6	<b>5.2</b>	Proceso de planificación.....	28	
<b>III. Objetivos de la Guía</b> .....	8	<b>5.3</b>	Estructura del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes.....	29	
<b>CAPÍTULO 1: ¿CÓMO UTILIZAR ESTA GUÍA?</b>	9	<b>5.4</b>	Contexto del área protegida.....	30	
<b>1.1</b>	Estructuración de la Guía.....	10	<b>5.5</b>	Análisis de la Situación Actual... 32	
<b>1.2</b>	Niveles de visitación para cada área .....	12	<b>5.6</b>	Visión.....	35
<b>1.3</b>	Evaluación de Potencial Turístico y Estudio de Pre-factibilidad... 13	<b>5.7</b>	Objetivos.....	37	
<b>CAPÍTULO 2: SUGERENCIAS PARA UNA PLANIFICACIÓN EFICAZ EN LA GESTIÓN Y MANEJO DE VISITANTES</b>	14	<b>5.8</b>	Caracterización de los Visitantes	39	
<b>2.1</b>	Consideraciones de formato a tomar en cuenta para la elaboración del Plan.....	16	<b>5.9</b>	Sub-zonificación del Área Destinada para Visitantes.....	42
<b>CAPÍTULO 3: EVALUACIÓN DEL POTENCIAL TURÍSTICO</b>	17	<b>5.10</b>	Definición de Productos y Servicios.....	48	
<b>CAPÍTULO 4: ESTUDIO DE PRE-FACTIBILIDAD</b>	21	<b>5.11</b>	Sistema de Manejo y Monitoreo del Impacto causado por los Visitantes.....	54	
<b>CAPÍTULO 5: COMPONENTES DEL CONTENIDO MÍNIMO DEL PLAN PARA LA GESTIÓN Y MANEJO DE LA ACTIVIDAD DE VISITA DEL SIGAP</b>	25	<b>5.12</b>	Normativo Específico para la Actividad de Visita en el Área... 59		
		<b>5.13</b>	Plan de Mercadeo y Promoción	63	
		<b>5.14</b>	Manejo Administrativo-Financiero	67	
		<b>5.15</b>	Sistema de Monitoreo y Evaluación de la implementación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes	75	

# I. Antecedentes

En el año 2007, Counterpart International (CPI), con el apoyo del Critical Ecosystem Partnership Fund (CEPF) y la Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos de América (USAID) a través del Proyecto Alianza para el Turismo Comunitario, realizó un Análisis de las Políticas Turísticas en Guatemala con el objetivo de realizar recomendaciones y un plan de acción para integrar la conservación de la biodiversidad a dichas políticas. Después de realizar consultas con actores clave de la sociedad civil y evaluar la viabilidad de las recomendaciones propuestas en un Taller Nacional, se propuso un Plan de Acción que estaba enfocado en fortalecer la Política sobre la Actividad Turística en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP- (CONAP, 2000). Varias de las acciones propuestas indicaban la necesidad de realizar una revisión de los Instrumentos de Gestión Ecoturística para el SIGAP (CONAP, 2003) que vienen derivados de dicha Política. Por lo tanto, se inicia un análisis de los instrumentos reglamentarios relacionados con la actividad turística en el SIGAP. Derivado de este análisis y de varias consultas con actores clave dentro y fuera del Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP- es que se realizaron las nuevas propuestas de Normativos:

- Normativo para la Gestión y Manejo de Visitantes en el SIGAP
- Normativo de Concesiones de Servicios Turísticos para el SIGAP.

Estas nuevas propuestas de Normativos se presentaron en un Taller Nacional en el cual también se obtuvo retroalimentación de cuáles herramientas de apoyo se necesitan para ayudar a implementar dichos Normativos. Entre las principales herramientas sugeridas en el Taller fue la actualización de la Guía para la Elaboración de Planes de Gestión y Manejo de Visitantes en el SIGAP. Se determinó entonces la necesidad de trabajar en una actualización de dicha Guía de tal forma que fuera más práctica, didáctica y que ayudara a orientar a los diferentes actores en la planificación para la gestión y el manejo de visitantes en el SIGAP.

## Capítulo IV

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

**Artículo 11.** Elaboración del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes.

Conforme al Plan Maestro de cada área protegida, deberá elaborarse un Plan de Gestión y Manejo de Visitantes. Esta disposición solo aplica para aquellas áreas cuya visita haya sido identificada con una evaluación de potencial turístico previa o en aquellas que ya reciben visitas. El proceso de elaboración, consulta y validación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes debe hacerse de forma participativa y representativa con los diferentes actores involucrados en el desarrollo turístico del área protegida.

**Artículo 12.** Ámbito de aplicación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes.

Los Planes de Gestión y Manejo de Visitantes en el SIGAP pueden elaborarse para la totalidad de la extensión de un área protegida o para un sitio específico o zona de manejo dentro de la misma, en donde se desarrollarán actividades para visitantes, respetando lo estipulado en su respectivo Plan Maestro.

Normativo para la gestión y manejo de las actividades de visita en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas. 2013.

## II. Introducción

La actividad turística o la actividad de visita es de las principales actividades que se desarrollan actualmente en varias áreas protegidas que conforman el SIGAP. Sin embargo, muy pocas áreas cuentan con una planificación adecuada que guíe y oriente a los administradores para una eficiente gestión y manejo de los visitantes. Esta falta de planificación no ha permitido aprovechar el potencial de esta actividad como una herramienta para contribuir a la sostenibilidad de las áreas protegidas. Además, ha habido pérdidas en inversión, daños a recursos, levantamiento de falsas expectativas en comunidades aledañas a las áreas protegidas, entre otros problemas.

Las personas encargadas de las áreas protegidas y el personal técnico que labora en ellas, carece de la suficiente experiencia en la planificación y el manejo de visitantes. En diferentes ocasiones se ha manifestado el interés de contar con un documento que les oriente en la adecuada planificación y desarrollo de las actividades de visita que se realizan en sus respectivas áreas protegidas.

Por estas razones, se ha elaborado esta Guía para Elaboración de Planes de Gestión y Manejo de Visitantes para el SIGAP, con el propósito de servir como instrumento de orientación para los encargados de las áreas protegidas y así contribuir a mejorar la gestión y el manejo de los visitantes dentro del SIGAP.

### Definiciones

A continuación se muestran las definiciones de los términos que servirán de base para la elaboración de ésta Guía. Estas definiciones son las establecidas en el Normativo para la Gestión y Manejo de Visitantes en el SIGAP.



## **Gestión y manejo de visitantes**

“Se entiende por gestión y manejo de visitantes al conjunto de programas, servicios, actividades y equipamiento que independientemente de quien los gestione, deben ser provistos por la Administración del área protegida. Ello, 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”.

Los términos que se consideran sinónimos de “gestión y manejo de visitantes” en el SIGAP son: uso público, turismo, ecoturismo y desarrollo turístico.

---

## **Visitantes**

El término visitantes dentro del SIGAP comprenderá 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.

**Normativo para la gestión y manejo de las actividades de visita en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas, 2013.**



## III. Objetivos de la Guía

- Orientar en la elaboración de un plan de gestión y manejo de visitantes a los planificadores, administradores de áreas protegidas, personal de CONAP y demás personas involucradas directa ó indirectamente en el tema de visitación en el SIGAP.
- Describir cada uno de los componentes que se solicitan como parte del contenido mínimo de un plan de gestión y manejo de visitantes para el SIGAP, según el Normativo para la Gestión y Manejo de la Actividad de Visita en el SIGAP.
- Orientar al personal de CONAP para la evaluación y aprobación de un plan de gestión y manejo de visitantes para el SIGAP.





# **CAPÍTULO 1**



## **¿CÓMO UTILIZAR ESTA GUÍA?**

Esta Guía está diseñada para abordar cada uno de los componentes del contenido mínimo que debe llevar un Plan de Gestión y Manejo de Visitantes, de forma que sean sencillos de comprender para los planificadores, administradores de áreas protegidas, el personal de CONAP encargado de evaluar y aprobar los Planes, y cualquier otra persona interesada en el desarrollo de la actividad de visita dentro del SIGAP. Cada uno de estos componentes se abordará dentro de la Guía de tal forma que se aclare su importancia y utilidad para el área protegida. En esta Guía también se incluye una breve explicación de algunas técnicas para elaborar cada uno de estos componentes y cómo se entrelazan entre sí en la orientación, el desarrollo y el manejo de los visitantes dentro de un área protegida.

Es importante mencionar que esta Guía es únicamente un documento de orientación para el usuario. El Plan de Gestión y Manejo de Visitantes puede estructurarse de la forma que sea más conveniente para el área protegida y/o para el equipo planificador. Es decir, no es necesario seguir el orden establecido dentro de la Guía, sino que puede cambiarse la estructura según las necesidades y características del área, siempre y cuando se incluyan dentro del Plan, los contenidos mínimos establecidos en el Normativo para la Gestión y Manejo de la Actividad de Visita en el SIGAP.

## 1.1. Estructuración de la Guía

Para cada uno de los componentes del contenido mínimo se incluye la respuesta a las siguientes preguntas:



Incluye una breve descripción de en qué consiste el componente.




Se incluyen detalles de las ventajas que implica desarrollar ese componente dentro del Plan.




## Sugerencias útiles para elaborarlo

Se presentan sugerencias de técnicas y metodologías para elaborar el componente. Es importante mencionar que en esta parte se incluyen generalidades sobre los procedimientos para elaborar los componentes, de tal forma de dar una idea de cómo abordarlos. Sin embargo, no se entra en detalle de los procedimientos, ya que para eso existen ya documentos de referencia a los que se puede acudir para profundizar en los mismos (más adelante se incluye bibliografía de apoyo para cada componente).




## ¿Cómo saber si el componente incluye todo lo necesario o está bien hecho?

Aquí se incluyen las características que deberían tener cada componente y los resultados que debería de ayudar a proporcionar. Esta parte sirve de referencia para tener criterios a la hora de evaluar un Plan.



## ¿En qué libros o documentos se puede encontrar más información sobre el tema?

Se incluye bibliografía de referencia para aquellos interesados en profundizar en algún componente en particular (este apartado se encuentra solo en aquellos componentes en los que existe bibliografía específica sobre el tema o cuyo tema es cubierto más a profundidad en algún documento en particular).



## Llamadas

Además, la información extraída de normativos, instrumentos de gestión y otros documentos oficiales y no oficiales de apoyo se presenta en **cuadros puntillados** de color negro como referencia y consulta.

## 1.2 Niveles de visitación para cada área

Debido a que existen áreas protegidas dentro del SIGAP con diferente grado de desarrollo en el tema de visitantes, es necesario adaptar el contenido mínimo establecido, según las características de cada grupo de áreas. Analizando las características de visitación de las diferentes áreas protegidas se determinó que, para fines de planificación, se pueden dividir en tres niveles:

Nivel	Nivel de visita del área	Tipo de áreas que incluye	Enfoque de planificación
1	Sin visita y sin evaluación de potencial.	Áreas de las que aún no se conoce su potencial para recibir visitantes.	Evaluar su potencial y planificar su desarrollo en base a su potencial y factibilidad.
2	No poseen un desarrollo en el tema de visitación y se debe planificar dicho desarrollo.	Áreas sin visitación, pero con potencial identificado para desarrollarla (en base a un estudio de potencial). Áreas con visita incipiente y/o esporádica sin mayor control ni desarrollo.	Planificar según el potencial identificado para atender la visita actual y/o potencial.
3	Con cierto grado de desarrollo en el tema de visitación y que únicamente necesita ordenar dichas actividades y/o fortalecerlas	Áreas con visita significativa, pero con necesidad de ordenarla, regularla y mejorarla. Áreas que ya funcionan como destinos turísticos, pero que necesitan ordenar y/o fortalecer ciertos aspectos.	Planificar para mejorar el servicio que se presta al visitante y establecer mecanismos para regular la visitación. Planificar para fortalecer sus actividades de manejo de visitantes y controlar los impactos provenientes de ese tipo de desarrollo.

Las áreas protegidas, según la categoría a la que pertenezcan, deben abordar cada uno de los componentes descritos en la Guía de forma diferente, de manera que obedezcan a las características y circunstancias que cada una tiene. La Guía incluye una breve explicación del enfoque que cada una de las categorías le debe dar al Plan de Gestión y Manejo de Visitantes en sus diferentes componentes.



Esta explicación está resaltada en recuadros con una bandera de color blanco en aquellos componentes en los que es necesario prestar atención al enfoque que se le debe dar al Plan.

## 1.3 Evaluación de Potencial Turístico y Estudio de Pre-factibilidad

Aparte del contenido mínimo establecido en el Normativo, se incluye un apartado donde se explica la importancia, utilidad y forma de elaborar una evaluación de potencial turístico y un estudio de pre-factibilidad para un área protegida. Esta sección es para uso exclusivo de aquellas áreas que aún no se conoce su potencial para ser desarrollada turísticamente (no cuentan con ningún estudio relacionado) y por lo tanto, no reciben visitantes (Nivel 1). Estos estudios son requisitos establecidos también en el Normativo anteriormente mencionado.

La evaluación de potencial turístico también se puede realizar en áreas con desarrollo turístico y visita para identificar nuevos atractivos/actividades, para reorientar un destino mal enfocado o para crear productos nuevos, con mejor potencial, más competitivos y creativos.

Para la evaluación de potencial turístico y para el estudio de pre-factibilidad se responden también las preguntas que se plantean para cada componente del contenido mínimo de la guía.

La Sección de Patrimonio Cultural y Ecoturismo deberá realizar las evaluaciones de potencial turístico, en coordinación con el INGUAT, el IDAEH y los coadministradores del área protegida, previo a invertir en la elaboración del plan o a realizar cualquier otro tipo de inversión turística. Si los resultados de dicha evaluación indican que el área tiene potencial, deben elaborar un estudio de pre-factibilidad que indique como mínimo lo que se pretende hacer, su rentabilidad y a quiénes irá dirigido. Por el contrario, si los resultados de dicha evaluación indican que el área no tiene potencial, se deben abordar las observaciones y recomendaciones que surjan del Departamento de Unidades de Conservación de la Secretaría Ejecutiva del Consejo Nacional de Áreas Protegidas- CONAP-. Los estudios de pre-factibilidad deben contar con el visto bueno del Departamento de Unidades de Conservación de la Secretaría Ejecutiva del Consejo Nacional de Áreas Protegidas - CONAP-.

**Normativo para la gestión y manejo de las actividades de visita en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas, 2013.**

## **CAPÍTULO 2:**

.....

# **SUGERENCIAS PARA UNA PLANIFICACIÓN EFICAZ EN LA GESTIÓN Y MANEJO DE VISITANTES**

- Los planes deben elaborarse de tal forma que puedan ser implementados ante cualquier cambio de personal que pueda darse en el área protegida.
- Deben ofrecer continuidad durante los cambios de gobierno.
- Deben estar orientados hacia la aplicación práctica. Este aspecto debe ser considerado durante toda la etapa de elaboración del plan (por ejemplo: indicar funciones y responsabilidades, tomar en cuenta a todos los involucrados para asegurar su aplicación, etc.). Una forma de asegurar esto es incluyendo un cronograma que detalle los plazos para implementar las distintas acciones propuestas, así como los responsables de llevarlas a cabo. El contenido del plan y el cronograma de implementación debe ser realista y viable de implementarse.
- Durante el proceso de elaboración, debe considerarse la consulta con todos los actores involucrados en el área, los cuales pueden tener distintos intereses. Esto con el objetivo de lograr consensos que aseguren la viabilidad social del plan. Es decir, que haya una aceptación por parte de los diferentes actores de tal forma que el plan pueda ser aplicado (OJO: consenso no significa necesariamente unanimidad).
- Considerar que los siguientes cuatro grupos son especialmente importantes en la gestión y manejo de visitantes, y que por lo tanto, deben tomarse en cuenta para los procesos de consulta y búsqueda de consensos: 1) la sociedad en general (principalmente las comunidades locales y pueblos indígenas), 2) los administradores, co-administradores y/o encargados de las áreas, 3) los operadores de turismo y otros actores del sector privado turístico relevante para el área, y 4) los visitantes.



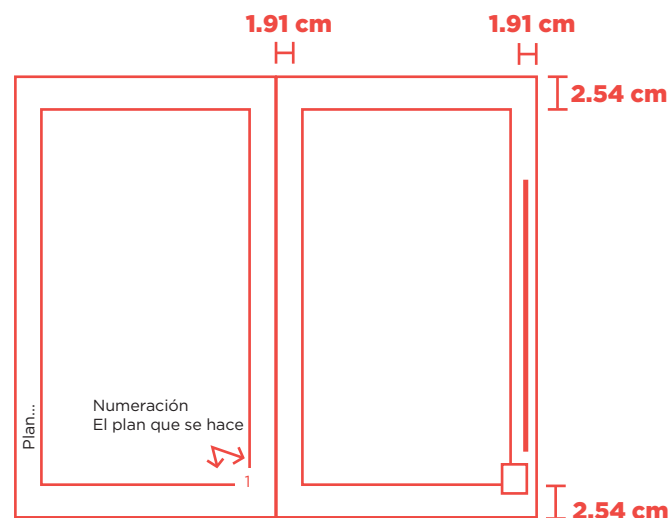
- Asegurar, en la manera de lo posible, un enfoque multidisciplinario del Plan. Es decir, contar con la retroalimentación de expertos en distintos temas relacionados con la gestión y manejo de visitantes en un área protegida (por ejemplo, especialistas en turismo, arquitectos, científicos, abogados, etc.). Cada área y cada plan puede necesitar distintos expertos, dependiendo de las características que presente el área en el momento de la elaboración del Plan.



- Utilizar diferentes y variadas técnicas para asegurar el involucramiento en las distintas fases del proceso de planificación (por ejemplo, talleres con los actores involucrados como administradores, comunidades, organizaciones y otros, visitas de campo, grupos focales, entrevistas directas, etc.). La idea es tratar de asegurar que los actores que participen en la elaboración del plan, se apropien y se sientan responsables del mismo.
- Buscar que las comunidades proporcionen información relevante para el Plan, más que proporcionarles la información por parte del planificador. Es decir, asegurar darle más importancia al aporte de las comunidades, que a solo dar la información a las mismas.
- Asegurar que durante el proceso de planificación no se levanten falsas expectativas, principalmente a las comunidades locales.
- Es importante que, después de las consultas previas para obtener información, el planificador o equipo planificador regrese con los actores involucrados con propuestas concretas que puedan ser fortalecidas por estos grupos interesados. Es decir que las consultas deben hacerse en dos niveles: 1) al inicio del plan los distintos actores le proporcionan al planificador la información necesaria para poder elaborar las propuestas del plan, 2) luego el planificador elabora propuestas concretas (con el asesoramiento necesario de distintos expertos en diferentes disciplinas) que luego presenta a los actores involucrados para recibir retroalimentación y fortalecer dichas propuestas.
- El equipo planificador debe estar liderado por un profesional en turismo sostenible o con una experiencia mínima de 5 años en el ámbito del turismo en áreas protegidas.

## 2.1 Consideraciones de formato a tomar en cuenta para la elaboración del Plan

Después de aprobar el documento final del Plan, el CONAP se encarga de la última fase del proceso que consiste en su impresión y publicación. Es por esto que, para poder aprobar el documento, el mismo deberá aprovechar óptimamente el espacio (se recomienda el uso del tipo de margen moderado: 2.54 cm de márgenes superior e inferior, 1.91 cm de márgenes derecho e izquierdo). La impresión del documento que contiene el Plan se hace en ambas caras de las hojas, por lo que es de suma importancia que la numeración de las páginas se adecúe a esta condición.



**Ejemplo de documento**



## **CAPÍTULO 3:**



# **EVALUACIÓN DEL POTENCIAL TURÍSTICO**



## ¿Qué es?

Es un estudio que se realiza con el objetivo de evaluar si un área determinada tiene potencial para desarrollarse turísticamente. Esta evaluación analiza aspectos más allá del atractivo de un área en particular. El atractivo debe ser solo uno de los aspectos a evaluar para determinar el potencial del área. Este estudio determina si el área tiene un alto, un medio o un bajo potencial turístico con base en criterios que se evalúan sobre la oferta y la demanda.



## ¿Por qué es importante para el área protegida?

Los resultados de esta evaluación van a permitir determinar si es factible o no invertir y desarrollar turismo en un área determinada. En muchos casos se considera que un área tiene potencial para desarrollarse únicamente porque posee un atractivo y/o porque presenta la oportunidad para realizar actividades de tipo recreativo o de interés a diversos visitantes. En primer lugar se debe analizar el nivel de interés que presentan dichos atractivos y actividades. Además, en la evaluación de potencial se deben analizar otros factores que influyen en el potencial turístico de un área. Por ejemplo: conectividad, posicionamiento en relación a otros destinos del país, accesibilidad, nivel de confort, estructura actual y potencial (infraestructura y servicios), fragilidad del área y recursos disponibles, seguridad, mercados actuales y potenciales, perspectivas de la comunidad, oportunidades de financiamiento y capacidad administrativa, etc. Todos los aspectos evaluados en este estudio determinan en conjunto si el área tiene el potencial necesario para arriesgar una inversión en turismo. Sin embargo, esta evaluación de potencial debe ir acompañada de un estudio de pre-factibilidad (ver capítulo siguiente) que va a determinar otros aspectos importantes para tomar la decisión de invertir en un área (como idea de producto a ofrecer, rentabilidad y mercado potencial).





## Sugerencias útiles para elaborarlo

Existen diferentes procedimientos que se pueden utilizar para elaborar una evaluación de potencial en un área determinada. En cualquiera de los procedimientos que se utilicen, es importante partir de un análisis de la conectividad; un inventario de atractivos, servicios, e infraestructura; una evaluación de la situación actual del área en general, especialmente de su actividad turística o potencial para desarrollo de actividades; así como de la situación general del mercado y la capacidad administrativa. Para levantar esta información es importante realizar visitas de campo, llevar a cabo entrevistas con actores clave en el manejo y uso público del área, contar con fichas diseñadas específicamente para el levantamiento de información y cualquier otra actividad que soporte el análisis de la situación actual y potencial del área en cuanto a la actividad turística se refiere.

El Departamento de Unidades de Conservación del CONAP cuenta ya con un formato establecido para llevar a cabo una evaluación de potencial turístico completa y clara. Estos formatos comprenden:

Fichas de evaluación de campo - recopilación de información. Éstas son fichas prácticas y completas diseñadas y validadas en campo. Dichas fichas se pueden modificar para adaptarse a las necesidades del consultor y del área protegida que se va a evaluar siempre y cuando se considere: cubrir diferentes aspectos que indiquen el potencial; establecer niveles de potencial y su fundamento; presentar criterios objetivos de análisis y presentación de los resultados de la evaluación.

Formato para presentar una evaluación de potencial turístico completa. Este formato también se puede adaptar según las necesidades del proyecto. Presenta una forma práctica, completa y objetiva de análisis del potencial de un área incluyendo formas de ponderación de resultados y gráficos fáciles de comprender.

Para llevar a cabo una evaluación de potencial turístico de un área protegida se recomienda utilizar la Metodología para Evaluación de Potencial Turístico para el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP- y Fichas de Evaluación de Campo anexas.

**Departamento de Unidades de Conservación, CONAP 2014.**



## ¿Cómo saber si el componente incluye todo lo necesario o está bien hecho?

La evaluación debe analizar distintos aspectos del área protegida que indiquen, como mínimo, el nivel de potencial en los siguientes temas:

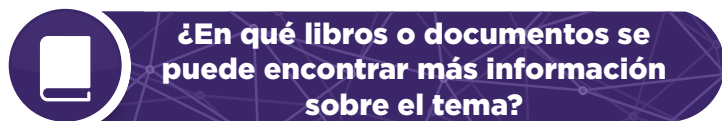
- Conectividad: ubicación del área en relación a otros destinos turísticos de la región y a accesos importantes.

- Mercado actual y potencial: Además la evaluación debe identificar la situación turística existente, analizar la oferta, demanda, competencia y tendencias del mercado. Debe incluir elementos determinantes para que el producto a ser desarrollado pueda ser insertado en la cadena de valor.
- Atractivos: tanto naturales como culturales, así como de carácter escénico. Es importante también se incluya en la evaluación el estado de conservación del atractivo.
- Nivel de Confort: incluye aspectos de accesibilidad (carreteras, transporte, rutas, estacionalidad de los accesos, estado), infraestructura de apoyo (agua, electricidad, comunicaciones, salud, etc.), facilidades turísticas (alojamiento, restaurantes, senderos, centros de visitantes, etc.), recursos humanos, esfuerzo físico y seguridad.
- Posibilidades administrativas y financieras.
- Factores Externos: mide aspectos como el apoyo al tema de turismo en el área, imagen institucional, perspectivas de desarrollo (aquí se incluyen aspectos, por ejemplo, de organización comunitaria, tenencia de la tierra cuando aplique, etc.).

Los criterios utilizados deben tener coherencia y permitir que la evaluación de potencial sea lo más objetiva posible.

Los resultados que debe proporcionar:

Debe indicar si el área tiene potencial para ser desarrollada turísticamente. En el caso de que la evaluación arroje un resultado negativo (el área no tiene potencial), debe especificar cuáles son las debilidades más grandes que se encontraron en el área y las razones por las cuales se considera que no tiene potencial. Asimismo, debe indicar en cuales temas se obtuvieron las calificaciones más bajas de tal forma que se pueda determinar si es factible trabajar en ellos para que el área alcance el potencial deseado, o si definitivamente son temas que descartan la posibilidad de que el área cuente con potencial eventualmente. El potencial se mide en diferentes partes como atractivos, estructura, administrativo, conectividad. Si no hay atractivos o actividades el área definitivamente no tiene potencial aunque existan algunos de los otros elementos.



Baez, A. y A. Acuña. 1998. **Guía para las Mejores Prácticas de Ecoturismo en las Áreas Protegidas de Centro América.** PROARCA / CAPAS. CCAD USAID. 181 pp.

De Urioste, S. 1997. **Desarrollo de una Metodología de Evaluación Ecoturística y su Implementación en la Microrregión Corredor Biológico Sierra de las Minas - Bocas de Polochic, Izabal, Guatemala.** Trabajo de Graduación. Universidad del Valle de Guatemala. 90 pp.

Zimmer, P. y S. Grassman. 1996. **Evaluar el Potencial Turístico de un Territorio.** LEADER II. 43 pp.



# **CAPÍTULO 4:**



# **ESTUDIO DE PRE-FACTIBILIDAD**



## ¿Qué es?

Es un estudio que se realiza previo a planificar e invertir en un área, ya que permite determinar si es factible o no desarrollar la actividad de turismo o de visitantes en un área protegida en particular. Este estudio debe indicar como mínimo lo que se pretende realizar en el área (idea de producto), su rentabilidad y a quienes irá dirigido (estudio o sondeo de mercado). Esto con el objetivo de determinar si vale la pena invertir en desarrollar turísticamente en el área protegida. Este estudio va de la mano con la evaluación de potencial, ya que ambos van a indicar si se recomienda desarrollar un Plan de Gestión y Manejo de Visitantes - prácticamente, si vale la pena invertir en una actividad turística para la sostenibilidad del área - o si se deben buscar alternativas de desarrollo sostenible diferentes para el manejo de la misma. Al igual que la evaluación de potencial turístico, el estudio de pre-factibilidad también se puede realizar en áreas con actividad turística en donde se desea mejorar/re-orientar el producto actual o para productos / mercados nuevos.



## ¿Por qué es importante para el área protegida?

Si los estudios de pre-factibilidad y evaluación de potencial indican que la actividad de turismo en el área será rentable y que existe un mercado potencial que va a adquirir los productos que se tienen proyectados, se continúa con el proceso de desarrollo e inversión turística. El siguiente paso es la elaboración del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes para orientar el desarrollo de esta actividad en el área protegida.



## Sugerencias útiles para elaborarlo

Existen diversos formatos y metodologías para realizar los estudios de pre-factibilidad. Incluso existen entidades que tienen sus propias estructuras para realizar estos estudios. Sin embargo, el procedimiento básico para elaborar un estudio de pre-factibilidad incluye lo siguiente:

- Como todo estudio, debe partir de un estudio del entorno y un análisis de la situación actual del área protegida. Esto será la base para establecer una idea de producto para el área protegida.
- Se establece una “idea de producto”, la cual consiste en especificar lo que se pretende realizar en el área protegida para adecuarla para la atención de visitantes. Es importante que se detallen los aspectos de cómo se administrará y cómo se operará ese producto, así como otros aspectos técnicos y legales que se consideren importantes. Esto último es de alta relevancia, ya que serán elementos que contribuirán a analizar la rentabilidad del proyecto que se pretende realizar.

El estudio de pre-factibilidad ayudará a tomar la decisión de desarrollar e invertir en la actividad de turismo en un área protegida en particular.

Se debe elaborar un estudio o sondeo de mercado para determinar si existe un mercado interesado en nuestro producto y cuáles son las características de ese mercado.

- Se deben realizar las proyecciones financieras necesarias para conocer cómo será la futura situación del proyecto. Esto nos dirá si el proyecto será sostenible económicamente y así conocer las utilidades o ganancias esperadas. Para calcular la viabilidad de un proyecto se pueden utilizar dos parámetros matemáticos-financieros:

- VAN (Valor Actual Neto)
- TIR (Tasa Interna de Retorno)

Ambos parámetros se basan en la estimación de los flujos de caja que tenga el proyecto (es decir: ingresos menos los gastos). Sin embargo, para conocer la forma en que se deben utilizar estas fórmulas para realizar proyecciones financieras, es importante consultar bibliografía específica en el tema (ver sugerencias más abajo).



Las características que debe tener:

- Debe determinar claramente cuál es la “idea de producto” con todos los detalles necesarios para poder hacer las proyecciones financieras necesarias.
- Debe detallar las características de los clientes potenciales, las posibles formas de comercialización del producto y características de la competencia potencial. Es importante que se incluya la forma en que se llegó a esas conclusiones.
- Las proyecciones financieras deben utilizar parámetros matemáticos reconocidos e incluir todos los detalles necesarios para justificar dichas proyecciones (proyecciones de inversiones, ingresos, gastos, etc.).

El estudio de mercado nos ayuda a definir, entre otras cosas:

- Qué podemos vender.
- A quién podemos venderlo.
- Cómo podemos venderlo.
- Gustos y preferencias de los clientes potenciales.
- Quién es la competencia.

Los elementos que se necesitan conocer para definir la situación financiera son:

- Inversiones fijas.
  - Inversiones en activos circulantes para el inicio de funcionamiento y para el primer período de operaciones.
  - Plan para el financiamiento de las necesidades anteriores (aporte de capital propio, préstamos, etc.).
  - Ingresos y gastos previstos en un año de operación normal.
- Extraído de Guía para elaborar estudios de factibilidad de Proyectos Ecoturísticos (Damaris Chavez / Rafael Luna)



El estudio de pre-factibilidad debe establecer lo siguiente:

- Si es posible desarrollar el producto que se tiene en mente.
- Dar a conocer si la gente lo comprará y qué tipo de personas lo comprarán.
- Saber si será posible venderlo.
- Definir si la actividad va a ser rentable o no, y en cuanto tiempo se recuperaría la inversión.



**¿En qué libros o documentos se puede encontrar más información sobre el tema?**

Baez, A. y A. Acuña. 1998. **Guía para las Mejores Prácticas de Ecoturismo en las Áreas Protegidas de Centro América.** PROARCA / CAPAS. CCAD USAID. 181 pp.

Chavez, D. y R. Luna. 2001. **Guía para elaborar estudios de factibilidad de Proyectos Ecoturísticos.** PROARCA/ CAPAS/USAID - Universidad del Valle de Guatemala.

## **CAPÍTULO 5:**



# **COMPONENTES DEL CONTENIDO MÍNIMO DEL PLAN DE GESTIÓN Y MANEJO DE VISITANTES DEL SIGAP**

## 5.1 Contenido Mínimo del Plan para la Gestión y Manejo de la Actividad de Visita del SIGAP

En el Normativo para la Gestión y Manejo de la Actividad de Visita en el SIGAP se establece en el contenido mínimo que deben abordar los Planes de Gestión y Manejo de Visitantes que se realicen en cualquier área protegida perteneciente al SIGAP.

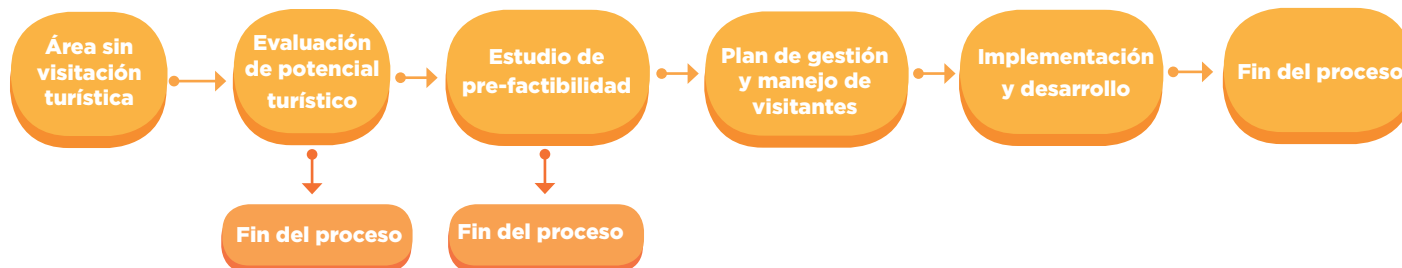
- Contexto legal, político, institucional, social y económico dentro del cual se desarrolla el Plan a nivel local y regional.
- Análisis de la situación actual que defina la capacidad instalada para el desarrollo de la visitación (atractivos, infraestructura, servicios y recursos humanos), del área.
- Visión para el área protegida al final del período de duración del Plan.
- Objetivos para desarrollar, ordenar, regular y/o fortalecer la actividad de visitación en el área protegida.
- Caracterización de los visitantes que incluya una descripción de los visitantes actuales y/o potenciales para el área protegida.
- Definición detallada de los productos turísticos a ofrecer o que actualmente se ofrecen en el área. Debe incluir: la importancia y estado de conservación de los atractivos y las actividades, servicios e infraestructura involucrados y/o necesarios para desarrollar el producto. Debe definir la forma en que se van a manejar o se manejan actualmente los productos, así como la participación de la sociedad civil organizada, empresarios privados y comunitarios involucrados en los mismos. Debe identificar los servicios que son susceptibles de otorgar en concesión. Para los productos nuevos a ofrecer se deberán elaborar estudios de pre-factibilidad que indiquen como mínimo lo que se pretende hacer, su rentabilidad y a quiénes irá dirigido.
- Sub-zonificación del área destinada para visitantes. Busca maximizar las oportunidades de desarrollo turístico y recreación, así como la calidad de la experiencia del visitante. Este ordenamiento debe respetar la zonificación establecida en el Plan Maestro. Incluir coordenadas en sistema de proyección GTM y mapas que ilustren la ubicación de la sub-zonificación del área de visitantes / uso público o los

servicios y facilidades turísticos propuestos.

- Sistema de manejo y monitoreo del impacto de los visitantes que establezca un sistema efectivo para evaluar, monitorear y minimizar los impactos negativos y potencializar los impactos positivos.
- Normativo que incluya toda regulación necesaria para optimizar el manejo de los visitantes y para minimizar los impactos en el área y/o en las comunidades aledañas. Debe incluir regulaciones para todos los actores involucrados en el tema de visitantes.
- Lineamientos estratégicos para el Plan de mercadeo y promoción para dar a conocer y comercializar los productos y servicios que se ofrecen o que se van a ofrecer en el área.
- Lineamientos para el manejo administrativo-financiero que incluyan las estrategias administrativas para asegurar un adecuado desarrollo de los productos que se ofrecen y que aseguren el menor impacto en la diversidad biológica y el patrimonio cultural del área tales como estrategias de recursos humanos, de capacitación, de registro de visitantes, de alianzas administrativas, de educación ambiental y de definición de roles de actores. Además, deben incluir las estrategias financieras para el manejo y distribución de los ingresos generados por la visita en el área y lograr el mantenimiento de las facilidades y servicios tales como estrategias de tarifas, de mecanismos de cobro, y de manejo y distribución de fondos. Esta parte debe también incluir un estimado del presupuesto para la implementación del Plan.

**Artículo 14. Normativo para la gestión y manejo de las actividades de visita en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegida. 2013.**

## 5.2 Proceso de planificación

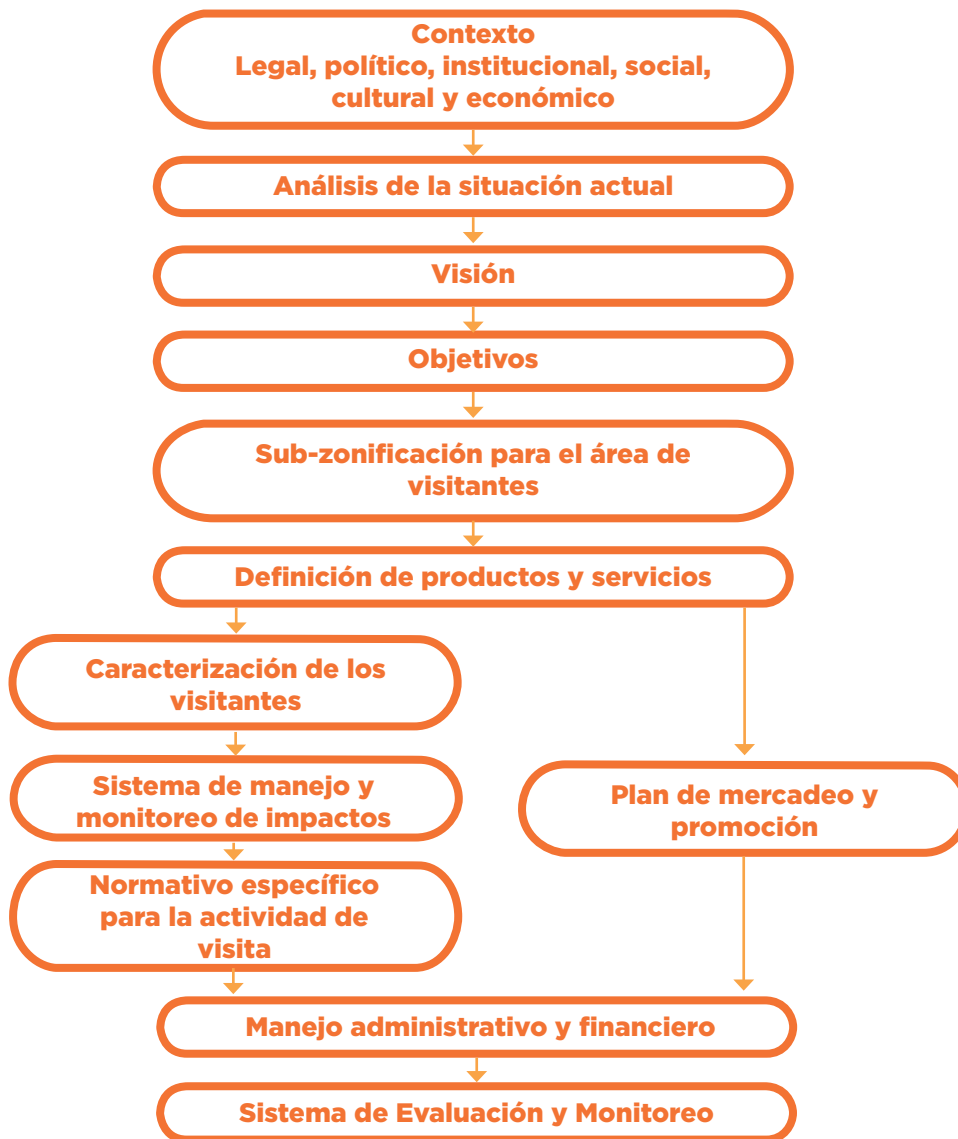


Si la Evaluación de Potencial identifica que el área NO tiene potencial, no se continúa con el estudio de pre-factibilidad. Si el Estudio de pre-factibilidad determina que NO existe mercado potencial y/o NO es rentable, no se debe proceder a la elaboración del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes.



En el caso de un área que ya cuenta con visitación turística, se puede llevar a cabo una evaluación de productos nuevos (potencial y pre-factibilidad) y en base a ellos realizar una nueva planificación. Otro caso sería cuando el área ya cuenta con actividad turística que se desea ordenar por medio de un plan de gestión y manejo de visitantes.

## 5.3 Estructura del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes:



## 5.4. Contexto del área protegida



**¿Qué es?**

Su propósito es exponer el contexto legal, político, institucional, social, cultural, económico y ambiental dentro del cual se está desarrollando el Plan. Refleja la situación en que se encuentra el área protegida con respecto a su entorno y variables históricas.



**¿Por qué es importante para el área protegida?**

Es importante tener una visión clara del contexto en el cual estamos desarrollando nuestro Plan ya que este presenta todas las circunstancias que se deben tomar en cuenta para desarrollar el turismo de forma sostenible económica, social, ambiental y culturalmente. Además nos ayudará a aprovechar las oportunidades o atender las amenazas que puede haber para el área protegida. Nos da una claridad sobre la situación en la que se encuentra el área con respecto a diferentes factores clave. Es importante incluirlo como parte del Plan, ya que sirve de referencia para establecer y entender las propuestas de gestión y manejo de visitantes que se hagan para el área.



**Sugerencias útiles para elaborarlo**

Revisión de documentos y estudios realizados para el área protegida o la región inmediata. En la mayoría de casos ya existen estudios que nos pueden orientar y proporcionar la información necesaria (evaluaciones de potencial turístico, informes, diagnósticos sociales y/o económicos, estudios técnicos del área, estudios científicos, etc.).

Hay varias formas de obtener la información que debe incluirse como parte del Contexto:

Adaptación de la información contenida en el Plan Maestro del área protegida. Normalmente el Plan Maestro ya expone con claridad el contexto, por lo que solo se debe actualizar y ampliar la información, en el caso de que sea necesario. Es importante considerar y profundizar más en aspectos que puedan tener un impacto directo en la actividad turística y que no necesariamente se abordan en el Plan Maestro.

Según el Reglamento para la Gestión y Manejo de Visitantes para el SIGAP, es requisito que las AP's cuenten con un Plan Maestro para poder realizar el PGMV. Las áreas que cuentan con Estudio Técnico y/o Plan Maestro ya tienen definido el contexto. La información debe actualizarse o ampliarse solo en caso de ser necesario.

Entrevistas con actores clave, que pueden incluir: Municipalidades, Instituciones varias relacionadas directa o indirectamente con el área, líderes comunitarios, etc. Estas entrevistas nos ayudarán a actualizar la información o a generar aquella que haga falta.

Diseño y elaboración de fichas para levantamiento de información relevante. Esto normalmente no es necesario hacerlo para un Plan de Gestión y Manejo de Visitantes, ya que un área que está lista para recibir visitantes es altamente probable que ya cuente con la información necesaria. Sin embargo, podría servir para complementar alguna información faltante. Se recomienda consultar / adaptar las fichas de evaluación de potencial (ver capítulo 3 de esta guía).

## ✓ ¿Cómo saber si la descripción del contexto incluye todo lo necesario?

Debe incluir todos los aspectos que pueden dar una idea clara de la situación en que se encuentra el área con respecto a su entorno. Algunos de ellos es bueno combinarlos como se define a continuación:

- Contexto legal, político e institucional: marco legal que respalda el área, autoridades políticas involucradas, otros aspectos legales relevantes, entidades en general involucradas directa o indirectamente en el área, aspectos administrativos para el manejo, etc.
- Contexto social, cultural y económico: aspectos históricos o etnológicos, aspectos demográficos (educación, salud, vivienda, etc.), servicios públicos e infraestructura social, organización comunitaria, aspectos económicos (actividades productivas, aspectos comerciales, etc.).
- Contexto Ambiental: aspectos fisiológicos, geológicos, hidrológicos, climatológicos y ecológicos del área. En esta sección se pueden incluir aspectos relacionados con el uso y la tenencia de la tierra.

El contexto debe dar suficiente información de base para respaldar las propuestas de gestión y manejo que se incluyan dentro del Plan. Si se necesita aclarar alguna duda relacionada con la situación del área más adelante en el Plan, se puede recurrir a esta sección.

A su vez, debe resaltar aspectos que contribuyen o limitan el desarrollo de la actividad turística.

La información debe presentarse de la forma más breve posible, únicamente incluyendo los aspectos verdaderamente relevantes para el Plan.



## 5.5. Análisis de la Situación Actual



### ¿Qué es?

Se refiere a la descripción de la situación actual del área con respecto al tema de visitantes, tanto a nivel regional, como local. Aquí se incluye la descripción de los diferentes tipos de atractivos del área, la capacidad instalada para atender a los visitantes (rutas de acceso e infraestructura, personal, productos y servicios que ya se ofrecen), la situación del acceso al área, las entidades o empresas involucradas con la atención de visitantes y cualquier otra información relevante que brinde una imagen de la situación de la cual se está partiendo para planificar la gestión y manejo de visitantes en el área.

La situación actual debe describir todos los diferentes tipos de situaciones según los diversos visitantes que llegan al área por: turismo, recreación, investigación, actividades culturales o ceremoniales, etc



### ¿Por qué es importante para el área protegida?

Esta información es la plataforma de la cual se va a partir para planificar la gestión y manejo de visitantes en el área protegida. Va a servir de orientación para saber qué enfoque se le debe dar a la planificación en el área protegida. Da una idea de los aspectos con los que se cuenta a nivel de visitantes y los aspectos que hace falta considerar. Además, aquí se ordena la información de tal forma que sea de utilidad para planificar las actividades en el área protegida. Por ejemplo: se ordenan y describen los atractivos con los que se cuentan, así como la infraestructura y servicios para atención de los visitantes.



### Sugerencias útiles para elaborarlo

- Revisión de documentos que pueden tener información recopilada de base sobre la situación turística y de los visitantes en general a nivel regional y local. En esta revisión se pueden estudiar mapas del área que puedan ayudarnos a ordenar el levantamiento de la información en el campo.
- Entrevistas con administradores o encargados de la actividad de visitantes en el área protegida.
- Entrevistas con actores relevantes relacionados con la actividad turística o de visitantes en los alrededores del área protegida.

- Levantamiento de información en el campo, recorriendo el área protegida y utilizando fichas para la recopilación de dicha información. Esto es básicamente realizar un inventario de atractivos del área protegida.
- Ordenamiento o sistematización de la información recopilada. Dicha información se puede ordenar de la siguiente forma para presentarla dentro del Plan:
  - Situación turística actual a nivel regional y/o local (incluyendo información sobre la competencia).
  - Servicios disponibles en los alrededores del área protegida.
  - Atractivos, infraestructura y servicios del área protegida.

El inventario de atractivos y establecimiento de la situación actual puede manejarse de la manera que mejor refleje las condiciones de cada área protegida en particular



#### **Nivel 1:**

Todos los atractivos identificados van a caer dentro de la categoría de atractivos potenciales.

#### **Nivel 2 y 3:**

Los atractivos pueden ordenarse según si son: atractivos existentes o potenciales. Los atractivos existentes deben llevar información detallada sobre el estado en el que se encuentran y la infraestructura y servicios de apoyo con los que se cuenta actualmente. Los atractivos potenciales solo es necesario describirlos en esta sección.

Hay varias formas de realizar inventarios turísticos en un área y presentar la información de forma ordenada y útil para planificar. Una forma muy utilizada es categorizar los “atractivos” de la siguiente forma:

- **Atractivos Focales:** que son los elementos distintivos del patrimonio natural y/o cultural que constituyen el principal centro de atracción del área. Pueden ser existentes o potenciales.
- **Atractivos Complementarios:** que también son elementos del patrimonio natural y/o cultural que pueden ser atractivos, pero no tienen la importancia o singularidad de los atractivos focales. Más bien, complementan a los principales atractivos. Pueden ser existentes o potenciales.
- **Atractivos de Apoyo (Estructura):** se refiere a los elementos artificiales (infraestructura y servicios) que proporcionan al visitante cierto nivel de satisfacción. Son básicamente elementos de soporte para resaltar los atractivos principales, pero nunca serán el atractivo principal por el cual el visitante llega a un área en particular. Por ejemplo: senderos interpretativos, alojamientos, centros de visitantes, restaurantes, miradores, etc.

Para todo lo anterior se sugiere usar y adaptar las fichas de campo diseñadas para la Evaluación de Potencial Turístico **(ver capítulo 3 de esta guía)**. En el caso de que se haya elaborado previamente una evaluación de potencial turístico del área protegida, se puede consultar y emplear la información ya recopilada y complementar o profundizar cuando se haga el análisis de la situación actual.

## ¿Cómo saber si el análisis de la situación actual incluye todo lo necesario?

completa para dar una idea del nivel de desarrollo en que se encuentra el área protegida en cuanto al tema de visitantes. Debe incluir como mínimo información que provea un panorama claro de lo siguiente:

- Situación turística y/o de visitantes a nivel regional y local
- Acceso y conectividad
- Mercado actual y potencial
- Atractivos y actividades con los que cuenta el área (incluyendo estado de los mismos). Puede incluir una descripción de los atractivos potenciales a desarrollarse.
- Infraestructura y servicios con los que cuenta el área.
- Otras capacidades instaladas con las que cuenta el área para atender y manejar a los visitantes.
- Capacidad administrativa y financiera
- Análisis FODA



El análisis de la situación actual debe proporcionar información de base para respaldar las propuestas de gestión, manejo e inversión que se incluyan dentro del Plan. Si se necesita aclarar alguna duda relacionada con la situación actual del área en cuanto al tema de visitantes más adelante en el Plan, se puede recurrir a esta sección.

## 5.6. Visión



### ¿Qué es?

Consiste en el ideal que se pretende alcanzar al final de un período determinado de tiempo. Es especificar dónde queremos que el área se encuentre en cuanto al tema de gestión y manejo de visitantes después de ese período.



### ¿Por qué es importante para el área protegida?

La visión nos da una orientación de hacia dónde queremos llegar con el área protegida en cuanto al tema de visitantes. El tener esa visión clara permite proponer objetivos y acciones concretas para alcanzarla. Todas las actividades propuestas dentro del Plan estarán orientadas a lograr alcanzar ese ideal y esto permitirá una mejor coherencia entre todas y cada una de ellas. La visión proporcionará el rumbo que debe seguir el área protegida para lograr el desarrollo esperado en el tema de visitantes.



### Sugerencias útiles para elaborarlo

El contexto y la situación actual del área protegida en cuanto al tema de visitantes, proporcionan una idea de lo que se puede esperar para el área en un período determinado. El conocer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del área, proporciona los insumos para poder elaborar una visión ideal, pero real con respecto a la gestión y manejo de visitantes.

Es importante que para elaborar la visión se cuente con la participación y los insumos de los actores principales en la administración y gestión del área protegida. Entre estos actores pueden encontrarse (pero no limitarse a):

- Administrador del área protegida.
- Líderes comunitarios involucrados en el manejo del área.
- Autoridades que tienen que ver directamente con el área.

Es importante tomar en cuenta aspectos financieros y turísticos para elaborar la visión. La actividad de visitantes debe visualizarse como una empresa que generará dinero para el área protegida.

El grupo con el cual se elabore la visión, debe ser reducido y con amplio conocimiento de lo que se espera en el área protegida. Sin embargo, es importante socializar la visión una vez que se elabore para asegurar que todos los actores involucrados están enterados y de acuerdo con lo que se espera del área en un futuro.

Ejemplos de Visiones:

- El área protegida XX, para el año 2015, está posicionada como un destino de turismo sostenible importante en la región de Las Verapaces.
- La actividad de visitantes en el área protegida XX genera un X% de ingresos anuales que se reinvierten en el área para apoyar en el mantenimiento y la conservación de los recursos.

### ✓ ¿Cómo saber si la visión está bien hecha?

- Ser formulada con la participación de los actores clave del área protegida.
- Contener una dimensión del tiempo en el que se espera alcanzar el ideal.
- Integrar todos los elementos necesarios.
- Ser positiva y alentadora.
- Ser realista, es decir, que sea posible alcanzarla.

La visión debe dar una idea clara de hacia dónde se quiere llegar por medio de la actividad y desarrollo turístico en un área protegida. Todas las actividades contenidas dentro del Plan deben estar orientadas a alcanzar el ideal propuesto en la visión.



## 5.7. Objetivos



### ¿Qué es?

Los objetivos son los logros que se pretenden alcanzar con la ejecución de acciones concretas planificadas. Los objetivos son el punto central de referencia del Plan y le dan coherencia a las actividades contempladas dentro del mismo. Deben ser medibles, se debe poder analizar su cumplimiento, deben tener límite de tiempo y deben estar enmarcados y aportar al logro de la visión.



### ¿Por qué es importante para el área protegida?

Los objetivos son un paso primordial en la planificación para la gestión y manejo de visitantes en cualquier área protegida. Éstos nos dan la orientación para guiar las acciones planteadas en cada uno de los componentes del plan. Son propósitos más específicos que permiten evaluar, al final de cierto período, si el Plan se ha implementado de forma adecuada. El cumplimiento de los objetivos es nuestro principal punto de referencia para ver si vamos orientados en la dirección apropiada en cuanto a la implementación de las actividades planteadas en el Plan. Son la base para diseñar estrategias y actividades.



### Sugerencias útiles para elaborarlo

Los objetivos deben estar planteados en función de la situación en la que se encuentre el área. Los logros que se pretenden alcanzar van a depender de las características del área protegida.

Los objetivos deben formularse con la participación de todos los actores involucrados en la actividad de visitantes en el área protegida. Aunque puede ser más difícil llegar a un acuerdo con muchos grupos o intereses involucrados, es importante tomarlos en cuenta en esta etapa para facilitar el resto del proceso de planificación.

Es importante tomar en cuenta las siguientes directrices a la hora de elaborar los objetivos:

- Deben responder al “qué” se pretende lograr para el área y no al “cómo”.
- Comúnmente se maneja un objetivo general y dos o tres objetivos específicos. Sin embargo, esto no es necesario, siempre y cuando los objetivos que se planteen sean lo suficientemente claros, precisos y diseñados de tal forma que ayuden a alcanzar un desarrollo ordenado y eficiente de la actividad turística.
- Las partes involucradas deben estar de acuerdo en que los objetivos que se están planteando son alcanzables.
- En el caso del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes es importante considerar que los objetivos deben ir orientados hacia logros específicos dentro del marco del desarrollo turístico, ya que otro tipo de objetivos probablemente han sido abordados en el Plan Maestro u otro documento para el área.

### ✓ **¿Cómo saber si los objetivos están bien planteados?**

- Deben ser claros, es decir, formulados en un lenguaje comprensible y preciso de tal forma que todos los interesados tengan claridad de lo que se pretende lograr.
- Deben ser factibles de alcanzarse dentro del marco temporal del Plan sobre el área protegida: deben ser alcanzables con los recursos humanos y financieros con los que cuenta el área.
- Deben ser pertinentes, es decir, deben tener una relación lógica con la situación del área protegida en cuanto al tema de visitantes.
- Deben ser evaluables en un período determinado y/o medibles en cualquier etapa del proceso.

El objetivo general expresa el logro más amplio que se pretende alcanzar en el tema de visitantes. Es el marco de referencia para plantear los objetivos específicos.

Los objetivos específicos son logros más concretos con los cuales se puede alcanzar el objetivo general. Identifican de forma más clara y precisa lo que se pretende alcanzar.

Los objetivos deben ofrecer a todas las partes interesadas una imagen clara de lo que ha de lograrse con la implementación del Plan. Todas las actividades planteadas en el Plan deben estar enfocadas a la consecución de los objetivos planteados.

## 5.8. Caracterización de los Visitantes



Es una descripción de los visitantes actuales y/o potenciales para el área protegida. Este segmento puede llamarse de distintas formas: sondeo de mercado, descripción del mercado, descripción de los segmentos de mercado, etc. Lo importante es que en esta sección se incluyan las características de los visitantes que son los compradores actuales y/o potenciales de los productos y servicios que ofrece el área protegida.



El tener bien claro quiénes son los visitantes actuales y/o potenciales del área protegida y cuáles son sus características, permite diseñar productos y servicios adecuados a sus necesidades. Al conocer bien el mercado que visita o visitará el área, se puede planificar y aprovechar mejor la inversión que se realice para desarrollar la infraestructura, servicios, actividades, desarrollo de nuevos productos e incluso escoger el personal que estará encargado de la atención de los visitantes. Entre las características de los visitantes, se incluye la forma en que estos adquieren los productos o servicios que ofrece un área (por ejemplo, operadores de turismo). Esto permite planificar adecuadamente las actividades de administración y mercadeo de nuestra oferta.

En resumen, esta información facilita la toma de decisiones, ayuda a seleccionar la mejor alternativa en el desarrollo o fortalecimiento de los productos y servicios, y aumenta la probabilidad de que se tenga éxito en la gestión y manejo de visitantes en un área protegida.

Con base en esta información, se desarrollará el resto del plan y se determinarán las estrategias y acciones más adecuadas para asegurar la satisfacción del mercado que se ha identificado como el actual o potencial para el área.



**Nivel 1:**

Estas áreas van a trabajar en base a los resultados obtenidos de un estudio o análisis de mercado que indique quienes son los visitantes potenciales del área protegida.

**Nivel 2 y 3:**

Van a trabajar el diseño de los productos y servicios, así como los demás componentes del plan, en base a los visitantes que están actualmente llegando al área protegida. Sin embargo, si se han identificado visitantes potenciales en un estudio o análisis previo, es importante también tomarlos en cuenta para desarrollar dichos componentes. También ayudará a áreas que ya cuentan con una actividad turística a ampliar su oferta hacia nuevos mercados y/o identificar nuevas tendencias de mercado en base a las cuales podrán diversificar su oferta.

**Sugerencias útiles para elaborarlo**

En este caso es muy importante la categoría en que se encuentre el área protegida en cuanto al tema de visitantes.

En el caso de las áreas ubicadas en el Nivel 1, básicamente debe trabajarse con la información generada por el estudio o análisis de mercado que se realizó en el estudio de evaluación de potencial y de pre-factibilidad. En este estudio se obtuvieron las características del mercado a quién irá dirigido la actividad de visitantes en el área protegida. Por lo tanto, se debe retomar dicha información y detallar quienes son los visitantes potenciales para el área protegida y cuáles son sus características y necesidades particulares.

En el caso de las áreas ubicadas en el Nivel 2 se puede seguir el siguiente procedimiento:

- Realizar un análisis de los visitantes que actualmente están llegando al área protegida, a través de entrevistas con los encargados de las áreas y/o revisando los informes estadísticos derivados del Registro Unificado de Visitantes (u otro tipo de registro cuando aplique). También puede existir información relevante en estudios anteriores que se hayan realizado sobre el área. En caso de ser necesario, también se puede recopilar información a través de entrevistas directas con los visitantes.

Es importante recordar que en la caracterización de visitantes debe incluirse la información de todo tipo de visitante que llega o puede llegar al área. Incluyendo: investigadores, personas de la comunidad que hacen ceremonias, estudiantes locales, etc. (no solo los visitantes que llegan con fines de turismo o recreación).

- Con base en la información recopilada, se hará una descripción de los visitantes actuales que recibe el área protegida. Las características de estos visitantes deben ser tomadas en cuenta para desarrollar el resto del plan.
- Se debe realizar también un análisis de mercado para determinar si existen otros visitantes potenciales para el área protegida. Esto se realiza aplicando técnicas como: encuestas o entrevistas en centros de distribución o destinos cercanos, encuestas o entrevistas con operadores de turismo, recabando información de la competencia o de los visitantes que llegan a áreas cercanas o con similares características, etc. Básicamente debemos investigar el mercado e identificar quienes podrían ser otros visitantes potenciales para nuestra área.
- En base al análisis de mercado, se debe realizar una descripción de los visitantes potenciales del área para trabajar también, en base a sus características y necesidades, el resto del plan de gestión y manejo de visitantes. Esto puede ser de gran ayuda para ampliar la oferta o enfocar mejor los productos existentes/potenciales hacia un mercado más especializado.

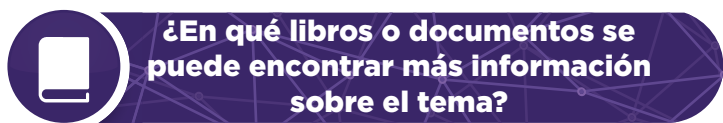
En el caso de las áreas ubicadas en el nivel 3, se debe seguir el mismo procedimiento anteriormente descrito, pero definitivamente debe hacerse mayor énfasis en determinar las características y necesidades de los visitantes actuales. Este tipo de áreas ya tienen un desarrollo bastante avanzado en cuanto al tema de visitantes, por lo que se debe poner especial énfasis en satisfacer las necesidades de los visitantes que actualmente están llegando al área protegida y están adquiriendo los productos y servicios. Incluso se puede determinar cuáles visitantes son los que más aportan al área para priorizar acciones (esto se puede lograr a través de estudios financieros). El sondeo de mercado puede ayudar a identificar nueva demanda y ampliar la oferta para diversificar el producto.

### **¿Cómo saber si la caracterización de los visitantes incluye todo lo necesario?**

Las características que debe tener:

- Debe tener una descripción detallada de las características de los visitantes identificados para el área protegida (sean actuales o potenciales). Estas características pueden incluir: rango de edades, procedencia, condición física, condición económica, nivel educativo, etc.
- Debe especificar la forma en que se obtuvo la información que se está colocando (estudio o análisis de mercado, revisión de información primaria o secundaria, entrevistas, datos proporcionados por la administración del área, etc.).

Todo lo que se incluya en el resto del plan debe responder a las características y necesidades planteadas en la caracterización de los visitantes. Debe haber una coherencia entre las propuestas de productos y servicios, plan de mercadeo, normativos específicos, etc. con la caracterización de visitantes que se incluye en el Plan.



Almoguera, J. 2003. **Manual de Administración: ¿Cómo hacer un plan de negocios? ESINE** – Centro de Estudios Técnicos Empresariales. 49pp.

Baez, A. y A. Acuña. 1998. **Guía para las Mejores Prácticas de Ecoturismo en las Áreas Protegidas de Centro América.** PROARCA / CAPAS. CCAD USAID. 181 pp.

Flores, J. 2006. **Manual para elaborar un Plan de Negocios.** Sta. Cruz, Bolivia. 145pp.

## 5.9. Sub-zonificación<sup>1</sup> del Área Destinada para Visitantes



Consiste en definir u ordenar las zonas destinadas para visitantes en un área protegida. El propósito principal es asignar a las distintas zonas geográficas dentro de un área protegida el nivel específico de actividad humana permitida en cada una de ellas.

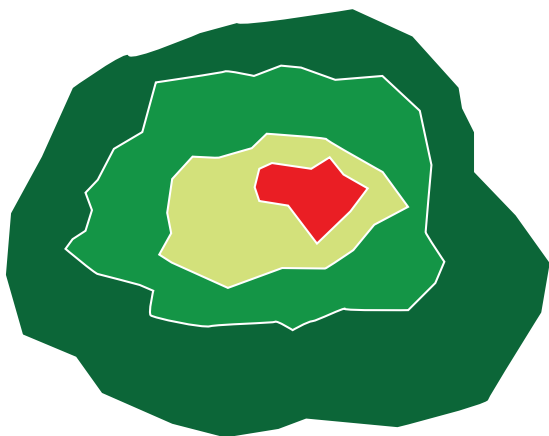
La sub-zonificación para visitantes debe obedecer y respetar a la zonificación establecida en el Plan Maestro. La sub-zonificación debe adaptarse a las particularidades de cada área.



Sub-zonificar el área protegida para ordenar el tema de visitantes, permite asignar diferentes grados o niveles de actividad y/o concentración de visitantes a distintas zonas dentro del área protegida. De esta forma se logran controlar mejor los impactos de ésta actividad y se consigue de forma general tener un mejor control de la actividad de visita dentro del área. Es decir, permite que exista un balance entre el desarrollo de la actividad de visita y la conservación de los recursos del área y contribuye a controlar la expansión de un impacto indeseado para el área.

1. Se le llama sub-zonificación para evitar confusión con la zonificación que se realiza del área protegida en el momento de realizar el Plan Maestro. La zonificación del Plan Maestro es más amplia, mientras que la sub-zonificación para visitantes es específicamente para ayudar a ordenar esta actividad.

## Ejemplo de zonificación



### Zona Núcleo

Intervención humana prohibida

### Zona de Uso Público

Intervención humana permitida con restricciones

### Zona Usos Múltiple

Intervención humana permitida con restricciones

### Zona de Amortiguamiento

Intervención humana permitida

La sub-zonificación para visitantes establece normas de uso para cada una de las zonas identificadas, lo cual permite a los administradores, comunidades, e incluso a los mismos visitantes, comprender y valorar las áreas más importantes y/o más frágiles del área protegida.

### Sugerencias útiles para elaborarlo

La zonificación se debe realizar con el apoyo de un equipo multidisciplinario en el que participen diferentes actores clave en el manejo del área protegida. También es importante contar con la participación de personas que conozcan bien el área protegida, e idealmente, de un equipo que sea capaz de elaborar mapas a escala (GIS).

- 1 Primero debe hacerse una revisión del Plan Maestro del Área protegida en donde se establece la zona de uso público o la zona en donde podrán realizarse actividades para visitantes. En el Plan Maestro también se identifica la extensión de la zona y las actividades permitidas dentro de ella. Esto deberá tomarse como base para el establecimiento de la Sub-zonificación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes. De esta forma podemos establecer las áreas en las cuales podemos apoyarnos para desarrollar la actividad de visita y las áreas en donde dicha actividad está totalmente restringida.
- 2 A partir de esa revisión, se estudian las características de las áreas que sí están disponibles para desarrollar la actividad de visita y así determinar aquellas que son más frágiles (en las cuales la actividad de visita será restringida) y aquellas que son menos vulnerables y en donde puede darse el mayor desarrollo para visitantes.

- 3** En base a los atractivos, estructura turística y productos - actuales y potenciales- identificados durante la evaluación de situación actual / evaluación de potencial (dependiendo del caso, y según el nivel de desarrollo turístico del área) y en base a los mapas del área, se identifican los sitios más aptos para el desarrollo de la actividad de visitantes. En el caso de las áreas en donde solo se necesita ordenar la actividad que ya se desarrolla (áreas de Nivel 3), se debe partir de lo que ya se tiene para hacer la propuesta de sub-zonificación, siempre en concordancia con lo establecido en el Plan Maestro.
- 4** Se realiza una propuesta de sub-zonas turísticas que agrupan y al mismo tiempo delimitan los espacios en los cuales se va a desarrollar la actividad turística. Puede haber varias sub-zonas turísticas dentro de un área protegida.
- 5** Cada sub-zona debe dividirse a su vez en sectores y luego cada sector en áreas (o se puede dividir cada sub-zona directamente en áreas, dependiendo del nivel de detalle que se busca con la zonificación turística y de las características del área protegida en general). Cada área debe contar con sus respectivas regulaciones sobre el desarrollo de la actividad de visita en cada una de ellas. Es decir, es importante detallar las actividades permitidas y no permitidas en cada una ellas.
- 6** Debe incluirse coordenadas en sistema de proyección GTM y mapas que ilustren la ubicación de la Sub-zonificación del área de visitantes y los servicios y facilidades turísticas propuesto en el PGMV.

La forma en que se realiza la sub-zonificación para la actividad de visita en un área protegida, puede variar según las características y necesidades que cada una presente.



**Nivel 1:**

Se deben estudiar los atractivos que ya se han identificado y utilizarlos de base para realizar la sub-zonificación para visitantes.

**Nivel 2:**

La sub-zonificación debe hacerse en base a los atractivos, pero también en base a productos que ya estén desarrollados (si los hay).

**Nivel 3:**

La sub-zonificación debe hacerse en base a los productos y servicios que ya se ofrecen. Básicamente hay que ordenar la actividad de visita que ya se realiza en el área y adaptar cualquier propuesta nueva a dicho ordenamiento.

En todos los niveles, la sub-zonificación debe estar en congruencia con lo establecido en el Plan Maestro del área protegida.

No se especifican los nombres de las diferentes sub-zonas de uso público ya que ellos dependerán de las particularidades del área y de lo que se acuerde mediante talleres participativos. A continuación se presentan algunos ejemplos de sectores o áreas comúnmente utilizadas:

- Actividades Turísticas
- Uso Restringido
- Uso Turístico Moderado
- Desarrollo o Zona de Facilidades o Infraestructura

### Ejemplo de una forma de presentar la zonificación turística de un área protegida.

#### Formato sugerido

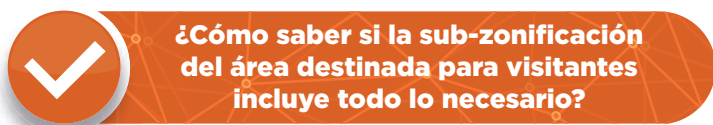
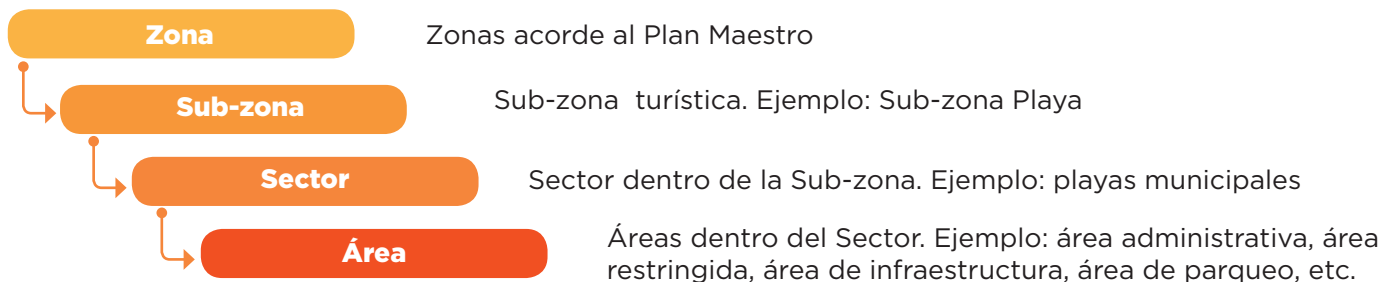
Sub-Zona	Sector / Área	Descripción	Actividades e infraestructura permitidas	Actividades e infraestructura no permitidas
Nombre de la zona según la zonificación general del área	Nombre del sector o área	(Se coloca una breve descripción del espacio que abarca, los atractivos y cualquier otro elemento relevante).	(Se enlistan las actividades permitidas, incluyendo detalles sobre la infraestructura permitida, permanencia, etc.).	(Se enlistan las actividades que no son permitidas, incluyendo detalles sobre la infraestructura no permitida, actividades, permanencia, etc.).

Ejemplo de la sub-zonificación del Plan de Uso Público Parque Nacional Mirador – Río Azul, Biotopo Naachtun – Dos Lagunas y sus Accesos.

Sub-Zona	Sector	Descripción	Actividades e infraestructura permitidas	Actividades e infraestructura no permitidas
Pristina	El Desierto	Por ser un ecosistema frágil la visitación debe ser altamente controlada. Los visitantes deben ser acompañados de un guía especializado y un guardarecurso del Parque.	Se habilitarán senderos y torres de observación en el bosque adyacente de tal manera que los visitantes tengan una panorámica completa de El Desierto ya que no se podrá acceder directamente.	Caminata fuera de los senderos, extracción de especies de flora y fauna, extracción de pedernal y formaciones de y eso petrificadas.
	Las Calzadas	Por ser elementos culturales de conservación y patrimonio cultural de valor único y excepcional.	Paso peatonal, fotografía, observación del paisaje, interpretación.	El paso con animales de carga o vehículos motorizados. Construcción de infraestructura.
	Naachtun en el Biotopo Dos Lagunas	Se incluyó a pesar de que no se encuentra en la zona de Uso Público establecida por el Plan Maestro, sin embargo recibe visitación turística especializada y muy reducida.	Fotografía, interpretación, paso peatonal y con animales de carga. Acceso únicamente con autorización escrita de la administración del Parque y con el acompañamiento de un guía comunitario.	Acceso sin autorización de la administración del Parque. Acceso en vehículos motorizados.

La información sobre la sub-zonificación debe ir acompañada de un mapa en donde se puedan visualizar la ubicación de las sub-zonas en el área protegida y, sobre todo, en relación a la zonificación general del área (establecida en el Plan Maestro).

Lo más importante a considerar es que la sub-zonificación turística se debe hacer de lo general a lo específico tratando de ser lo más preciso posible y siempre verificando que lo que se planifica en un mapa concuerda con lo que se encuentra en campo y viceversa.



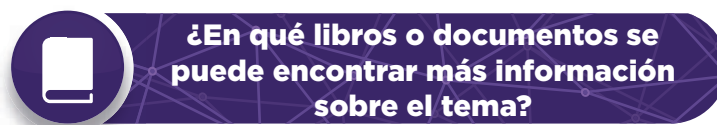
Las características que debe tener:

Cada sub-zona y sus divisiones deben tener como mínimo la siguiente información:

- Nombre
- Localización (apoyada por un mapa en caso de ser necesario), incluyendo sus límites.
- Descripción (puede incluir los objetivos).
- Actividades o usos permitidos
- Actividades o usos no permitidos

Los resultados que debe proporcionar:

- Claridad y ordenamiento de las sub-zonas destinadas para visitantes en un área protegida, así como las regulaciones respectivas para cada una de ellas.
- Descripción de las actividades que se pueden llevar a cabo en cada una de las zonas establecidas, así como las que están restringidas.



1997. The Visitor **Experience and Resource Protection (VERP) Framework: A handbook for planners and managers.** US Department of the Interior. National Park Service Center. 108pp.

Baez, A. y A. Acuña. 1998. **Guía para las Mejores Prácticas de Ecoturismo en las Áreas Protegidas de Centro América.** PROARCA / CAPAS. CCAD USAID. 181 pp.

Drumm, A. et al. 2002. **Desarrollo del Ecoturismo – Un manual para los profesionales de la conservación.** Volúmen II. TNC. Arlington, Virginia. 108 pp.

Eagles, P. et al. 2002. **Turismo Sostenible en Áreas Protegidas: directrices de planificación y gestión.** Organización Mundial del Turismo. Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. UICN. 183pp.



## 5.10. Definición de Productos y Servicios



### ¿Qué es?

Es una descripción detallada de los productos a ofrecer o que actualmente se ofrecen en el área. Esta se podría decir que es la parte medular del plan, ya que aquí se incluye toda la información de lo que se va a desarrollar en el área, los recursos o insumos que se necesitan para poder desarrollarlo, la infraestructura y servicios de apoyo y la forma en que se manejarán los productos. Esto debe ir directamente relacionado con los estudios previamente elaborados para el área (evaluación de potencial, estudios de mercado, análisis de la situación actual, etc.).

**PRODUCTO** es cualquier elemento o conjunto de elementos que puede ofrecerse a un visitante para que lo compre, lo use o lo consuma para satisfacer una necesidad o deseo.

Un **PRODUCTO TURISTICO** está formado por atractivos y servicios.



### ¿Por qué es importante para el área protegida?

Como se mencionó anteriormente, en esta parte se incluye el detalle de lo que se le va a ofrecer al visitante y es la parte medular del Plan. La definición de los productos y servicios nos va a servir para tener claridad sobre lo que se va a desarrollar o fortalecer en el área, la forma en que se está planificando manejarlos y para poder elaborar el cronograma de actividades para la implementación del Plan. De igual forma, el detalle de los productos y servicios que se van a ofrecer nos permite elaborar los demás componentes del Plan como el Normativo específico, el Plan de Mercadeo y la parte de Manejo administrativo-financiero.



## Sugerencias útiles para elaborarlo

Para desarrollar esta sección es importante hacerse las siguientes preguntas:

*¿Qué actividades se pueden desarrollar para dar a conocer y aprovechar los atractivos que ya se han identificado?*

Por ejemplo:

- Se ha identificado una cascada como uno de los atractivos del área protegida.
- *¿Qué actividades puedo desarrollar con base en ese atractivo?*
  - Caminata por sendero para admirar la catarata.
  - Baño en las pozas que forma la catarata.

*¿En qué consiste o va a consistir esta actividad?*

Mientras más en detalle se entre a la hora de describir la actividad, es mejor. Se pueden incluso incluir aspectos de horarios, la forma en que se manejarán los visitantes para la actividad, etc.

*¿Qué se necesita para poder desarrollar esta actividad?*

Aquí se incluyen aspectos como: infraestructura y/o equipo de apoyo, servicios y personal, entre otros.

Es importante que se describan a detalle cada uno de los aspectos que se consideren necesarios para desarrollar la actividad. Estos detalles permitirán elaborar los costos de inversión necesarios para desarrollar o fortalecer los productos que se van a ofrecer o se están ofreciendo.

Es importante siempre diseñar los productos y servicios tomando en cuenta la capacidad de carga o límites de cambio aceptables establecidos para el área (ver más adelante)

En el caso de los servicios necesarios es importante mencionar si van a ser sujeto de concesión o si van a ser manejados de otra forma.

Existe un normativo de concesiones de servicios para visitantes en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas. Su objetivo es:

Artículo 1: Objetivo. Normar y facilitar, dentro del marco jurídico existente, el mecanismo de adjudicación de concesiones de servicios para visitantes en el SIGAP.

Éste define la concesión de servicios como:

Artículo 2: Definición de concesión de servicios para visitantes. Es un acto de derecho público, mediante el cual el Estado delega en una persona individual o jurídica la administración y prestación de servicios turísticos para los visitantes de un área protegida en particular.

En el caso que se elija prestar ciertos servicios turísticos por medio de concesiones se debe consultar dicho normativo.

Artículo 3: Aplicación. El presente normativo es de aplicación general para todas las áreas protegidas que tengan potencial o que estén desarrollando actividades de visitación en el SIGAP, exceptuando las Reservas Naturales Privadas -RNP-, los Parques Regionales Municipales -PRM-, los bienes inmuebles particulares dentro de áreas protegidas y cualquier otra área que por Ley ya tiene establecida su administración (Centro de Estudios Conservacionistas de la Universidad de San Carlos -CECON-, Instituto Nacional de Bosques -INAB-, Instituto de Antropología e Historia -IDAEH-). En los casos en los que la administración esté delegada por ley a una entidad específica, el Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP- deberá apoyar al administrador o coadministrador en el establecimiento de los parámetros para otorgar las concesiones de servicios para visitantes.

Artículo 6: Del Concesionario.

El CONAP como ente rector del SIGAP, es el único que puede otorgar servicios para visitantes en concesión en las áreas legalmente declaradas bajo su administración.

Artículo 7: De los Concesionarios. Son todas aquellas personas individuales o jurídicas legalmente establecidas en Guatemala, capacitadas técnicamente y preferentemente de trayectoria conservacionista, que opten por prestar servicios a visitantes en áreas protegidas y que reúnan los requisitos que establezcan las leyes de la materia y sus reglamentos, las disposiciones del presente instrumento y las bases de licitación.

Dicho normativo establece todas las responsabilidades, derechos, obligaciones y prohibiciones del concesionario y de los concesionarios. También especifica el procedimiento a seguir para otorgar una concesión. Cualquier concesión establecida en un área protegida debe respetar lo establecido en el normativo.

**Normativo de concesiones de servicios para visitantes en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas, 2013.**

### ¿Cómo se va a manejar esta actividad?

Debe especificarse de alguna forma la manera en que se van a manejar los distintos aspectos que implica el producto que se está ofreciendo. Es decir, detallar quién estará a cargo de la actividad (por ejemplo, involucramiento comunitario, alianzas público-privadas, administración del área, etc.).

#### Por ejemplo:

Si uno de los aspectos necesarios para desarrollar una actividad es la interpretación de un área o un sendero, debe incluirse el plan de interpretación correspondiente (que incluye detalles de personal, rótulos o materiales necesarios, contenidos de interpretación, etc.). Este plan puede incluirse para uno de los productos o para el área en general.



#### Nivel 1:

En este caso se definen los productos que se van a DESARROLLAR en el área protegida.

#### Nivel 2 y 3:

En este caso se describen los productos que ya se ofrecen y/o se mencionan aspectos que deben mejorarse para FORTALECER los productos existentes. Es importante describir los que ya se ofrecen, aunque no se vayan a fortalecer, ya que deben ser considerados como parte de la oferta del área y para aspectos de mercadeo y manejo administrativo-financiero, entre otras cosas. Las áreas en nivel 3 deben enfocarse en FORTALECER los productos, más que en crear nuevos. Es importante también evaluar la rentabilidad de los productos que se ofrecen. También podría ser el caso de que se vayan a implementar nuevos productos en un área turísticamente desarrollada.



### ¿Cómo saber si la definición de productos y servicios está bien hecha?

Las características que debe tener:

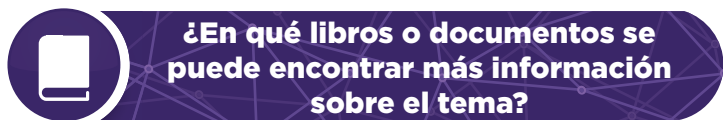
La forma de presentar las propuestas en esta sección va a variar según las características o intereses del área protegida. También pueden variar según la persona o equipo de personas que estén elaborando el Plan. Sin embargo, lo importante es que incluya como mínimo lo siguiente:

**OJO:** es importante que las propuestas de productos y servicios que se hagan obedezcan a la realidad del área protegida y a las posibilidades que ésta tiene para desarrollarlas.

Es importante también desarrollar o fortalecer los productos tomando en cuenta las características y necesidades de los visitantes que se han identificado para el área (los estudios de pre-factibilidad dan buenos insumos para esto).

- Nombre y descripción detallada de los productos que se van a ofrecer o que se están ofreciendo (en éste último caso la descripción debe incluir cómo se está planificando fortalecer el producto, si es que éste es el caso).
- Insumos necesarios para que la actividad que se está planificando realizar se desarrolle adecuadamente y satisfaga los intereses y necesidades de los visitantes actuales o potenciales del área protegida (infraestructura, servicios, equipo, personal, etc.).
- Forma en que se van a manejar los productos que se están ofreciendo. Definir concesiones y/o alianzas para la prestación de servicios.

La formulación de Productos y servicios debe proporcionar productos y servicios concretos que se van a vender al mercado objetivo, con sus respectivos detalles (descripción, insumos necesarios, forma de manejo, etc.). Esta parte es la base para elaborar los demás componentes del Plan: normativos específicos, sistema de monitoreo de impactos, plan de mercadeo y manejo administrativo financiero. Todos estos deben responder a los productos y servicios descritos en esta sección.



Baez, A. y A. Acuña. 1998. **Guía para las Mejores Prácticas de Ecoturismo en las Áreas Protegidas de Centro América.** PROARCA / CAPAS. CCAD USAID. 181 pp.

## Rotulación en áreas protegidas – como elemento importante del producto turístico

La rotulación como medio gráfico de comunicación, cumple con la función de dar información al receptor, en este caso a las personas que visitan áreas protegidas de Guatemala. Una rotulación realizada inadecuadamente provoca desinformación, desorientación y confusión al visitante.

El CONAP ha elaborado un Manual de Rotulación para el SIGAP, el cual responde a la necesidad de mejorar y unificar la imagen de las áreas protegidas de todo el país, otorgando los parámetros básicos para realizar una apropiada señalización. Contiene soluciones y consejos estudiados y adecuados a la realidad del mercado local actual, tomando en cuenta que los recursos que se generan en la mayoría de las áreas protegidas son escasos. Este manual debe ser tomado en cuenta siempre que se planea la elaboración de rótulos de cualquier tipo en un área protegida.

El Manual de Rotulación del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas – SIGAP – tiene como Objetivo General: ordenar y unificar el diseño de la señalización y rotulación en las áreas protegidas que integran el SIGAP; y como objetivos específicos:

- Diseñar la iconografía a utilizar en la rotulación, tomando de base los iconos que ya están establecidos internacionalmente para la visitación turística.
- Definir el estilo de la rotulación, diseño estructural y el panel de información.
- Establecer los colores, tipografía, materiales y dimensiones a utilizar en el diseño de la señalización y rotulación. Diagramar la información contenida en cada rótulo, estableciendo la ocupación del texto, de las gráficas y ubicación de la información de cada rótulo.
- Establecer criterios de localización, ubicación y mantenimiento de los rótulos.

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

- La rotulación en carreteras que orientan e informan en las vías principales del país o externas a las áreas protegidas y Las que orientan e informan en el interior.
- El manual presenta detalle de los diseños y especificaciones que debe seguir cada tipo de rótulo.

**Manual de Rotulación del SIGAP, 2011**

## 5.11. Sistema de Manejo y Monitoreo del Impacto causado por los Visitantes



### ¿Qué es?

Consiste en establecer un sistema que ayude a minimizar y monitorear los impactos negativos de la actividad de visita en un área protegida. Para que este sistema sea efectivo, debe medir periódicamente aspectos ambientales, socioculturales y económicos que pueden verse afectados por la actividad de visita en un área protegida. Existen varias metodologías que se han creado con el objetivo de controlar los impactos negativos de la actividad de visita en las áreas naturales y/o culturales.



### ¿Por qué es importante para el área protegida?

Los resultados de estos sistemas sirven a la administración del área protegida para prevenir, controlar y minimizar los impactos negativos que pueden darse al desarrollar la actividad de visita. Contribuyen a tomar medidas en el manejo de los visitantes e incluso en el manejo general de los recursos del área protegida. Antes de iniciar una actividad turística es importante analizar los posibles impactos positivos y negativos, para fortalecerlos o prevenirlos. Con el tiempo, se pueden ir identificando las actividades que causan impacto y cuáles son esos impactos, para poder tomar decisiones y modificar la forma en que se maneja la actividad de visitantes y también, tomar medidas correctivas en los recursos más afectados.



### Sugerencias útiles para elaborarlo

Los sistemas para controlar los impactos negativos que puede causar la actividad de visitantes en un área en particular son muchos y han evolucionado para ser más prácticos y efectivos. Originalmente se consideró que establecer un número específico de visitantes que pueden visitar un área era una medida eficaz para mitigar los impactos que esta actividad podía ocasionar (Capacidad de Carga). Sin embargo, se ha determinado que no hay realmente

Los impactos de la actividad de visita en un área protegida deben medirse con respecto a los siguientes aspectos principales:

- Impactos a los recursos y ambiente
- Impactos sobre patrimonio cultural y natural
- Impactos a los visitantes
- Impactos socioculturales y económicos
- Impactos sobre la infraestructura

una relación precisa entre el número de visitantes y el impacto que estos pueden causar. Es así como los sistemas de monitoreo de impactos han evolucionado hacia métodos que toman en cuenta variables más cualitativas que cuantitativas, aunque estos últimos siguen siendo bastante utilizados y, en muchos casos, combinados con los métodos más cualitativos.

Algo a tomar en cuenta también es que, según el proyecto y sobre todo si hará construcción de infraestructura, la planificación debe contemplar la elaboración de un Estudio de Impacto Inicial o de un Estudio de Impacto Ambiental que posteriormente deberá ser aprobado por el Ministerio de Ambiente. Esta sección puede ser de gran ayuda para elaborar dichos planes de una forma más completa (o viceversa).

Indicadores son elementos específicos seleccionados para representar las condiciones apropiadas o aceptables de un área en particular. Los indicadores deben ser medibles cuantitativamente y deben reflejar bien los cambios que se pueden derivar de la actividad de visita.

El Departamento de Unidades de Conservación cuenta ya con una Herramienta para la evaluación, prevención, manejo y monitoreo de impactos turísticos en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas –SIGAP–, CONAP 2012. Se recomienda utilizar y adaptar esta herramienta para diseñar e implementar cualquier sistema de manejo de impactos en las áreas protegidas del país.

### Herramienta para la evaluación, prevención, manejo y monitoreo de impactos turísticos

Es una herramienta práctica que servirá para guiar paso a paso la elaboración de un Plan de Manejo de Impactos Turísticos, es decir, para hacer la evaluación, manejo y monitoreo de impactos turísticos ambientales, culturales y sobre la estructura turística. Este es un proceso mediante el cual se establecen objetivos, estrategias y acciones para evaluar, manejar y monitorear los impactos negativos causados por la visitación en un Área Protegida. Se espera que, luego de implementar la herramienta en su totalidad, se cuente con los siguientes sub-productos:

- a** Un reconocimiento general y la descripción de la situación actual del área.
- b** Un listado de los elementos a evaluar: naturales, culturales y relacionados con la estructura turística.
- c** La sectorización turística del área basada en la zonificación y/o sectores de trabajo y mantenimiento ya establecidos.



- d** La identificación, inventario y evaluación de los impactos causados por la visitación en los ámbitos natural, cultural y sobre la estructura. Dicha evaluación busca dar detalles como los de ubicación exacta del impacto, estado de los recursos, causas del impacto, nivel, frecuencia y modalidad, etc. El inventario debe estar acompañado de evidencias como fotografías y mapas.
- e** Estrategias de recuperación y prevención de los impactos identificados como actuales y potenciales. La herramienta provee guías para establecer las mejoras y también un listado de los recursos necesarios, los responsables y los indicadores de monitoreo.
- f** Indicadores de éxito que ayuden a evaluar si las acciones implementadas han sido eficientes y para tener una referencia y objetivos concretos que alcanzar.
- g** Las estrategias deben ser implementadas por los administradores o encargados designados en un plazo y prioridad determinados.
- h** El resultado de la implementación de estrategias se evalúa a través de un monitoreo periódico que indique de nuevo el estado actual del impacto.

Esta es una guía general y sencilla que, por sus características, permite ser adaptada a la situación y contexto de cada área protegida. El propósito principal de implementar una herramienta como esta es contribuir al buen manejo de las áreas y las actividades turísticas y a la conservación de los recursos que conforman los motivos principales de creación de las áreas protegidas.

Los objetivos específicos son:

- a** Facilitar la identificación, listado y evaluación de los impactos que ocurren en el área.
- b** Guiar a los administradores en la propuesta de soluciones y métodos de manejo para minimizar, eliminar y/o prevenir los impactos y para recuperar los recursos afectados.
- c** Brindar herramientas prácticas para la implementación de propuestas y monitoreo de mejoras.
- d** Colaborar con el buen manejo de áreas, actividades turísticas y actividades de conservación.

## Cinco pasos para la elaboración del Plan de Manejo de Impacto Turístico.

Pasos	Proceso	Descripción
Parte teórica		Es necesario comprender ciertos conceptos básicos para facilitar la implementación de la herramienta.
Paso 1		Se presentan los conceptos generales y básicos sobre el manejo de áreas protegidas: importancia y beneficios, categorías de manejo, administración e instituciones relacionadas; la actividad turística y su relación con la sostenibilidad; el control de impactos: modalidades, efectos sobre el entorno económico, natural y social; y otras definiciones relevantes.
Parte práctica		Presenta los detalles de cómo usar la herramienta e implementar los planes de manejo de impactos. Para facilitar la implementación de la herramienta se han creado seis fichas que deberán ser llenadas e implementadas en campo. Las fichas y pasos a seguir se describen más adelante.
Paso 2	Análisis de situación actual	Describir la situación actual del área protegida haciendo énfasis en la actividad turística.
Paso 3	Identificación y evaluación de impactos	Sectorización: identificación, delimitación y descripción de los sectores de uso público (turístico) Identificación/listado de elementos y áreas a evaluar (estructura, naturaleza y patrimonio cultural) Recorrido de los sectores y elementos a evaluar para hacer un inventario y una evaluación de los impactos turísticos del área.
Paso 4	Manejo	Hacer las propuestas de manejo de impactos turísticos por medio de la recuperación de los recursos afectados, la prevención de los impactos (actuales y potenciales) y el establecimiento de indicadores para monitoreo. Implementar las mejoras propuestas según un plan operativo (recursos, tiempos, prioridad, etc.).
Paso 5	Monitoreo	Realizar un monitoreo periódico para evaluar qué impactos se han minimizado o eliminado, qué impactos siguen ocurriendo y qué nuevos impactos se han provocado. Implementar las mejoras y ajustes necesarios según los resultados del monitoreo.

Herramienta para la evaluación, prevención, manejo y monitoreo de impactos turísticos en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas - SIGAP -, CONAP 2012.

## ✓ ¿Cómo saber si el sistema de manejo y monitoreo de impactos incluye todo lo necesario?

Las características que debe tener:

- Debe identificar los impactos actuales y potenciales en los siguientes tres aspectos como mínimo:
  - Impacto en los recursos y el medio ambiente
  - Impacto en los visitantes
  - Impacto en lo cultural y lo social
- Debe especificar medidas de prevención y/o mitigación de los impactos identificados.
- Debe incluir la forma en que se implementará el sistema de monitoreo.
- En el caso en que se incluya la capacidad de carga de un área determinada, debe incluir la metodología que se utilizó para llegar a la capacidad de carga establecida.

El sistema de manejo y monitoreo de impactos debe proporcionar los impactos actuales y potenciales. impactos actuales y potenciales en los recursos naturales y culturales, en el medio ambiente, en los visitantes y en el aspecto social. A su vez, debe brindar medidas de mitigación y prevención de los impactos, así como la forma en que se implementará el sistema de monitoreo.

## 📖 ¿En qué libros o documentos se puede encontrar más información sobre el tema?

Baez, A. y A. Acuña. 1998. **Guía para las Mejores Prácticas de Ecoturismo en las Áreas Protegidas de Centro América.** PROARCA / CAPAS. CCAD USAID. 181 pp.

1997. **The Visitor Experience and Resource Protection (VERP) Framework: A handbook for planners and managers.** US Department of the Interior. National Park Service Center. 108pp.

Buckley, R. 2003. **Ecological Indicators of Tourist Impacts in Parks.** Journal of Ecotourism: Vol. 2, No. 1. Queensland, Australia. 13 pp.

Drumm, A. et al. 2002. **Desarrollo del Ecoturismo – Un manual para los profesionales de la conservación.** Volúmen II. TNC. Arlington, Virginia. 108 pp.

McCool, S. 1996. **Limits of Acceptable Change: A Framework for managing nacional protected areas: experiences from the United States.** Workshop on Impact Management in Marine Parks. Kuala Lumpur, Malaysia. 15pp.

Rome, A. 1999. **Monitoreo de los Impactos del Turismo: un examen de metodologías y recomendaciones para el desarrollo de programas de monitoreo en América Latina.** TNC. 64 pp.

WTO. 1996. **What Tourism Managers Need to Know: A practical guide to de development and use of indicators of sustainable tourism.** World Tourism Organization. Madrid, España. 73 pp.

## 5.12. Normativo Específico para la Actividad de Visita en el Área



### ¿Qué es?

Consiste en regulaciones que se establecen para los diferentes actores involucrados en la actividad de visita en un área protegida. Es decir, no solo incluyen las normas de conducta específicas para los visitantes, sino que incluyen normas para todos los demás actores involucrados en dicha actividad. Por ejemplo: personal general del área, personal de atención al turista y guías, miembros de las comunidades, operadores de turismo y por supuesto los visitantes (recordando que los visitantes no solo son los que llegan al área con fines de turismo o recreación, sino que cualquier otro visitante identificado para el área). La normativa, además de dividirse según a quienes va dirigida también debe establecerse para cada actividad dentro del área. Por ejemplo, no es lo mismo una normativa de recorrido de senderos que una normativa para actividades de turismo de aventura. Estas normas se generan a partir de los productos que se han establecido, la sub-zonificación para visitantes y los sistemas de manejo y monitoreo de impactos. Estos componentes proporcionan la base para elaborar los normativos específicos para la actividad de visita en el área protegida.



## ¿Por qué es importante para el área protegida?

Al igual que la sub-zonificación y el sistema de manejo y monitoreo de impactos, los normativos específicos ayudan a controlar de mejor forma la actividad de visitantes en un área protegida. Por medio de la normativa se hace del conocimiento de los administradores y visitantes, los usos permitidos, prohibitivos y restringidos en cada sub-zona. Por otro lado, contribuye a orientar a los administradores del área protegida y personal técnico, de tal forma que conozcan y tengan claras las regulaciones para los diferentes actores que juegan algún rol en el desarrollo de la actividad de visita en el área, principalmente las normas de conducta para los visitantes. En resumen, los normativos ayudan a optimizar el manejo de los visitantes y a minimizar los impactos en el área y/o, incluso, en las comunidades aledañas.



## Sugerencias útiles para elaborarlo

Con base en la definición de productos y servicios, la sub-zonificación del área destinada para visitantes y el sistema de manejo y monitoreo de impactos identificado para el área, se determinan las regulaciones necesarias para asegurar una experiencia de calidad para el visitante y para disminuir los impactos negativos en el área protegida. Los normativos se deben elaborar junto con el personal y actores clave del área protegida.

La divulgación de los normativos específicos para el personal que labora en el área protegida, así como para los visitantes y demás actores involucrados, es clave para asegurar la implementación exitosa de los mismos.

## Códigos de ética

Como parte de los instrumentos de gestión de la actividad de visita se cuenta ya con tres códigos de ética:

- Código de ética y conducta para el personal de las áreas protegidas
- Código de ética y conducta para prestadores de servicios turísticos
- Código de ética y conducta para visitantes

Para elaborar los normativos para cada área protegida se deben tomar en cuenta estos códigos y luego complementarlos con normas específicas para el área.

Es importante definir las normas para visitantes, según las actividades que se tiene planificado desarrollar o que se están desarrollando en el área. Las normas pueden dividirse en:

- Normas generales: que son de aplicación para cualquier visitante que realice cualquier actividad en el área protegida.
- Normas específicas por actividad: que van a ir enfocadas a normar aspectos particulares de las actividades planificadas o que se desarrollan actualmente.
- Normas específicas por tipo de visitante: pueden definirse normas para los diferentes tipos de visitantes que se esperan en el área protegida (por ejemplo, turistas, investigadores, pobladores locales que utilizan el área para ceremonias religiosas, etc.).

Si las normas incluyen sanciones en las áreas, deben asegurarse de se cuenten con los recursos para que las sanciones establecidas puedan implementarse. De lo contrario, es mejor solo manejarlo como normas.



También es importante considerar dentro del Normativo Específico para el área protegida regulaciones para el personal que labora en el área, así como para otros actores involucrados en la actividad de visita (por ejemplo prestadores de servicios, guarda-recursos, personal técnico, comunidades, etc.).

Para elaborar los diferentes normativos es importante la participación de los encargados y personal del área protegida, así como de representantes de otros grupos de interés involucrados en la actividad. El encargado de elaborar el Plan puede realizar propuestas de normativos y luego hacer las consultas respectivas o bien, pueden elaborarse los normativos en un proceso participativo desde el inicio. Sin embargo, es importante partir de una plataforma firme establecida por los encargados de la actividad de visita en el área, basada en lo que se ha determinado en los otros componentes dentro del Plan.

Por último, es de suma importancia la divulgación de los normativos a lo interno del área protegida y con los demás actores que se ven, de forma directa o indirecta, afectados por los mismos. La revisión y actualización de los normativos, así como su divulgación, debe ser un proceso constante que se realiza periódicamente, según las necesidades que se vayan identificando.

## ✓ ¿Cómo saber si los normativos específicos están bien elaborados?

- Deben incluir normas para todas las actividades y visitantes contemplados dentro del Plan.
- Deben incluir normas para todos los actores relevantes contemplados dentro del Plan (prestadores de servicios, comunidades, etc.).
- Las normas deben coincidir con lo establecido en los otros componentes del Plan (regulaciones por zona, sistema de manejo y monitoreo de impactos, etc.).
- Las normas para visitantes deben estar traducidas para transmitirse en los idiomas necesarios, según la caracterización de los visitantes (no necesariamente debe colocarse la traducción dentro del Plan, pero si debe quedar implícito que se va a realizar). Se pueden usar imágenes reconocidas a nivel internacional para la iconografía de las normas generales.

Los normativos específicos deben proporcionar

- Listados de normas generales y específicas por tipo de visitante y/o actividad.
- Listados de normas generales y específicos para personal, prestadores de servicios, comunidades y/u otros actores relevantes en el tema de visitantes para el área protegida.
- Recomendaciones para elaborar los normativos para visitantes

- Debe determinarse el mejor medio para transmitir las regulaciones establecidas (según las características de los visitantes). Es decir, si se va a realizar por medio de rótulos, folletos, de forma verbal, etc. En el caso de la rotulación, deben establecerse los lugares más apropiados para colocarlos, tomando en cuenta el tipo de visitante, las actividades que se están regulando, las características del área protegida, etc. (entrada, al inicio de un recorrido, en el centro de visitantes, etc.).

En muchos casos es de mucha utilidad utilizar símbolos para transmitir las regulaciones. Estos símbolos deben ser muy claros para asegurar que el mensaje se transmite adecuadamente. Es útil utilizar símbolos aceptados internacionalmente.

Debe utilizarse un lenguaje amigable y positivo para transmitir las regulaciones. Por ejemplo:

- ✗ Prohibido salirse de los senderos. NO
- ✓ Manténgase dentro de los senderos establecidos. SI

- Según las características de los visitantes que se han identificado como potenciales para el área protegida o que actualmente visitan el área, deben colocarse las normas en los idiomas pertinentes. Por ejemplo
  - Si un buen porcentaje de los visitantes identificados para el área protegida son locales de la etnia queqchí, es importante considerar colocar las normas en español y queqchí.
  - Si un buen porcentaje de los visitantes identificados para el área protegida son internacionales, es importante considerar colocar las normas en español e inglés.

## 5.13. Plan de Mercadeo y Promoción



### ¿Qué es?

Consiste en definir las estrategias para dar a conocer y comercializar los productos y servicios que se ofrecen o se van a ofrecer en el área protegida. Como todo plan, el plan de mercadeo debe partir de una clara situación actual del área protegida y de los productos y servicios que se tienen a disposición de los visitantes. Debe tener objetivos cuantificables para poder evaluar su alcance en un plazo determinado y debe definir claramente las estrategias que deben seguirse para alcanzar dichos objetivos. Una de sus principales características es que debe integrar todo lo contemplado dentro del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes para que las estrategias puedan aprovecharse al máximo.

El Plan de Mercadeo debe describir el producto (el cual ya se definió anteriormente), definir el precio del producto y la promoción y distribución que se realizará para dar a conocer el mismo.



### ¿Por qué es importante para el área protegida?

En muchas ocasiones, el mercadeo para un área protegida se realiza de manera aislada sin realmente conocer de dónde se parte, hacia donde se quiere llegar y hacia quienes hay que dirigirse. Al integrar el plan de mercadeo al Plan de Gestión y Manejo de Visitantes se logra que las estrategias aquí planteadas vayan de la mano con el resto de actividades planificadas para el área protegida en cuanto al tema de visitantes. Esto permite realmente conocer cuáles son las características y necesidades de los clientes actuales y potenciales para adoptar estrategias adecuadas y para lograr satisfacer dichas necesidades.

En general, el plan de mercadeo contribuye a que, los productos que ofrece el área protegida, se den a conocer de forma adecuada a los clientes actuales y potenciales, de tal forma que éstos se interesen en adquirirlos o visitarlos. Contribuye también a incrementar las ventas y a atraer más visitantes al área protegida (si ese es el interés). Permite también establecer precios adecuados para los productos que se ofrecen, en base a la competencia y a las características y número esperado de visitantes para el área protegida. Ayuda a captar nuevos clientes y a potencializar la imagen del área protegida, entre otras cosas.

El plan de mercadeo es una herramienta clave para tomar decisiones administrativas a lo interno del área protegida y para aprovechar al máximo los recursos financieros con los que se cuenta.



## Sugerencias útiles para elaborarlo

Para elaborar un Plan de Mercadeo debe partirse, como todo plan, de un análisis de la situación actual del área, incluyendo el contexto en el cual se desarrolla. En este caso, ya esas partes se han cubierto y sólo se debe profundizar un poco en el análisis de la competencia, que va a proporcionar una buena base de la cual partir para establecer las estrategias de mercadeo para el área protegida.

Por lo tanto, en este caso, se puede seguir el siguiente procedimiento:

- Tener claramente definido el público meta actual y potencial (en base al sondeo de mercado)
- Realizar un análisis de la competencia: consiste en averiguar quienes ofrecen productos y servicios similares o que pueden competir con los que el área protegida ofrece.
- Establecer (en base al análisis de la competencia<sup>2</sup>): cuáles son nuestras ventajas y desventajas competitivas, mejoras que se le pueden hacer a nuestros productos y servicios, si es necesario reenfocar nuestros esfuerzos para captar otro mercado o, en todo caso, ampliarlo.
- Plantear objetivos de mercadeo. Estos objetivos deben de clarificar los resultados que esperamos obtener al aplicar las estrategias de mercadeo que se establezcan (por ejemplo incrementar en un x% las ventas, incrementar el flujo de visitantes extranjeros en un x%, captar x segmento de mercado en un tiempo determinado, etc.). Estos objetivos son específicamente del tema de mercadeo.

Recomendaciones para obtener información sobre la competencia:  
Internet y/o guías de viaje.

Realizar visitas para conocer la competencia  
Entrevistas informales con clientes.  
Ferias donde participa la competencia.

Extraído de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica (SNV, Rainforest Alliance, Counterpart).

Las estrategias de mercadeo no deben concentrarse únicamente en aspectos de promoción. Esta es solo una pequeña parte que debe cubrirse con estrategias efectivas. Las estrategias deben enfocarse también en fortalecer el producto que se está ofreciendo en base a la competencia y a las oportunidades y fortalezas que se han identificado. También deben enfocarse en reducir las amenazas y solucionar las debilidades que tiene el producto que se está ofreciendo. Otro elemento importante es especializar los productos para satisfacer las demandas del público.

2. Cualquier destino puede ser una competencia para un área protegida. Sin embargo, hay algunos destinos que por sus características pueden ser una competencia más directa para un área determinada.

● Determinar las estrategias necesarias para alcanzar los objetivos de mercadeo establecidos. Es importante tomar en cuenta lo siguiente a la hora de establecer estas estrategias:

● Asegurar que los productos y servicios que se están ofreciendo cumplen con lo necesario para satisfacer al mercado meta. Estas estrategias van a ir enfocadas a optimizar nuestra oferta

● Asegurar que los precios que se están manejando son los adecuados para el mercado que se tiene identificado para el área y para las características que los visitantes pueden tener (por ejemplo, estacionalidad, clientes especiales, etc.).

● Asegurar aprovechar al máximo la plaza que se ha identificado como la más efectiva para el producto que se está ofreciendo y para el mercado meta que se tiene identificado.

● Asegurar diseñar estrategias de promoción y comunicación acordes a la situación y necesidades del área protegida.

● Programar las estrategias que se han identificado con tiempos y responsables.

● Determinar los recursos necesarios para poder implementar las estrategias planteadas.

(Estos dos últimos puntos pueden integrarse en el cronograma general de implementación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes).

Las alianzas con otras áreas protegidas u otros destinos, así como con otros prestadores de servicios (operadores de turismo, hoteles, etc.) son una estrategia de mercadeo importante de considerar dentro del Plan de Mercadeo.

## ✓ ¿Cómo saber si el Plan de Mercadeo está bien hecho?

● Debe exponer con claridad cuál es la competencia para los productos del área.

● Debe plantear objetivos de mercadeo alcanzables y que correspondan a la situación del área protegida.

● Las estrategias deben ir enfocadas a cubrir todos los aspectos de mercadeo: producto, precio, plaza y promoción.

El plan de mercadeo debe proporcionar el nombre de la competencia... más importante, resumen detallado de los productos y servicios que ofrece la competencia (incluyendo precios, estrategias de promoción, etc.) y un detalle de las fortalezas y debilidades de cada competidor identificado. En base a esto, crear estrategias de diferenciación / alianzas en la creación y comercialización de productos regionales.

A su vez debe brindar estrategias detalladas que respondan a las características de los productos y servicios que se están ofreciendo y a las necesidades del mercado meta que ya se ha identificado.

Deben utilizarse los materiales promocionales más efectivos para el mercado meta. A continuación un listado de materiales que pueden tomarse en consideración:

Material impreso: brochures, folletos, volantes, catálogos, hojas impresas, revistas, etc.

Material electrónico: sitios web, CD's promocionales, presentaciones interactivas, etc.

Material audiovisual: documentales, videos, grabaciones, anuncios de radio y televisión, etc.

Artículos promocionales: playeras, tazas, gorras, lapiceros, llaveros, toallas, etc.

Relaciones públicas: asistir a ferias, seminarios o talleres; participar en asociaciones; recibir reporteros y mostrarles lo que se ofrece, etc.

Actividades varias: llevar grupos de prueba, hacer visitas a otros destinos, crear alianzas con otros destinos y prestadores de servicios de la región.

Extraído de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica (SNV, Rainforest Alliance, Counterpart).



### ¿En qué libros o documentos se puede encontrar más información sobre el tema?

Almoguera, J. 2003. **Manual de Administración: ¿Cómo hacer un plan de negocios?** ESINE - Centro de Estudios Técnicos Empresariales. 49pp.

Baez, A. y A. Acuña. 1998. **Guía para las Mejores Prácticas de Ecoturismo en las Áreas Protegidas de Centro América.** PROARCA / CAPAS. CCAD USAID. 181 pp.

Flores, J. 2006. **Manual para elaborar un Plan de Negocios.** Sta. Cruz, Bolivia. 145pp.

## 5.14. Manejo Administrativo – Financiero



### ¿Qué es?

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. Estas estrategias deben asegurar también un adecuado manejo de los recursos del área, así como un mínimo impacto en los mismos. En esta sección se incluyen estrategias para los temas de: recursos humanos, programas de capacitación y educación ambiental, registro y control de visitantes, alianzas administrativas, etc. Aquí también deben definirse los roles de los diferentes actores que tienen relación directa o indirecta con el tema de visitantes en el área protegida (ONG's, comunidades, OG's, empresarios, etc.). Además, en esta sección se incluyen las estrategias financieras para el manejo y distribución de los ingresos generados por la actividad de visita en el área (tarifas, mecanismos de cobro, manejo y distribución de ingresos, etc.). Por último, en esta sección se incluye un plan operativo para la implementación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes. Asimismo, debe incluirse también un estimado del presupuesto para la implementación del Plan.



### ¿Por qué es importante para el área protegida?

Proporciona los elementos necesarios para proceder a la implementación del Plan. En este componente se detallan los aspectos a tomar en cuenta para manejar adecuadamente las propuestas que se realizaron en los diferentes componentes. Aquí se clarifican los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para lograr implementar dichas propuestas. Este componente que va a especificar cómo se va a operativizar el Plan. Además, incluye aspectos clave para asegurar un adecuado manejo de los visitantes, como el establecimiento de mecanismos de cobro y formas de registro de visitantes.



### Sugerencias útiles para elaborarlo

La forma en que se aborden los aspectos administrativos para cada área protegida va a depender de la categoría de manejo y la estructura administrativa ya establecida en cada una de ellas. No existen realmente metodologías establecidas para abordar este componente, sino que depende de la situación y características de cada área en particular (personal, recursos disponibles, entes administrativos y co-administradores involucrados, tipo de registro, etc.). Se recomienda contar con la asesoría de un experto en temas administrativos y financieros para elaborar esta parte. También, para referencia, se recomienda consultar otros sistemas administrativos-financieros como el del Parque Nacional Mirador- Río

Azul, el del Parque Nacional Yaxhá-Nakum-Naranjo y/o el del Monumento Natural Semuc Champey. Otro aspecto muy importante a considerar para asegurar una adecuada implementación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes es la inclusión de personal específico para el manejo de visitantes dentro de la estructura administrativa de cada área protegida.

La persona que se asigne como la encargada del tema de visitantes en un área protegida, debe velar por la implementación y actualización del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes. Este Plan debe ser su guía de trabajo.

A continuación se sugiere considerar los siguientes aspectos a la hora de desarrollar este componente dentro de un Plan:

1. Asegurar que dentro de la estructura administrativa del área protegida se integre una persona con preparación y experiencia en el tema de visitantes.
2. Determinar los recursos humanos, recursos materiales y recursos financieros necesarios para asegurar una adecuada implementación del Plan.
3. Como parte del manejo administrativo debe incluirse, dentro del programa de recursos humanos, las capacitaciones necesarias para asegurar la preparación del personal y la calidad en el servicio. También es necesario contemplar dentro del programa de recursos humanos un organigrama de funciones que aclare las relaciones y jerarquías del personal dentro del área protegida, en función de la actividad de visitantes.
4. Como parte de este componente es importante también incluir una descripción de los roles de los diferentes actores relacionados directamente con el tema de visitantes en el área protegida. Esta descripción debe especificar las funciones y responsabilidades de cada actor en el desarrollo y manejo de los visitantes en el área.
5. Establecer un mecanismo de cobro y distribución de ingresos que se adapte a las condiciones y características del área protegida.

Mecanismos de cobro utilizados en el SIGAP:

- Tickets o recibos aprobados por contraloría: es la única forma en que se puede autorizar el cobro de tarifas en áreas protegidas que son propiedad del estado.
- Facturas: en el caso de algunas Reservas Naturales Privadas.

No existe un mecanismo de cobro o de distribución de ingresos que pueda aplicar a todo el SIGAP. Los mecanismos que se establezcan deben obedecer a las características de cada área protegida.

Los mecanismos de cobro deben asegurar que se reinvierta al menos un 80% de los ingresos en la misma área que lo generó, para contribuir a su sostenibilidad.

## Ejemplo de formas de generación de ingresos por medio de servicios de uso público

- 1 Tarifas de Ingreso diferenciadas.
- 2 Concesiones de servicios turísticos
- 3 Licencias / permisos, conforme lo establecido en el Normativo de Ecoturismo del SIGAP
  - a Uso de belleza escénica con fines comerciales, es decir el uso como escenario para filmación de comerciales, videos, documentales y otros.
- 4 Ventas directas o comercialización
  - a Artículos conmemorativos (souvenirs) sobre la base de especies carismáticas y otros símbolos del área
  - b Información incluyendo guías interpretativas, mapas y folletos del área
- 5 Ingresos generados a partir de captación de donaciones:
  - a Mediante campañas de comunicación y concientización, dirigidas a mercados objetivo claramente definidos, pueden captarse fondos de donación de personas individuales y empresas. Por ejemplo el involucramiento de empresas que operen en la zona de influencia del Parque basados en la responsabilidad social empresarial.
  - b Incluyendo aportes de cada uno de los fondos generados para desarrollar proyectos en el parque, ya sea de investigación natural y cultural, promoción, entre otros; este fondo, dependiendo de las condiciones de los donantes y de las organizaciones, podrá ser en efectivo o en especie dependiendo de las condiciones particulares de los proyectos
  - c Aportes de Parques Hermanos

**Plan de Uso Público Parque Nacional Mirador - Río Azul, Biotopo Naachtun - Dos Lagunas y sus Accesos. 2011**

Actualmente se está elaborando la Guía Práctica para el Establecimiento, Recolección y Uso de los Recursos Generados por el Cobro de Tarifas Según lo Establecido en el Normativo para la Gestión y Manejo de las Actividades de Visita y el Normativo de Concesiones de Servicios para Visitantes en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas - SIGAP-.

**Artículo 20. Tarifas.**

Las tarifas por entrada, permisos, licencias, concesiones de servicios para visitantes y arrendamientos deben ser aprobados por el CONAP. El Consejo Nacional de Áreas Protegidas establecerá otros cobros relacionados con la visitación que no estén incluidos en este artículo.

**Artículo 21. Distribución de los fondos.**

En los casos de los ingresos por entradas, permisos, licencias, concesiones de servicios para visitantes, arrendamientos y otros cobros creados por el CONAP, que hayan sido generados por la actividad de visitación en un área protegida, deben ser invertidos en el área que los generó y un porcentaje de los mismos deberá invertirse en áreas protegidas cercanas que necesiten ser fortalecidas y que no puedan generar ingresos por visitación. En aquellas áreas administradas por CONAP se invertirán los fondos al año siguiente de su generación.

**Artículo 22. Administración de fondos.**

El CONAP aprobará el mecanismo de administración financiera de los ingresos generados por la actividad de visita en cada área protegida, con el fin de facilitar la inversión de los fondos generados en el área, gestionando las cuentas de ingresos específicas para cada área protegida y la partida presupuestaria de egresos correspondiente.

**Normativo para la gestión y manejo de las actividades de visita en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas. 2013**

6. Establecer un mecanismo de control de visitantes en el área. Este mecanismo de control debe incluir un registro de los visitantes que llegan al área. Para esto existe un Registro Unificado de Visitantes<sup>3</sup> en el SIGAP, el cual pretende estandarizar la información que se recolecta en todas las áreas protegidas, de tal forma que la misma sea útil para las mismas áreas protegidas, así como también para el SIGAP en sí. Es importante que todas las áreas protegidas se adapten a este Registro Unificado de Visitantes y que se realicen las evaluaciones necesarias para que éste registro sea útil para el área.

3. El INGUAT tiene las boletas que ya facilitan la recopilación de información en donde se especifican los campos más útiles que se deben utilizar.

## Registro unificado de visitantes del SIGAP

El Registro Unificado de Visitantes – RUV - es un sistema de recopilación de datos que busca establecer el perfil de los visitantes de las áreas protegidas. Este sistema ha sido el resultado del trabajo entre INGUAT y CONAP desde el año de 2006. Los objetivos del RUV son:

- Obtener datos estadísticos de forma rápida y efectiva sobre los visitantes de las AP's que ayuden a la toma de decisiones y creación de estrategias para fortalecer la sostenibilidad de las actividades de turismo que se desarrollen.
- Aumentar la probabilidad de éxito en la gestión y manejo de la actividad de visita en las áreas protegidas.
- Formular o desarrollar proyectos y/o productos turísticos de acuerdo a los gustos y preferencias de los visitantes del AP.

Proceso a seguir:

- 1 El turista ingresa al área y en garita se le provee una boleta
- 2 El turista llena la boleta (toma menos de un minuto)
- 3 Se ingresan los datos de las boletas en la computadora. Los datos se envían cada mes por vía electrónica.
- 4 Se obtienen y analizan los datos.
- 5 Se establece el perfil del visitante del área

Registro unificado de visitantes - RUV - elaborado por la Sección de patrimonio Cultural y Ecoturismo, 2013

Artículo 25. Registro Unificado de Visitantes.

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 -SIGAP-. La información generada debe enviarse tabulada a la Sección de Patrimonio Cultural y Ecoturismo de CONAP según lo establecido en dicho Convenio.

**Normativo para la gestión y manejo de las actividades de visita en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas, 2013**



### Beneficios del registro unificado de visitantes:

- La herramienta fuera de línea permite ingresar datos sin necesidad de tener una conexión a internet, por lo que es más fácil, rápido y accesible.
- Formar parte del Registro Unificado de Visitantes permite a cada área protegida que lo integre, conocer estadísticas específicas sobre el perfil del visitante.
- Este Registro de Visitantes reemplaza el control de datos que actualmente se lleva de forma manual en la mayoría de áreas protegidas.
- Este proceso sistematiza el control de ingresos y recolección de datos dentro del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas.
- El Registro Unificado de Visitantes permitirá realizar comparaciones entre la visita de áreas protegidas con el objetivo de fortalecer el turismo en cada una de ellas.
- Los resultados que proyecta este sistema de recolección de datos permitirá que cada área protegida visualice el estado de la visita que cuenta, pudiendo utilizarlos para gestión de proyectos que fortalezcan el turismo dentro de ellas.
- La información que se reciba será pública, por lo que también es una herramienta de inversión para agencias de turismo y tour operadoras nacionales e internacionales.
- Registro unificado de visitantes - RUV - elaborado por la Sección de patrimonio Cultural y Ecoturismo, 2013.

## 7. Realizar una priorización de actividades utilizando un cronograma para la implementación del Plan, el cual debe ir directamente ligado a la consecución de los objetivos planteados.

Las actividades priorizadas y los recursos necesarios deben basarse en lo establecido en los diferentes componentes dentro del Plan.

Principalmente:

- Definición de productos y servicios.
- Sistema de Monitoreo y Manejo de Impactos.
- Normativos específicos.
- Plan de Mercadeo.

Una forma práctica de ordenar las actividades y recursos necesarios es integrar ambos en un plan operativo que se presente en una matriz que facilite el seguimiento para una adecuada implementación del Plan. Esta matriz puede incluir también el presupuesto para la implementación del Plan.

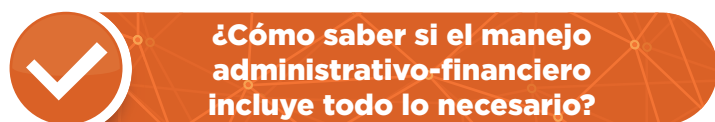
Por ejemplo:

ACTIVIDAD	RECURSOS NECESARIOS			CRONOGRAMA			OBSERVACIONES
	Humanos	Materiales	Económicos	Año 1	Año 2	Año 3	

\* Es importante que dentro de las estrategias administrativas, se considere elaborar un plan operativo anual para detallar más las actividades principales a realizar cada año. En el caso de las áreas protegidas, éstas tienen la obligación de presentar un plan operativo anual que abarca todas las actividades de manejo para el área protegida. Es importante incluir las actividades de gestión y manejo de visitantes dentro de ese mismo plan operativo.

Se puede trabajar una matriz más simple, en donde únicamente se prioricen las actividades y se determine el plazo para su implementación. Por ejemplo:

ACTIVIDAD	PRIORIDAD	PLAZO



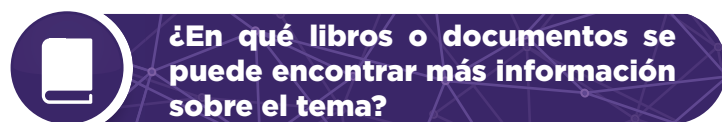
Las características que debe tener:

- Debe especificar el personal que va a estar a cargo de la implementación del Plan, así como las capacitaciones necesarias para asegurar la calidad necesaria en los productos y servicios.
- Debe aclarar la forma en que se van a manejar las diferentes actividades planteadas en los diferentes componentes.
- Debe asegurar que queden claros los roles que cada uno de los actores juega en la actividad de visitantes en el área.
- Debe plantear como se van a percibir y cómo se van a manejar los fondos generados por la actividad de visita en el área protegida.

- Debe operativizar las actividades planteadas en todo el plan para asegurar su implementación.

Como mínimo, éste componente debe dar los siguientes resultados:

- Mecanismo de cobro y distribución de ingresos generados por la actividad de visita.
- Mecanismo para el registro de visitantes (Registro Unificado de Visitantes).
- Cronograma y presupuesto para la implementación del Plan.
- Recursos Humanos necesarios para la implementación del Plan.
- Recursos Materiales necesarios para la implementación del Plan.
- Recursos Financieros necesarios para la implementación del Plan.
- Programa de capacitación para asegurar la calidad de los productos y servicios.
- Roles de los diferentes actores relacionados con el tema de visitantes en el área.



Almoguera, J. 2003. **Manual de Administración: ¿Cómo hacer un plan de negocios?** ESINE - Centro de Estudios Técnicos Empresariales. 49pp.

Baez, A. y A. Acuña. 1998. **Guía para las Mejores Prácticas de Ecoturismo en las Áreas Protegidas de Centro América.** PROARCA / CAPAS. CCAD USAID. 181 pp.

Drumm, A. et al. 2002. **Desarrollo del Ecoturismo - Un manual para los profesionales de la conservación.** Volúmen II. TNC. Arlington, Virginia. 108 pp.

Eagles, P. et al. 2002. **Turismo Sostenible en Áreas Protegidas: directrices de planificación y gestión.** Organización Mundial del Turismo. Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. UICN. 183pp.

Flores, J. 2006. **Manual para elaborar un Plan de Negocios.** Sta. Cruz, Bolivia. 145pp.

## 5.15. Sistema de Monitoreo y Evaluación de la implementación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes



Este consiste en un plan de implementación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes y formas de evaluar progresos. La idea es crear un listado de estrategias, lineamientos, resultados esperados, actividades, indicadores, recursos y responsables que guiará la implementación y desarrollo de la actividad turística. El objetivo es operativizar dicho plan y crear medios de verificación de los avances que se logren en cuanto a su ejecución, en determinados períodos de tiempo. Este sistema sería lo equivalente a hacer un plan operativo o un plan de implementación.



En el proceso de desarrollo turístico o de cualquier proyecto de desarrollo, crear un plan es apenas un primer paso. Luego de planificar se deben asegurar los medios y actividades que se seguirán para ejecutarlo y hacerlo realidad. Lo principal es aprovechar de la mejor forma el potencial del área y obtener los beneficios que esto conlleva. En muchas ocasiones las áreas protegidas se quedan estancadas en su desarrollo debido a que los planes no se ejecutan, ya sea por falta de seguimiento, de estrategias prácticas de implementación, de recursos, y otros. El sistema de monitoreo y evaluación de la implementación de planes es de suma importancia para guiar la puesta en práctica de las acciones planificadas.



Este es un documento que se debe realizar participativamente, es importante que todo el personal del área lo conozca y esté al tanto de sus responsabilidades. Al contar con este plan de implementación el siguiente paso es ejecutarlo. Para elaborar un plan de monitoreo y evaluación de la implementación se deben seguir los siguientes pasos.

Retomar todas las estrategias generales, recomendaciones y otros elementos de planificación.

- previamente definidos en el plan, en cada una de sus secciones. Asegurarse de que cada segmento cuente con estrategias y lineamientos claros.
- Para cada estrategia definir las actividades y/o líneas de acción para lograr alcanzar la estrategia. Se debe ir de lo general a lo específico.
- Para cada línea de acción o actividad determinar: a) los resultados esperados, b) indicadores de éxito, c) medios de verificación, d) recursos humanos y financieros necesarios, e) prioridad, f) plazo o calendario de ejecución, g) otros detalles que se consideren necesarios.
- Luego de cierto tiempo (cada 3 meses, 6 meses o cada año) se debe llevar a cabo un monitoreo de la ejecución para evaluar qué tanto progreso se ha hecho, qué actividades deben ser reevaluadas o necesitan de más trabajo, recursos, etc. Para realizar el monitoreo es necesario llenar una ficha de seguimiento que indique, además de lo ya mencionado anteriormente, los siguientes datos:

a) actividades realizadas y porcentaje aproximado de ejecución, b) actividades que aún están pendientes, c) acciones a seguir para alcanzar el resultado, d) observaciones y responsables.

Este sistema debe contar con un formato que sea práctico de comprender y seguir. Cada área debiese hacer un monitoreo y evaluación de todas sus actividades, no únicamente la turística. A continuación se presentan algunos formatos de matrices que pueden ser adaptados según la necesidad del área y sus actividades. Una de las matrices es para evaluar y la otra para dar seguimiento a todo lo evaluado y que no reflejó un 100% de implementación según los plazos determinados.



## Ficha de evaluación

### Estrategia 1:

#### Línea de acción o actividades 1.1

Resultados esperados	Indicador	Medio de verificación	Recursos necesarios	Prioridad	Plazo / mes	Responsable
----------------------	-----------	-----------------------	---------------------	-----------	-------------	-------------

#### Línea de acción o actividades 1.2

Resultados esperados	Indicador	Medio de verificación	Recursos necesarios	Prioridad	Plazo / mes	Responsable
----------------------	-----------	-----------------------	---------------------	-----------	-------------	-------------

### Estrategia 2:

#### Línea de acción o actividades 2.1

Resultados esperados	Indicador	Medio de verificación	Recursos necesarios	Prioridad	Plazo / mes	Responsable
----------------------	-----------	-----------------------	---------------------	-----------	-------------	-------------

## Ficha de monitoreo y seguimiento

Porcentaje de ejecución:

Actividades realizadas:

Actividades que aún están pendientes:

Acciones a seguir para completar el resultado:

Observaciones

A continuación se presenta un ejemplo tomado del Plan de Uso Público Parque Nacional Mirador – Río Azul, Biotopo Naachtun – Dos Lagunas y sus Accesos. 2011

RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ESTADO %	OBSERVACIONES
Línea de Acción 1.1: Desarrollar las rutas turísticas, los itinerarios, actividades y paradas interpretativas que se proponen en este Plan.				
RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ESTADO %	OBSERVACIONES
Los itinerarios y actividades del tour de un día a Uaxactún y paradas interpretativas definidas.	Itinerarios y actividades del tour de un día a Uaxactún y paradas interpretativas escritas y aprobadas por las partes correspondientes	Documento con los itinerarios y actividades del tour y paradas interpretativas identificadas en el campo.		
Línea de acción 1.2: Establecer facilidades e infraestructura básica, en las tres rutas turísticas, conforme los lineamientos y propuesta de facilidades básicas del Plan				
RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ESTADO %	OBSERVACIONES
Facilidades turísticas establecidas en la Ruta El Camino de la Selva Maya (Carmelita-el Mirador-Nakbe)	Facilidades turísticas de la Ruta El Camino de la Selva Maya (Carmelita-el Mirador-Nakbe), que incluyan al menos alojamiento, alimentación, comercios turísticos e información.	Construcción de las facilidades e infraestructura turística en la Ruta.		

RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ESTADO %	OBSERVACIONES
Facilidades turísticas establecidas en Uaxactún, incluyendo el Museo vivo de la Cultura Forestal y facilidades básicas en el sitio arqueológico.	Facilidades turísticas en Uaxactún que incluyan el Museo vivo y al menos los servicios de alojamiento, alimentación, venta de artesanías e información.	Construcción del Museo y de las facilidades turísticas en el sitio arqueológico.		

Estrategia #: 1 Establecer productos turísticos únicos, seguros, que satisfacen las expectativas de los visitantes.	Línea de Acción #: 1.1: Desarrollar las rutas turísticas, los itinerarios, actividades y paradas interpretativas que se proponen en este Plan.
Resultado Esperado: Los itinerarios y actividades del tour de un día a Uaxactún y paradas interpretativas definidas.	Indicador: Itinerarios y actividades del tour de un día a Uaxactún y paradas interpretativas escritas y aprobadas por las partes correspondientes.
Medio de Verificación: Documento con los itinerarios y actividades del tour y paradas interpretativas identificadas en el campo.	Estado: 75%
Actividades realizadas:  Este es un documento que existe desde el 2013. Es un listado de 2 páginas. Se trabajó en conjunto con la comunidad, sin embargo no está oficializado. Las paradas interpretativas específicas no han sido identificadas claramente, sin embargo si están descritas las actividades generales.	Responsables:
Actividades que aún están pendientes:	
Acciones a seguir para completar el resultado:	
Observaciones:	





## ¿Cómo saber si el manejo administrativo-financiero incluye todo lo necesario?

Las características que debe tener:

- El plan de monitoreo y evaluación ha sido creado de forma participativa y es del conocimiento de todo el personal involucrado.
- Contiene estrategias claras y realistas para la implementación de las sugerencias prioritarias (o todas) planteadas en el Plan de Gestión y Manejo de Visitantes
- Cada estrategia contiene un detalle de las actividades, medios de ejecución, plazos y responsables.
- Existe una persona encargada de dar seguimiento a la implementación
- Se cuenta con un sistema de verificación de la implementación con fechas precisas
- Se utilizan y respetan las acciones planteadas y se presentan reportes de avances periódicos.
- Se toma en cuenta los resultados del monitoreo y evaluación para mejorar las acciones y dar seguimiento permanente al desarrollo turístico.



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

---

## Consejo Nacional de Áreas Protegidas - CONAP -

### Misión:

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

### Visión:

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

### Los fines principales del CONAP son:

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

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

La impresión de esta edición fue gracias al aporte del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- con el fin de apoyar a CONAP y promover el desarrollo del Turismo Sostenible en las Áreas Protegidas de Guatemala.



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

