

Informe de Capacitación 2016

Documento Técnico No. 17-2016

Informe elaborado por:
Ana Virginia Cuéllar
Asesora de Proyecto
acuellar@conap.gob.gt

Informe del Programa de Capacitación y Asistencia Técnica para el proceso de Verificación Nacional de Calidad Turística de Destinos Turísticos, Sello Q Verde



Contenido

Antecedentes _____	2
Introducción _____	3
Descripción _____	4
Clausura _____	7
Anexos _____	8
5.1 Anexo 1: Convocatorias y calendario oficial de capacitaciones _____	8
5.2 Anexo 2: Listado de Áreas Protegidas y Parques Arqueológicos con su representante y puesto de trabajo. _____	10
5.3 Anexo 3: Listado de participantes _____	11
5.4 Anexo 4: Registro Fotográfico _____	18
5.5 Anexo 5: Contenido de las presentaciones _____	20

01

Antecedentes

© Hazzaffie

Este informe presenta información sobre el desarrollo del “**Programa de Capacitación y Asistencia Técnica para el Proceso de Verificación de Calidad Turística de Destinos Turísticos, sello Q-verde**”, el cual está realizando el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- en coordinación con el Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP- a través del proyecto “Promoviendo el Ecoturismo para Fortalecer la Sostenibilidad Financiera del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP-”. Ésta primera fase del proceso se llevó a cabo en los meses de octubre 2015 y mayo y junio 2016.

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

- **Resultado 1:** Marco legal y político fortalecido para la implementación del ecoturismo como parte de una estrategia para promover la sostenibilidad financiera del SIGAP.
- **Resultado 2:** Un marco institucional mejorado para el manejo del ecoturismo en las áreas protegidas incluyendo un programa piloto para la implementación del ecoturismo en el Altiplano Occidental de Guatemala.

Como objetivo específico enmarcado dentro de las actividades encaminadas al logro del resultado número 1, el proyecto definirá los lineamientos para el buen comportamiento en las APs y el cual estará dirigido a los siguientes usuarios: guías y operadores de turismo, personal administrativo del AP y visitantes. Se generarán los lineamientos y requisitos para la certificación ecoturística que permitirá categorizar y diferenciar empresas y actividades ecoturísticas en las zonas de influencia de las APs de acuerdo al grado en que contribuyan a la conservación de la biodiversidad, y al manejo sostenible de los recursos naturales, culturales y sociales.

02

Introducción

© Iván Castro

En el marco del proyecto “Promoviendo el Ecoturismo para Fortalecer la Sostenibilidad Financiera del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas”, el Consejo Nacional de Áreas Protegidas, el Instituto Guatemalteco de Turismo y el Ministerio de Cultura y Deportes están desarrollando el proceso de Verificación Nacional de Calidad Turística para Destinos Turísticos, Sello Q Verde.

La Verificación en Calidad Turística/Sello Q- Verde que está impulsando INGUAT, busca estandarizar la calidad de los servicios ofertados en Guatemala, velando por la implementación de normativos y procedimientos que permitan la mejora continua de los destinos turísticos: sitios arqueológicos y áreas protegidas y que además se fomente la sostenibilidad y conservación. El distintivo sello Q-verde de calidad turística permitirá a los destinos turísticos ser reconocidos a nivel nacional e internacional como un destino de calidad y sostenibilidad turística.

El objetivo principal es el de diferenciar la oferta turística de la prestación

de servicios dentro de los destinos, mejorando la imagen del producto y el nivel de satisfacción de los clientes a través del continuo cumplimiento de estándares de calidad y sostenibilidad turística.

El proceso se desarrolla en dos etapas: la primera es la etapa de implementación que es donde se sociabiliza y sensibiliza sobre lo que es este distintivo y para que sirve; después se capacita y se presta asesoría técnica para poder cumplir el estándar. La segunda etapa es la de Acreditación donde se realiza un diagnóstico previo a la auditoria, se audita y después se acredita el Sello de Calidad.

En el siguiente informe se describe la primera etapa de implementación de éste proceso a administradores y técnicos de 13 destinos turísticos en donde ya se ha sensibilizado y socializado sobre lo que es el distintivo sello de calidad turística Q-verde, se ha capacitado y prestado asesoría técnica para poder cumplir el estándar.

03

Descripción



© Iván Castro

Durante el mes de octubre 2015 y mayo y junio de 2016 el INGUAT ha llevado a cabo el proceso de verificación en su primera etapa dando inicio a la capacitación y asistencia técnica a administradores de áreas protegidas y parques arqueológicos. Se ha invitado a participar en este proceso a las áreas protegidas piloto del proyecto GEF- Ecoturismo, al parque nacional Yaxhá -Nakum-Naranja (área piloto de éste proceso) y se ha invitado a otros destinos a través de su ente administrador como lo es CECON y el Ministerio de Cultura y Deportes (MICUDE).

Las sesiones de capacitación y asistencia técnica se realizaron en varias sesiones de dos o tres días por tema, llevadas a cabo en las dependencias de INGUAT. En total han participado 20 personas (17 hombres y 3 mujeres) de las cuales participaron

representantes de 5 áreas piloto del proyecto GEF y el área piloto del proyecto de verificación nacional de calidad turística Parque Nacional Yaxhá- Nakum- Naranja.

En total asistieron los administradores y colaboradores de 14 destinos turísticos: áreas protegidas y parques arqueológicos:

- 1.Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal
- 2.Parque Regional Municipal Todos Santos Cuchumatán
- 3.Parque Regional Municipal Astillero Municipal I y II de San Pedro Sacatepéquez
- 4.Parque Regional Municipal Sibinal (Canjulá, Tocapote, Los Maijones y Tacaná)

5. Reserva Natural Privada Corazón del Bosque
6. Parque Nacional Yaxhá-Nakum-Naranjo
7. Biotopo del Quetzal
8. Biotopo Chocón Machacas
9. Biotopo Cerro Cahuí y el Zotz
10. Reserva Natural de Usos Múltiples de Monterrico
11. Parque Arqueológico Quiriguá
12. Parque Arqueológico Iximché.
13. Parque Arqueológico Kaminal Juyu
14. Parque Arqueológico Takalik Abaj

de Patrimonio Cultural y Ecoturismo (SPECE) y la Sección del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (SIGAP) los temas a impartir en relación a indicadores específicos para las áreas protegidas y se contó con el apoyo de los técnicos para impartir dichos temas.

La agenda de los temas impartidos por CONAP quedo establecida de la siguiente manera:

Durante las sesiones de capacitación se cubrieron los siguientes temas:

- Introducción al Sistema de Gestión de Calidad, 8 horas (5 de octubre 2015)
- Cultura Turística, 8 horas (6 de octubre 2015)
- Servicio al Cliente, 24 horas (12 y 13 de octubre 2015, 9 de mayo 2016)
- Administración, 24 horas (10, 23 y 24 de mayo 2016)
- Señalización y Principios Básicos de Salud y Seguridad Ocupacional, 8 horas (30 de mayo)
- Buenas Prácticas de Sostenibilidad y Medio Ambiente, 8 horas (31 de mayo 2016)
- Temas específicos de CONAP (4 horas) (1 de junio): Se coordinó con la Sección

Cuadro 1: Agenda de temas impartidos por CONAP

Hora	Temas	Expositor
8:00 - 9:00	Plan Maestro, Plan Operativo Anual y Evaluaciones de Seguimiento (EVASIGAP)	Inga. Deyssi Rodríguez-Sección SIGAP
9:00 - 9:45	Plan de Gestión y Manejo de Visitantes	Lic. Frily Gálvez-SPECE
10:00 - 10:30	Coffee Break	INGUAT
10:30 - 11:00	Buenas Prácticas de Turismo Sostenible	Licda. Ana Virginia Cuéllar
11:00 - 11:30	Monitoreo de Impactos Turísticos	Licda. Ana Virginia Cuéllar y Licda. Luisa Zea
11:30 - 12:00	Preparación clausura	INGUAT
12:00 - 12:30	Clausura	INGUAT
12:30 - 13:30	Almuerzo	INGUAT



04

Clausura

© Iván Castro

El día 1 de junio se llevó a cabo la clausura de la primera fase de éste proceso la cual se coordinó en conjunto entre INGUAT y CONAP. Durante la clausura se dieron las palabras de cierre por parte del representante del proyecto GEF- ecoturismo, Alejandro Calvente y Juan Pablo Nieto, Director de Desarrollo del Producto Turístico y se hizo entrega de un diploma de reconocimiento a los participantes (administradores y gestores de las áreas) a ésta primera fase de capacitación.

Posterior a ésta fase se continuará en un trabajo conjunto entre INGUAT-CONAP en los siguientes aspectos:

1. Continuar con la mesa técnica de destinos turísticos para terminar de afinar los indicadores del Estándar.
2. INGUAT y CONAP brindarán acompañamiento y asistencia técnica a las Áreas Protegidas para

que logren implementar y cumplir con todos los indicadores.

3. Realizar la auditoría a cargo de INGUAT para poder obtener el distintivo sello de calidad q-verde.

05

Anexos

© Jorge Castañeda

5.1 Anexo 1: Convocatorias y calendario oficial de capacitaciones

Google [Search Bar]

Gmail [Navigation Icons] 81 de 917

REDACTAR

Recibidos

Destacados

Enviados

Borradores (1)

Más ▾

Ana Virginia [Search]

Jackeline Brincker
vos hasta se lo llevé par

Sergio Aja
gracias! Seguimos piaci

vaguller
Se ha enviado la inv

Enrique y Desconocid
Tu: un abrazo y saludos

Desconocido
Tu: no!

Paula Maria Jacobo Mollinedo <pjacob@inguat.gob.gt>
para julonavero7, mí ▾

20 abr. [Icons]

Buen día,

Reciba un cordial saludo.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que El Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT- a través de la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística fomenta la competitividad de los destinos y empresas turísticas, a través de la implementación de prácticas de sostenibilidad y calidad en su gestión ambiental, socio-cultural y económica, promoviendo un sistema de mejora continua que a su vez logre conseguir posicionar a Guatemala como un destino de Calidad.

El Distintivo de Calidad Turística Sello Q-Verde es un reconocimiento que otorgará el INGUAT y está dirigido a Parques Arqueológicos y Naturales que presten servicios al Turista Nacional como Extranjero. Este distintivo resalta la importancia de ofrecer un buen servicio al turista tomando en cuenta el buen estado de las instalaciones como también que sean las adecuadas para las actividades que se desarrollan dentro del parque, servicio del personal y como eje importante la sostenibilidad y la conservación.

Lamentamos la suspensión de actividades en el año 2015, pero fue para realizar una auditoría de procesos en el Programa de Calidad Turística, derivado a ello se creó la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística bajo el Acuerdo 460-2015 y se fortalecieron las bases para continuar con la implementación.

El motivo del presente mail es poner de su conocimiento que a partir del Lunes 9 de Mayo se iniciará nuevamente el proceso de capacitación para la obtención del distintivo, por lo cual se le invita muy cordialmente a asistir nuevamente a estas capacitaciones, siempre en el Edificio del INGUAT 7 avenida 1-17 zona 4 Centro Cívico Ciudad de Guatemala. Adjunto calendario de Capacitación.

Previamente fueron convocados por parte de CONAP, por lo que sólo es un seguimiento por parte de INGUAT para tener la seguridad que puedan tener la información.

Por favor confirmar de recibido.

Saludos cordiales,

**Licda. Paula Maria Jacobo Mollinedo**
Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística
Departamento de Fomento
División Desarrollo de Producto



**SELLO DE CALIDAD TURÍSTICA Q-GUATEMALA
FASE DE CAPACITACIÓN 2015
CALENDARIO OFICIAL**

Actualizado al 13 de Octubre de 2015

FECHA	ANTIGUA GUATEMALA, SACATEPÉQUEZ	
	TEMA DEL DÍA	CAPACITADOR
05-Oct-2015	Introducción al Sistema de gestión de Calidad	Licda. Eva Toledo 14 NIVEL
06-Oct-2015	Cultura Turística	Lic. Giovanni Vidal 14 NIVEL
12-Oct-2015	Servicio al Cliente (1/3)	Lic. Ronal Perez 14 NIVEL
13-Oct-2015	Servicio al Cliente (2/3)	Lic. Ronal Perez 14 NIVEL



CALENDARIO OFICIAL DE CAPACITACIONES SELLO DE CALIDAD TURÍSTICA Q-VERDE	
CIUDAD DE GUATEMALA-SELLO Q VERDE	
FASE GENERAL	
TEMA: Servicio al Cliente	Lunes 9 de Mayo del 2016 08:00 a 17:00 Horas LOBBY DEL INGUAT
TEMA: Administración	Martes 10 de Mayo del 2016 08:00 a 17:00 Horas 14vo NIVEL DEL INGUAT Lunes 23 de Mayo del 2016 08:00 a 17:00 Horas LOBBY DEL INGUAT Martes 24 de Mayo del 2016 08:00 a 17:00 Horas 14vo NIVEL DEL INGUAT
TEMA: Señalización y Principios Básicos de Salud y Seguridad Ocupacional	Lunes 30 de Mayo del 2016 08:00 a 17:00 Horas LOBBY DEL INGUAT
TEMA: Buenas Prácticas de Sostenibilidad y Medio Ambiente	Martes 31 de Mayo del 2016 08:00 a 17:00 Horas 14vo NIVEL DEL INGUAT
TEMA: Temas específicos CONAP	Miércoles 1 de Junio del 2016 08:00 a 12:00 Horas
CLAUSURA	Miércoles 1 de Junio del 2016 12:00 Horas



5.2 Anexo 2: Listado de Áreas Protegidas y Parques Arqueológicos con su representante y puesto de trabajo.

ÁREA PROTEGIDA O PARQUE ARQUEOLÓGICO	ASISTENTE	PUESTO
1. Parque Nacional Yaxhá-Nakum-Naranjo	Nelson Carabeo	Administrador MICUDE
	Luis Guerra	Administrador CONAP
2. Parque Regional Municipal Todos Santos Cuchumatán	Esteban Ramos	Guardarecursos CONAP
	Alejandro Martín Matías	Coordinador Técnico Forestal, Municipalidad de Todos Santos
3. Parque Regional Municipal Astillero I y II de San Pedro Sacatepéquez	Ing. Julio César Navarro	Coordinador DAP-MA
4. Parque Regional Municipal Canjulá, Tocapote, Los Maijones (Sibinal)	Elfido Pérez	Coordinador DAP-MA
5. Zona de Veda Definitiva Volcán Chichabal	Juan García	Presidente de ASAEKO
6. Reserva Natural Privada Corazón del Bosque	Vinicio Yac	Socio la Guadalupeana
7. Parque Arqueológico Quiriguá	Oswaldo Gómez	Administrador MICUDE
8. Parque Arqueológico Iximché	Josué Secay Ovalle	DEMOPRE
9. Biotopo Chocón Machacas	Mario Cobos	Guardarecurso
10. Biotopo del Quetzal	Mayra Oliva	Directora, CE-CON-USAC
11. Biotopo Cerro Cahuí	Raquel Soza González	Encargada
12. Parque Arqueológico Kaminal Juyu	Marco Tulio Gómez	DEMOPRE
13. Área de Usos Múltiples de Monterrico	César A. Flores	Guardarecurso
	Jorge Ascensión del Cid	Coordinador Técnico de AP de Cecón

14. Parque Arqueológico Takalik Abaj	Herber Delfino Torres	Administrador
	Oswaldo López	
	Sheryl Carcruz Chinchilla	Parques DEMOPRE
	Heidy Paola Hernández	IDAEH

5.3 Anexo 3: Listado de participantes

Parques
05/10/2015
Calidad

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO
LISTADO DE PARTICIPANTES

Formulario código: F-PRO-002

MARQUE CON UNA X:

Desayuno Almuerzo Cena Refacción

Hospedaje Transporte Capacitación

Otro especifique _____

Unidad solicitante: _____

Cantidad de personas que asistieron: _____

No.	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	GÉNERO		EMPRESA O ENTIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
		F	M			
1	Irma Nieto Palma	X		IDAEH	irnanieto@gmail.com	
2	Harro Tuko Gomez		X	IDAEH	gadriele@gmail.com	
3	Julio Cesar Navarro Procco		X	MUNICIPALIDAD SAN PEDRO SAC. 3-7	julio.navarro@hotm...com	
4	Cesar A. Flores		X	CECON-USAC	litio.flores@cecon...com	
5	Jorge Ascension del Cid		X	CECON-USAC	Biografias.cecon@gmail.com kottulwicz@hotmail.com	
6	Juan Carlos		X	ASACLO	info@laguadichicabal.com	
7	Elidio Pérez Velásquez		X	Municipalidad de Sibinal	elidoperez@hotmail.com	
8	ANIBAL BENAVIDES PÉREZ MARÍN		X	Municipalidad Todos Santos C	harmilolopez@hotmail.com	
9	Mayra Lisseth Oliva Pérez	Y		USAC-CECON	mayra.oliva@gmail.com	
10	José Mario Vásquez Ovalle		X	Cooperación del Bosque	vazquezovallejose@gmail.com	
11	José Secora Ovalle		X	IXIMILCHE-DEMOPRE	jose.secora@gmail.com	
12	Marjo Cobos		X	CECON-USAC	marjocobos@gmail.com	
13	Raquel Alejandra Soza González	X		CECON-USAC Cerco Cahui	sozagonzalez@hotmail.com	
14	Ara Weller	X		CONAP/GEF	aweller@conap.org.gt	
15	Armando Gómez		X	PAQ-DEMOPRE	gomez_bariilas@yahoo.com	
16	Esteban Matías Ramos		X	CONAP Huehuetenango	esteban.matiar@gmail.com	
17	Luis A. Guerra Z		X	PNYNN/CONAP	lzepedra@conap.org.gt	
18	Jim Alejandra Hernández Herarte	X		SAN JUAN PERFECTO	delw1997@hotmail.com	

Parques
06/10/2015
Cultura
turística

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO
LISTADO DE PARTICIPANTES

Formulario código: F-PRO-002

MARQUE CON UNA X:
 Desayuno Almuerzo Cena Refacción
 Hospedaje Transporte Capacitación
 Otro especifique _____

Unidad solicitante: _____
 Cantidad de personas que asistieron: _____

No.	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	GÉNERO		EMPRESA O ENTIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
		F	M			
1	Ana Lueta	X		Conap - GEF	ana.lueta@conap.gob.gt	[Firma]
2	Jesús Secay		X	INICIE - DEMOPRE	jesus.secay@gmail.com	[Firma]
3	Marco Tulio Gómez		X	IDAETH; Kaminaljuyu	gachelin@gmail.com	[Firma]
4	Nelson Carabeo Chax		X	PNXNN/IDAETH	nelson116@hotmail.com	[Firma]
5	Luis Alfredo Guerra Zepeda		X	PNYNN/CONAP	lzepe@conap.gob.gt	[Firma]
6	Jorge Ascension de God		X	CECON USAC	biatop@cecon@gmail.com	[Firma]
7	Cesar A. Flores		X	CECON-USAC	titioflores2008@yahoo.com	[Firma]
8	Mario Cobos		X	CECON-USAC	mariocobos@gmail.com	[Firma]
9	Esteban Nicolás Reyes		X	CONAP Huerfano	esteban.nicolas@huerfano.com	[Firma]
10	ANIBAL BERNARDO PÉREZ MARTÍAS		X	MUNI- TOTOS SANTOS C.	hannibalperce@hotmail.com	[Firma]
11	Oswaldo Gómez		X	PAQ - DEMOPRE	gomez.barilla@yahoo.com	[Firma]
12	Mayra Lisbeth Oliva Pérez	X		USAC - CECON Biotopo del Cuetzal	mayra.oliva@gmail.com	[Firma]
13	Julio César Navarrete Ordoz		X	MUNICIPALIDAD DE SAN MARCOS	JulioNavarrete@hotmail.com	[Firma]
14	Elidio Pérez Velazquez		X	MUNICIPALIDAD DE SAN MARCOS	elidoperez@hotmail.com	[Firma]

No.	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	GÉNERO		EMPRESA O ENTIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
		F	M			
1	Rogel Alejandro Sam González	X		CECON-USAC	rojel.gonzalez@hotmail.com	[Firma]
2	José María López Ovalle		X	CECON del Bosque	lopezovallejose@gmail.com	[Firma]
3	Juan García Barrios		X	ASAC	juan.garcia@cecon.com	[Firma]

Parques
12/10/2015
servicio
al cliente 1

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO
LISTADO DE PARTICIPANTES

Formulario código: F-PRO-002

MARQUE CON UNA X:
 Desayuno Almuerzo Cena Refacción
 Hospedaje Transporte Capacitación
 Otro especifique _____

Unidad solicitante: _____
 Cantidad de personas que asistieron: _____

No.	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	GÉNERO		EMPRESA O ENTIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
		F	M			
1	Cesar A. Flores		X	CECON-USAC	titioflores2008@yahoo.com	[Firma]
2	José María López	X		IDAETH	jlopez@idaeth.com	[Firma]
3	Marco Tulio Gómez		X	IDAETH	gachelin@gmail.com	[Firma]
4	Jorge A. de God		X	CECON USAC	biatop@cecon@gmail.com	[Firma]
5	Oswaldo Gómez		X	PAQ	gomez.barilla@yahoo.com	[Firma]
6	Esteban Nicolás Reyes		X	CONAP Huerfano	esteban.nicolas@huerfano.com	[Firma]
7	Roberto Villavicencio		X	CECON del Bosque	roberto.villavicencio@gmail.com	[Firma]
8	Nelson Carabeo Chax		X	PNXNN/IDAETH	nelson116@hotmail.com	[Firma]
9	Luis Alfredo Guerra Zepeda		X	CONAP	lzepe@conap.gob.gt	[Firma]
10	Julio César Navarrete Ordoz		X	MUNICIPALIDAD DE SAN MARCOS	JulioNavarrete@hotmail.com	[Firma]

No.	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	GÉNERO		EMPRESA O ENTIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
		F	M			
1	Jorge Ascension de la Cruz		✓	CECON USAC	motopascocan@gmail.com	
2	CECON AITONIA		✓	CECON - USAC	aitonia@cecon.usac	
3	Raquel Alejandra Soza González	X		Cecon-Usac, Cocco Cahui	raquelsoza@cecon.usac	
4	Maria Cobas		X	CECON-USAC	maria.cobas@gmail.com	
5	ANIBAL BENAMAR PÉREZ MARIAS		✓	MUNI-DOCS SANTO C	hannibalperce@hotmail.com	
6	Esteban Pineda Barrios		✓	CONAP/GEF	estebanpineda@hotmail.com	
7	Roberto Vinasio Gue López		X	Cocoon del Bosque	rycchvez@hotmail.com	



INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO
LISTADO DE PARTICIPANTES

Formulario código: F-PRO-002

Fecha: _____
Lugar: _____
Horario: De: _____ a: _____
Descripción de la actividad: _____
Nombre de la persona responsable: _____
Cantidad de personas: _____

MARQUE CON UNA X:
Desayuno Almuerzo Cena Refacción
Hospedaje Transporte Capacitación
Otro especifique: _____

Parques
13/10/2015
servicio al
cliente 2

No.	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	GÉNERO	EMPRESA O ENTIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Oswaldo		PAQ - DEMOPRE	gonz. banillos@yahoo.com	
2	JUAN		ASAGCO	info@laguadeldelicias.com	
3	Julia C. Navarro O.		MUNICIPALIDAD DE PUEBLO NUEVO	julianavarro7@hotmail.com	
4	Ronald Pérez S.	X	Copacteam	ronalds7@gmail.com	
5	Marco Tula Gómez		IDAEH	gadrielin@gmail.com	
6	Diana Nilit Pelua	X	IDAEH	irreunited@gmail.com	
7	Josue Secay Ovalle		DEMOPRE - VICHITE	josue.secay@gmail.com	
8	Nelson Carabao Chay		PRX/UN/IDAEH	enelson116@hotmail.com	
9	Mayra Liseth Oliva Pérez	X	USAC - CECON BIOTOPIC del Quetzal	mayra.oliva@gmail.com	
10	Luis Alfredo Guerra Zepeda	X	CONAP	lzepeda@conap.org.gt	
11	Ana Cuéllar	X	CONAP / GEF	cuellar@conap.org.gt	
12	Alfonso Luis	X	CONAP / GEF	alfo@conap.org.gt	

No.	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	GÉNERO		EMPRESA O ENTIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
		F	M			
1	Josue Secay		X	IXIMCHE - DEMOPRE	josue.secay@gmail.com	
2	Raquel Alejandra Soza González	X		Cecon-Usac Cocco Cahui	raquelsoza@hotmail.com	
3	Mario Cobas		X	CECON-USAC	marcobas@gmail.com	
4	ANIBAL B. PÉREZ MARIAS		✓	MUNI-DOCS SANTO C	hannibalperce@hotmail.com	
5	Juan Carlos García		✓	ASAGCO	info@laguadeldelicias.com	
6	Mayra Liseth Oliva Pérez		X	USAC - CECON BIOTOPIC del Quetzal	mayra.oliva@gmail.com	
7	Elfidio Pérez Velasquez		X	MUNICIPALIDAD Sibinal, SM	elfidioperce@hotmail.com	
8	Ana Virginia Cuéllar	X		Conap GEF	acuellar@conap.org.gt	

Curso: Servicio al Cliente
Lugar: Edificio INGUAT
Dirigido a: Parques Nacionales y Areas Protegidas

Fecha: Lunes 9 de mayo de 2016
Horario: 08:00 a 13:00 horas y 14:00 a 17:00 horas

No.	Nombre	Edad	Sexo	Maya / Mestizo	Parque Nacional / Area Protegida	Correo Electrónico	Teléfono	Firma
1	Oswaldo de Jesus Lopez Velazquez	42	M	Mestizo	Parque Biologico Takalik Abaj	ojelopez2009@hotmail.com	77568943	[Firma]
2	Heber Delgado Torres Estrella	60	M	Mestizo	Parque Biologico Takalik Abaj	heberto2010@hotmail.com	31546335	[Firma]
3	Oswaldo Gomez	52	M		PAQ-DEMOPRE	gomez.barillas@yahoo.com	50039913	[Firma]
4	Sheryl Carvajal	310	F		DEMOPRE	sherylcarvajal@gmail.com	41770118	[Firma]
5	Dulce Maria Aguilar	28	F		Demopre	dmaguilarparquesdemopre@gmail.com	55343406	[Firma]
6	Josue Secayo Ovalle	29	M	Mestizo	IXIMUTE	josue.secayo@gmail.com	59665016	[Firma]
7	Heidy Hernandez	34	F		Parque Tecnico, Iximute	hnhernandez@hotmail.com	50349880	[Firma]
8	Nelson Carabeo	43	M	Mestizo	Yaxha / Iximute	nelson1116@hotmail.com	52056506	[Firma]
9	Mayra Lisseth Oliva Perez	42	F	Mestizo	Bioparque del Quetzal	mayra.oliva@gmail.com	47705425	[Firma]
10	Luis Alfredo Guerra Zepeda	45	M	Mestizo	PN Yaxha Nahum, Nahum	lzapeda@comop.gob.gt	56301492	[Firma]
11	Rafael Alejandro Sosa Gonzalez	22	F		Bioparque Tika - Cerro Achi	rsosa2009@hotmail.com	4242-9292	[Firma]
12	Cesar A. Flores	54	M		A. P. Monte RICO	tituloflores2000@yahoo.com	5921-2542	[Firma]
13	Mario Cabos	33	M	Mestizo	Bios M / Chocoma Michon	mariocabos@gmail.com	41262078	[Firma]
14	Jorge Asencio del Real	32	M		Reserva Biosferica	bioparascoron@gmail.com	41401551	[Firma]
15	Mario Tzuc Gomez Chavez	41	M	Mestizo	Kaminaljuyu	gadiclin@gmail.com	56158751	[Firma]
16	Juan Garcia Carrillo	34	M		Astaca	juangarciasc@gmail.com	30956149	[Firma]
17	Julio Cesar Navarro Orozco	45	M	Mestizo	Mari San Pedro Sac	julio.navarro7@hotmail.com	51744399	[Firma]
18	Elidio Antonio Perez Velazquez	37	M	Mestizo	Parque Nacional Municipal COMAP - PNUO CET	elidio.perez@hotmail.com	30763475	[Firma]
19	Heidy Patricia Hernandez F.	50	F	Mestizo	COMAP - PNUO CET	hpadreza@gmail.com	42927554	[Firma]
20	Maria Jose Leonardo	38	F	Mestizo	Tzucacab	mauriceblanca@gmail.com	30927071	[Firma]
21	Juan Jose Martinez	48	M	Mestizo	Parque Nacional Municipal	jjm2010@gmail.com	43201016	[Firma]

Nombre y firma del Instructor:

Maria Jose Leonardo

Vo. Bo. Jefe Sección de Formación Turística

Curso: Taller de Administración
Lugar: Edificio INGUAT
Dirigido a: Parques Nacionales y Areas Protegidas

Fecha: Martes 10 de mayo de 2016
Horario: 08:00 a 13:00 horas y 14:00 a 17:00 horas

No.	Nombre	Edad	Sexo	Maya / Mestizo	Parque Nacional / Area Protegida	Correo Electrónico	Teléfono	Firma
1	Oswaldo Gomez	52	M		PAQ-DEMOPRE	gomez.barillas@yahoo.com	50039913	[Firma]
2	Heber Delgado Torres Estrella	60	M	Mestizo	Parque Biologico Takalik Abaj	heberto2010@hotmail.com	31546335	[Firma]
3	Oswaldo Lopez Velazquez	42	M	Mestizo	Parque Biologico Takalik Abaj	ojelopez2009@hotmail.com	77568943	[Firma]
4	Josue Secayo Ovalle	29	M		Parque - DEMOPRE	josue.secayo@gmail.com	59665016	[Firma]
5	Dulce Maria Aguilar	28	F		DEMOPRE	dmaguilarparquesdemopre@gmail.com	55343406	[Firma]
6	Mario Tzuc Gomez Chavez	41	M	Mestizo	Kaminaljuyu	gadiclin@gmail.com	56158751	[Firma]
7	Heidy Patricia Hernandez F.	34	F		IXIMUTE	hnhernandez@hotmail.com	50349880	[Firma]
8	Juan Garcia Carrillo	34	M		laguana chixobul	juangarciasc@gmail.com	30956149	[Firma]
9	Julio Cesar Navarro Orozco	45	M	Mestizo	PN de Mari San Pedro Sac	julio.navarro7@hotmail.com	51744399	[Firma]
10	Elidio Antonio Perez	37	M	Mestizo	PN de Subival S.M	elidio.perez@hotmail.com	30763475	[Firma]
11	Nelson Carabeo Chavez	44	M	Mestizo	Yaxha / Iximute	nelson1116@hotmail.com	52056506	[Firma]
12	Mayra Lisseth Oliva Perez	43	F	Mestizo	Bioparque del Quetzal	mayra.oliva@gmail.com	47705425	[Firma]
13	Luis Alfredo Guerra Zepeda	45	M	Mestizo	PN Yaxha Nahum, Nahum	lzapeda@comop.gob.gt	56301492	[Firma]
14	Jorge Asencio del Real	32	M		CEAN USAC	bioparascoron@gmail.com	41401551	[Firma]
15	Mario Cabos	33	M		CEAN - USAC Livingston	mariocabos@gmail.com	41262078	[Firma]
16	Rafael Alejandro Sosa Gonzalez	22	F		CEAN - USAC - Tzuc	rsosa2009@hotmail.com	4242-9292	[Firma]
17	Cesar A. Flores	54	M		CEAN - USAC, Monte RICO	tituloflores2000@yahoo.com	5921-2542	[Firma]
18	Sheryl Carvajal	310	F		DE MOPRE	sherylcarvajal@gmail.com	41770118	[Firma]
19	Heidy Patricia Hernandez F.	50	F	Mestizo	COMAP - PNUO CET	hpadreza@gmail.com	42927554	[Firma]
20	Elidio Sosa	37	M		DEMOPRE	elidios@gmail.com	30936870	[Firma]

Nombre y firma del Instructor:

Jorge Saravia / Tzucacab

Vo. Bo. Jefe Sección de Formación Turística

Curso: Taller de Administración
 Lugar: Edificio INGUAT
 Dirigido a: Parques Nacionales y Areas Protegidas

Fecha: Lunes 23 de mayo de 2016
 Horario: 08:00 a 13:00 horas y 14:00 a 17:00 horas

No.	Nombre	Edad	Sexo	Maya / Mestizo	Parque Nacional / Area Protegida	Correo Electrónico	Teléfono	Firma
1	Juan Carlos García	34	M		CANAL	juancarlos@gmail.com	3095 6149	[Firma]
2	Josué Secay Ovalle	29	M		DEMPRE - IXIMCHE	josue.secay@gmail.com	5966-5016	[Firma]
3	Heidy Paola Hernández Ramírez	34	F		IDAETH	hherandez.st.1204@gmail.com	50344880	[Firma]
4	Marco Julio Gómez Álvarez	41	M		DEMPRE - Kamuniluh	garcia.lm@gmail.com	56158751	[Firma]
5	Sheryl Carvajal Chinchilla	36	F		DEMPRE - IDAETH	sherylcarvajal@gmail.com	2208 6600	[Firma]
6	Mayra Lisseth Oliva Pérez	43	F	Mestizo	Biotopo del Quetzal	mayra.oliva@gmail.com	47705425	[Firma]
7	Heber Patino Lopez R.	60	M		TZ'IK'AB'AJ	heber2010@hotmail.com	31546335	[Firma]
8	Alejandro Martín Matos	23	M	Maya	PRM Todos Santos C	alejandro1017@gmail.com	45480764	[Firma]
9	María Cabes	33	M	Mestizo	BUCM - CECON	mariacabes@gmail.com	4166 2070	[Firma]
10	Esteban Mejías	29	M	Maya	Parque Regional Todos Santos	estebanmejias@hotmail.com	55870540	[Firma]
11	Rafael Alejandro Sosa González	22	F	Mestizo	Parque Nacional - Biotopo, Itz'at	rafael.sosa@hondaitalia.com	4747-9297	[Firma]
12	Cesvaldo López Velásquez	42	M	Mestizo	TAK'ALIK'AB'AJ	cevaldo2009@hotmail.com	7756 8943	[Firma]
13	Elfidio Pérez Velásquez	37	M	Mestizo	Parque Regional Sibinal	elfidiodere@hotmail.com	30763475	[Firma]
14	Cesar A. Flores	54	M	Mestizo	Monte Rico	titinoFlores2000@yahoo.com	5921-2542	[Firma]
15	Navaldo Gómez	52	M	Mestizo	Parque Arqueológico Quirigua	gomez.basilias@yahoo.com	30039913	[Firma]
16	Luis A. GUERRA Z.	46	M	Mestizo	Yaxha, Nakum, Naranjo	lpezada@gmail.com	5630 1492	[Firma]
17	Nelson Carabon Chay	46	M	Mestizo	Yaxha - Nakum - Naranjo	nelson1116@hotmail.com	52056206	[Firma]
18	Julio César Navarro O.	48	M		P.R.M. - MUY - SAN ANTONIO	julio.navarro@hotmail.com	51744379	[Firma]
19	Ara Cuellar	34	F	Mestizo	CONAP / GEF	acuellar@comp.net.gt	55126269	[Firma]
20	Luisa Zea	38	F	Mestizo	CONAP / GEF	lzea@conap.org.gt	57087408	[Firma]
21	Jorge Ascension de la C	32	M		CECON - USA	lortopascen@gmail.com	41401551	[Firma]

Nombre y firma del Instructor: Lic Diego Soriano

Vo. Bo. Jefe Sección de Formación Turística

Curso: Taller de Administración
 Lugar: Edificio INGUAT
 Dirigido a: Parques Nacionales y Areas Protegidas

Fecha: Martes 24 de mayo de 2016
 Horario: 08:00 a 13:00 horas y 14:00 a 17:00 horas

No.	Nombre	Edad	Sexo	Maya / Mestizo	Parque Nacional / Area Protegida	Correo Electrónico	Teléfono	Firma
1	Heidy Paola Hernández Ramírez	34	F		IDAETH	hherandez.st.1204@gmail.com	50344880	[Firma]
2	Elfidio Pérez Velásquez	37	M		Parque Regional Municipal Sibinal S. A.	elfidiodere@hotmail.com	30763475	[Firma]
3	Julio César Navarro Orosco	48	M		P.R.M. - SAN PEDRO SAC	julio.navarro7@hotmail.com	51744379	[Firma]
4	Juan Carlos García	34	M		Laguna de Chichal	juancarlos@gmail.com	3095 6149	[Firma]
5	Mayra Lisseth Oliva Pérez	43	F	Mestizo	Biotopo del Quetzal	mayra.oliva@gmail.com	47705425	[Firma]
6	Nelson Carabon Chay	46	M	Mestizo	Parque Nacional Yaxha	nelson1116@hotmail.com	52056206	[Firma]
7	Luis Alvaro Guerra Zapata	45	M	Mestizo	Parque Nacional Yaxha	lpezada@gmail.com	5630 1492	[Firma]
8	María Cabes	33	M		BUCM/CECON	mariacabes@yahoo.com	4166 2070	[Firma]
9	Cesar A. Flores	54	M		Monte Rico	titinoFlores2000@yahoo.com	5921-2542	[Firma]
10	Rafael Alejandro Sosa González	22	F	Mestizo	Parque Arqueológico Quirigua	rafael.sosa@hondaitalia.com	4747-9297	[Firma]
11	Oswaldo Gómez	52	M	Mestizo	Parque Arqueológico Quirigua	gomez.basilias@yahoo.com	30039913	[Firma]
12	Esteban Mejías	29	M	Maya	Parque Regional Todos Santos	estebanmejias@hotmail.com	55870540	[Firma]
13	Alejandro Martín Matos	23	M	Maya	PRM Todos Santos	alejandro1017@gmail.com	45480764	[Firma]
14	Heber Patino Lopez R.	60	M	Mestizo	TAK'ALIK'AB'AJ	heber2010@hotmail.com	31546335	[Firma]
15	Cesvaldo López Velásquez	42	M	Mestizo	TAK'ALIK'AB'AJ	cevaldo2009@hotmail.com	7756 8943	[Firma]
16	Josué Secay Ovalle	29	M	Mestizo	DEMPRE - IXIMCHE	josue.secay@gmail.com	59665016	[Firma]
17	Sheryl Carvajal	36	F	Mestizo	DEMPRE - IDAETH	sherylcarvajal@gmail.com	2208 6600	[Firma]
18	Marco Julio Gómez Álvarez	41	M	Mestizo	DEMPRE - Kamuniluh	garcia.lm@gmail.com	56158751	[Firma]
19	Jorge Ascension de la C	32	M		CECON - USA	jortopascen@gmail.com	41401551	[Firma]
20	Juan Carlos García	34	M		INGUAT	juancarlos@gmail.com	3095 6149	[Firma]
21	Heidy Paola Hernández Ramírez	34	F		Parque Regional Municipal Sibinal S. A.	hherandez.st.1204@gmail.com	50344880	[Firma]

Nombre y firma del Instructor: Lic Diego Soriano

Vo. Bo. Jefe Sección de Formación Turística

Curso: Taller de Administración
 Lugar: Edificio INGUAT
 Dirigido a: Parques Nacionales y Areas Protegidas

Fecha: Martes 24 de mayo de 2016
 Horario: 08:00 a 13:00 horas y 14:00 a 17:00 horas

No.	Nombre	Edad	Sexo	Maya / Mestizo	Parque Nacional / Area Protegida	Correo Electrónico	Teléfono	Firma
1	Heidy Bida Hernández Ramírez	39	F		INDIEH	wherandz.di.ich@gmail.com	50391980	
2	Elfido Pérez Velásquez	37	M		Parque Regional Montañas de Itzamal S.M.	elfidovperez@hotmail.com	30763475	
3	Julio César Navarro Orozco	47	M		P.R. N. San Pedro Sac	julianavarror7@hotmail.com	51744379	
4	Julian Corría Carilla	31	H		Laguna de Chichul	juangorria50@gmail.com	30936149	
5	Mayra Lisbeth Oliva Pérez	42	F	mestizo	Butop del Quetzal	mayra.oliva@gmail.com	47705425	
6	Nelson Carabaz Chay	46	M	Mestizo	Parque Nac. Yaxla	nelson116@hotmail.com	52056806	
7	Luis Alfredo Guerra Zapata	45	M	Mestizo	PN Yaxha, Nakum, Nantun	lzapata@conap.gob.gt	50301492	
8	Mario Cabos	33	M	Mestizo	Bucm/cecan	mariocabos@yahoo.com	41262078	
9	Cesar A. Flores	54	M	mestizo	Monte Rico	titinoflores2009@yahoo.com	5921-2542	
10	Rafael Alejandro Sosa González	22	F	Mestizo	Bioparque Peten-Chul	casosaguarda@hotmail.com	4747-9792	
11	Oswaldo Gomez	52	M	Mestizo	Parque Arq. Quiviniac	gomez.berillase@yahoo.com	30039913	
12	Esteban Matias Ramos	29	M	Maya	Parque Regional Itzamal	estebanmatias@hotmail.com	53570511	
13	Alexandro Martín Matias	23	M	Maya	PRM Todos Santos	alexandro10174@gmail.com	454460764	
14	Heidy Bida Hernández Ramírez	60	M	Mestizo	TAK'ALIK' ABAJ	heidybida2010@hotmail.com	31546335	
15	Oswaldo Lopez Velazquez	42	M	Mestizo	TAK'ALIK' ABAJ	oelopez2009@hotmail.com	77568943	
16	Josue Secay Ovalle	29	M	Mestizo	Demopre - Iximché	josue.secay@gmail.com	58665016	
17	Sheryl Curruz	36	F	Mestizo	DEMOPRE - Iximché	sherylcurruz@gmail.com	228810064	
18	Mario Julio Gómez Alvarado	41	M	Mestizo	DEMOPRE - Kaminaliujuy	gadelin@gmail.com	5615751	
19	Luis Ascension del Rio	32	M		CECAN-USA C	luisascension@gmail.com	41401551	
20	Luis Ascension del Rio	36	M	Mestizo	INTICAP	luisascensiondelrio@gmail.com	8032487	
21	Luis Ascension del Rio	30	F		Corporación PNUD, GE	luisascensiondelrio@gmail.com	47703554	

Nombre y firma del Instructor:

Lic. Lidio Soria

Vo. Bo. Jefe Sección de Formación Turística

Curso: Sostenibilidad y Buenas Prácticas Ambientales
 Lugar: Edificio INGUAT
 Dirigido a: Parques Nacionales y Areas Protegidas

Fecha: Martes 31 de mayo de 2016
 Horario: 08:00 a 13:00 horas y 14:00 a 17:00 horas

No.	Nombre	Edad	Sexo	Maya / Mestizo	Parque Nacional / Area Protegida	Correo Electrónico	Teléfono	Firma
1	Heidy Bida Hernández Ramírez	39	F		INDIEH	wherandz.di.ich@gmail.com	50391980	
2	Elfido Pérez Velásquez	37	M		Parque Regional Montañas de Itzamal S.M.	elfidovperez@hotmail.com	30763475	
3	Julio César Navarro Orozco	47	M		P.R. N. San Pedro Sac	julianavarror7@hotmail.com	51744379	
4	Julian Corría Carilla	31	H		Laguna de Chichul	juangorria50@gmail.com	30936149	
5	Mayra Lisbeth Oliva Pérez	42	F	mestizo	Butop del Quetzal	mayra.oliva@gmail.com	47705425	
6	Nelson Carabaz Chay	46	M	Mestizo	Parque Nac. Yaxla	nelson116@hotmail.com	52056806	
7	Luis Alfredo Guerra Zapata	45	M	Mestizo	PN Yaxha, Nakum, Nantun	lzapata@conap.gob.gt	50301492	
8	Mario Cabos	33	M	Mestizo	Bucm/cecan	mariocabos@yahoo.com	41262078	
9	Cesar A. Flores	54	M	mestizo	Monte Rico	titinoflores2009@yahoo.com	5921-2542	
10	Rafael Alejandro Sosa González	22	F	Mestizo	Bioparque Peten-Chul	casosaguarda@hotmail.com	4747-9792	
11	Oswaldo Gomez	52	M	Mestizo	Parque Arq. Quiviniac	gomez.berillase@yahoo.com	30039913	
12	Esteban Matias Ramos	29	M	Maya	Parque Regional Itzamal	estebanmatias@hotmail.com	53570511	
13	Alexandro Martín Matias	23	M	Maya	PRM Todos Santos	alexandro10174@gmail.com	454460764	
14	Heidy Bida Hernández Ramírez	60	M	Mestizo	TAK'ALIK' ABAJ	heidybida2010@hotmail.com	31546335	
15	Oswaldo Lopez Velazquez	42	M	Mestizo	TAK'ALIK' ABAJ	oelopez2009@hotmail.com	77568943	
16	Josue Secay Ovalle	29	M	Mestizo	Demopre - Iximché	josue.secay@gmail.com	58665016	
17	Sheryl Curruz	36	F	Mestizo	DEMOPRE - Iximché	sherylcurruz@gmail.com	228810064	
18	Mario Julio Gómez Alvarado	41	M	Mestizo	DEMOPRE - Kaminaliujuy	gadelin@gmail.com	5615751	
19	Luis Ascension del Rio	32	M		CECAN-USA C	luisascension@gmail.com	41401551	
20	Luis Ascension del Rio	36	M	Mestizo	INTICAP	luisascensiondelrio@gmail.com	8032487	
21	Luis Ascension del Rio	30	F		Corporación PNUD, GE	luisascensiondelrio@gmail.com	47703554	

Nombre y firma del Instructor:

Luis Ascension del Rio

Curso: Biodiversidad
Lugar: Edificio INGUAT
Dirigido a: Parques Nacionales y Areas Protegidas

Fecha: Miércoles 1 de junio de 2016
Horario: 08:00 a 13:00 horas y 14:00 a 17:00 horas

No.	Nombre	Edad	Sexo	Maya / Mestizo	Parque Nacional / Area Protegida	Correo Electrónico	Teléfono	Firma
1	Heidy Rada Hernández Ramirez	39	F	Mestizo	IDAEH	hhernandez.it@idaeht.com.gt	2208-6600	
2	Alejandro Martín Platias	22	M	Maya	Todos Santos C.	alejandro1019@gmail.com	4548-0764	
3	Esteban Matías Ramos	28	M		Todos Santos C.	estebanramos@hotmail.com	55870540	
4	Eladio Antonio Pérez V	37	M	Mestizo	P.N. S. Limal, S.M	elidoperez@hotmail.com	30763475	
5	Julio César Navarro Sosa	46	M	Mestizo	P.N. San Pedro de Jucut	julio.navarro@hotmail.com	51744279	
6	Juan García García	34	M	Maya	Chicabul	juan.garcia55@gmail.com	30956149	
7	Ricardo Alejandro Sosa González	22	F	Mestizo	Parque Nacional Cerro de Amate	ricardo.sosa@gmail.com	4747-9797	
8	César JA. Flores	34	M	"	Monte Rico	titi.noforo2000@yahoo.com	5921-2542	
9	Jorge Ascension del Corral	32	M	"	CEBAN USA C	protoposco.ren@gmail.com	41401551	
10	Mario Cobos	33	M	Mestizo	P.N. M. - CEBAN	mario.cobos@gmail.com	41262078	
11	Nelson Barabera Cruz	46	M	Mestizo	Yachá/IDAEH	anelson116@hotmail.com	6205-6506	
12	Luis Alfredo Guerra Zapata	45	M	"	PN YAN	lzapata19@gmail.com	5630-1497	
13	Maria Lisseth Oliva Peña	42	F	Mestizo	Biotopeo del Quetzal	maria.olivap@gmail.com	47705425	
14	María Julia Gómez Álvarez	41	F	Mestizo	Kamamal/UEPAPPE	gadelin@gmail.com	5615-8751	
15	Shirley Carvajal	31	F	Mestizo	Parques DE MOPPE	shirleycarvajal@gmail.com	220810600	
16	Josue Secay Ovalle	29	M	Mestizo	Parque de MOPPE	josue.secay@gmail.com	5966-5016	
17	Josue Benigno Lopez E.	66	M	Mestizo	Tajumulucá	hedeto2000@hotmail.com	31516335	
18	Osvaldo López Velasco	42	M	Mestizo	TAKISUK ABAT	osvaldo2009@hotmail.com	5762-4576	
19	Ana Cuéllar	34	F	Mestizo	CONAP/UEP	acuellar@conap.gov.gt	5512-1769	
20	Deysy Rodríguez Martínez	36	F	Mestizo	DOC/CONAP	drosadoz@conap.gov.gt	5741-5766	

Nombre y firma del Instructor:

Ana Cuéllar y Luisa Zea

Vo. Bo. Jefe Sección de Formación Turística

Curso: Biodiversidad
Lugar: Edificio INGUAT
Dirigido a: Parques Nacionales y Areas Protegidas

Fecha: Miércoles 1 de junio de 2016
Horario: 08:00 a 13:00 horas y 14:00 a 17:00 horas

No.	Nombre	Edad	Sexo	Maya / Mestizo	Parque Nacional / Area Protegida	Correo Electrónico	Teléfono	Firma
21	Mónica María Alayo	38	F	Mestizo	Intecap	monica.alayo@intecap.edu.gt	42902946	
22	Fruli Galvez	38	M	Mestizo	CONAP/SICE	alvella@conap.gov.gt	55926261	
23	Alejandro Galvez	34	M	"	PNP/CONAP	alejandro@conap.gov.gt	59461649	
24	José Iván Cristóbal	28	M	Mestizo	CONAP	jrcristobal@conap.gov.gt	41517545	
25	Osvaldo Gómez	52	M	Mestizo	P.N. Quirigua	gomez-barillan@yahoo.com	30039913	
26	Luisa Zea	38	F	Mestizo	CONAP/UEP	lzea@conap.gov.gt	57087408	
27	Paula Jacobo	26	F	Mestizo	INGUAT	p.jacob@inguat.gov.gt	24212000	
28	Eandy Pello	27	F	"	INGUAT	spello@inguat.gov.gt	24712807	
29								
30								
31								
32								
33								
34								
35								
36								
37								
38								
39								
40								

Nombre y firma del Instructor:

Ana Cuéllar Luisa Zea

Vo. Bo. Jefe Sección de Formación Turística

5.4 Anexo 4: Registro Fotográfico



Capacitación Sello de
Calidad Turística, Buenas
Prácticas de Sostenible y
Medio Ambiente.

Capacitación por: Luis
Estuardo Pérez





Durante la clausura con Esteban Ramos, Alejandro Matías, Juan García, Julio Navarro y Elfidio Pérez participantes de las 4 de las 7 áreas piloto del proyecto.



Entrega de diplomas durante la clausura. Foto de los participantes con el Coordinador de Proyecto, Alejandro Calvente y Juan Pablo Nieto, Director del Desarrollo del Producto Turístico de INGUAT

5.5 Anexo 5: Contenido de las presentaciones

Tema 1: POR QUE LOS MANUALES DE CALIDAD INGUAT NUEVOS DESTINOS

Se leen por columna



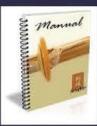
IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE DOCUMENTACIÓN ESCRITA DE LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD TURISTICA - INGUAT

EL SISTEMA DOCUMENTAL APORTA EVIDENCIAS DEL CUMPLIMIENTO DE LO PLANIFICADO.



Genera registros que aportan evidencias del cumplimiento de lo planificado, como también incumplimientos y permite la mejora continua y detectar los fallos.

EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL DE SU EMPRESA DEBERA CONTENER:



- **INTRODUCCIÓN**
(En que consiste su empresa y a que de dedica).
- **POLÍTICA DE CALIDAD**
- **DEFINICIÓN DE ÁREAS DE TRABAJO EN GENERAL** (actividades que se realizan en toda la empresa y se presentan todos los servicios que usted presta).

OBJETIVOS DE LA DOCUMENTACIÓN DE CALIDAD



1. Preservar el conocimiento de las actividades aunque el empleado cambie o exista rotación de personal la forma de cómo se realiza siempre será la misma.
2. Conseguir la calidad constante y garantizar que el procedimiento se cumpla día a día.

¿CUALES SON ELEMENTOS FORMAN PARTE DE LA DOCUMENTACIÓN ESCRITA DE LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD TURISTICA?



MANUALES INDIVIDUALES POR AREAS CON PROCEDIMIENTOS



Se deberá tener adicional una copia general y luego ya se divide cada área con la parte que le corresponde, PARA QUE CADA AREA CUENTE CON sus procesos, procedimientos y donde se llene por área CADA FORMATO Y REGISTRO.

OBJETIVOS DE LA DOCUMENTACIÓN DE CALIDAD

3. Aportar evidencias del cumplimiento de los ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS.
4. Suministra información para la empresa y registra el que hacer diario.



MANUAL



Es la recopilación en un solo documento del registro de todas las áreas con las que cuenta la empresa.

Incluye las actividades que se realizan diariamente.

AREA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL MANUAL



En esta parte se inicia describiendo que actividad se hace en cada área, ¿Quién la hace? – ¿Cómo se hace?



VEAMOS ALGUNOS EJEMPLOS DE PROCESOS

FORMATOS

Los registros permiten aportar evidencias de la conformidad de los métodos de trabajo descritos y el cumplimiento del estándar.

Además estos registros contendrán información que analizada puede proporcionar una valiosa herramienta para la mejora.

1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS E INTERACCIÓN ENTRE LOS MISMOS.

MAPA DE PROCESOS

Aquí se define el contenido de la documentación, y esta etapa debe dar como resultado el mapa de procesos, mismos que representan de forma grafica los procesos que conforman la organización, y las interrelaciones de los mismo entre si.

¿QUE ACTIVIDADES SE REALIZAN EN CADA AREA?

HOTEL

- Recepción: check in- check out – quejas etc.
- Ama de llaves: Servicio de camareras, mantenimiento, etc.

RESTAURANTE:

Actividades diarias en el área de mesas: Atención en el área de comedor.

Actividades diarias en el área de cocina: Manipulación de alimentos adecuada, temperaturas y almacenamiento adecuado de alimentos, preparación de los alimentos, etc.

FORMATOS

Permiten registrar los datos utilizados para el seguimiento de los indicadores.

Ejemplo:
Si se ha determinado que se debe limpiar 3 veces al día las zonas comunes puede preparar un formato, que permita registrar los datos necesarios que evidencien que se limpian las zonas comunes en los tiempos establecidos.

A CONTINUACION SE PRESENTAN EJEMPLOS DE CÓMO USTED PUEDE HACER PARA SABER CUALES SON LOS PROCESOS QUE DEBERA COLOCAR EN EL MANUAL DE ACTIVIDADES DE SU EMPRESA

LOS PROCEDIMIENTOS

Presentan las actividades a realizar y describen la secuencia de tareas. (¿Quién hace qué y cómo ?)

Ejemplo: ÁREA DE RECEPCIÓN – ACTIVIDAD CHECK IN

Procedimiento:

- Se da la bienvenida
- Se pregunta si tiene reservación
- Se le otorga la ficha de datos
- Se le solicita una tarjeta de crédito
- Se le explica los servicios del hotel
- Etc.

Los procedimientos ya establecidos por la empresa deberán ser acatados por cada empleado (sea nuevo o antiguo).

Las instrucciones técnicas describen tareas básicas, son documentos de detalle.

FORMULARIOS O FORMATOS

Son los documentos que consolidan la información y muestran el cumplimiento de lo planificado. Para su implementación tomar en cuenta lo siguiente:

- Incluir la información que queremos que los EMPLEADOS registren.
- Incluir el nombre y descripción de cada área de trabajo.
- Seleccionar los formularios y quien los va a llenar.
- Los formularios deben estar en cada área de trabajo
- Revisar el formulario y actualizarlo si es necesario.
- Definir que información es totalmente necesaria.

Proceso	Autor	Revisor
Reserva	Darío (Recepción)	Ernesto
Recepción	Darío (Recepcionista)	Ernesto
Servicio Habitaciones	Darío (Recepcionista) Julión (Mozo)	Ernesto
Facturación y Despedida	Darío (Recepcionista) Cristina (Dueña y la que lleva la contabilidad)	Cristina
...

PROCEDIMIENTO

- Para saber ¿Quién hace qué?
un procedimiento (si el proceso es complejo puede utilizarse varios procedimientos) o incluso puede haber dentro de un procedimiento una tarea específica muy compleja, que requiera la elaboración de una instrucción técnica).
- ¿Cómo hacerlo?
Redactarán un documento de "Buenas Prácticas", un documento guía que oriente las actuaciones de los empleados para asegurar que los clientes perciben un servicio de calidad.
- es importante para el cliente y vamos a medir su evolución?
Las características que debe tener el servicio o producto generado durante el proceso para satisfacer al cliente.

N DEL SISTEMA DOCUMENTAL

- La documentación del sistema de gestión que se convierten en los manuales debe ser desarrollada por aquellas personas involucradas en los procesos.
- El personal involucrado es el que mejor conoce las actividades que se desarrollan día a día y las herramientas utilizadas, las necesidades del cliente.
- Además sirve para proporcionar al personal un sentido de compromiso y propiedad.

¿Cuándo se define el mapa de los procesos?

Estas son las actividades diarias y se elaboran paso a paso, se nombra a un responsable de la actividad y quien tendrá a cargo el redactar el proceso o la actividad describiendo paso a paso (para trabajar con esta creación de procesos se deberán tomar en cuenta los mandos).

FORMATOS

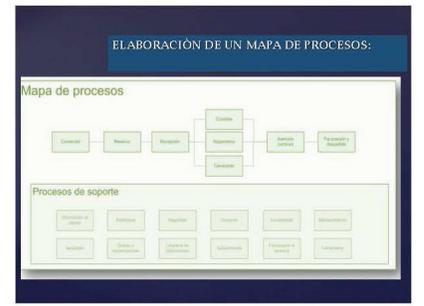
Nos permiten consolidar la información y demostrar el cumplimiento de los procesos.

Se utilizan para recoger evidencias de la conformidad de los métodos de trabajo definidos, a la vez se convierten en registros de las actividades y que se están cumpliendo los estándares.

Es decir, durante la ejecución del trabajo los formatos vacíos se van llenando y así van generándose los registros.

N DEL SISTEMA DOCUMENTAL

- Identificación de procesos e interacción entre los mismo. (Mapa de procesos)
- Descripción de procesos.
- Consolidación del sistema documental.
- Implementación de la documentación.
- Mantenimiento y Mejora.



INVENTARIO DE PROCESOS:

Para realizar dicho inventario se debe realizar una análisis de todas las actividades por ejemplo:

Proceso	Responsable	Entrada	Salida: Servicio o Producto	Necesidades del cliente
Reserva	Recepción	Petición telefónica personal Petición a través de Internet	Reserva	Fiabilidad Rapidez Amabilidad y empatía

5. RESPONSABLES

Presentación de los responsables de las diferentes acciones.

6. RESPONSABILIDADES

Presentación de las principales responsabilidades definidas en el procedimiento.

7. FLUJO GRAMA:

Presentación de actividades en forma gráfica.

8. OTROS DOCUMENTOS Y FORMATOS

Relación de documentos que resultan de la implementación del procedimiento tales como registros, instrucciones, formatos, etc.

5. MANTENIMIENTO Y MEJORA.

Esta fase se realiza cuando se inicia con la implementación de los métodos para mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad por lo cual es importante el hacer las mejoras necesarias y la información se puede obtener por medio de una autoevaluación que les permita conocer como esta su empresa antes de la asistencia técnica y auditoria.

2. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

¿Cuál es la actividad principal del empleado?

Al describirla paso a paso ya está generando un procedimiento.

DIAGRAMA DE FLUJO

↳ Aquí se indica la secuencia como deben ser ejecutados los pasos y el orden en el que debe ejecutarlos.



↳ Registra que debe elaborarse para el aseguramiento de la calidad, de los productos y / o servicios que se esperan obtener con el procedimiento..

INDICADORES

↳ Para cada una de las características de los procesos hay que identificar las medidas destinadas para realizar una evaluación que nos permita ver lo que se debe mejorar.

↳ Los indicadores que puede ser los formatos y los check list que les permita ver que se están cumpliendo los estándares los cuales el inguata les proporcionara para que su empresa realice antes de la auditoria.

UN PROCEDIMIENTO TIENE QUE ESTAR ESCRITO DE FORMA:

- ↳ **CLARA**
Fácil de entender, gramaticalmente correcto, secuencia de acciones.
- ↳ **ORDENADA DE FORMA LÓGICA**
No incluir comentarios irrelevantes.
- ↳ **SIMPLE**
Usar lenguaje común, no utilizar palabras y frases rebuscadas, no usar frases muy largas.
- ↳ **DIRECTA**
El procedimiento debe eliminar todo tipo de ambigüedad que pudiese originar una mala interpretación. Se identifica el sujeto: ¿Quién lo hace?, Se identifica la acción: ¿Qué se hace?, Se describe la acción: ¿Cómo se hace?

3. CONSOLIDACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

- ↳ Se deben reunir todos los manuales que serán parte del sistema de calidad.
- ↳ Todos los documentos deberán contar con sus formatos llenos cuando llegue la auditoria, serán las pruebas y registros de lo que se lleva ejecutado.
- ↳ Cada Manual deberá contener los indicadores de implementación y supervisión.



SISTEMA DOCUMENTAL DE LA CERTIFICACION DE CALIDAD-SELLO Q

LA INFORMACION QUE SE BRINDA EN ESTA CAPACITACIÓN ES UNA GUIA ADICIONAL Y SOPORTE A LAS CAPACITACIONES QUE PROXIMAMENTE RECIBIRAN.

COMO SE REALIZA UN PROCEDIMIENTO

Un procedimiento suele contar con:

1. **OBJETIVO**
Define el motivo por el cual se elabora el procedimiento.
2. **ALCANCE**
Define las actividades y departamentos a los que el procedimiento es aplicable.
3. **REFERENCIA**
Documentos que tienen relación directa con el procedimiento COMO LOS FORMATOS DONDE SE REGISTRA.
4. **DEFINICIONES**
Términos y abreviaturas que van a ser utilizadas.

4. IMPLEMENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

- ↳ Iniciar a partir de la puesta en marcha del sistema donde se implementan los métodos para mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad.
- ↳ En esta fase es importante que se inicie hacer los formatos que se utilizarán y comenzar a llenarlos para registro e ir acumulando registros e información que cumplan con la certificación.
- En esta fase se lleva a cabo:
 - ↳ Formación de los colaboradores en el sistema de calidad.
 - ↳ Distribución de los documentos.
 - ↳ Adaptación gradual de los procedimientos.

SISTEMA DOCUMENTAL DE LA CERTIFICACION DE CALIDAD-SELLO Q

Por lo que esta guía le indica con lo que debe contar usted como empresario respecto a la documentación para la certificación nacional de turismo y la cual será revisada por usted previamente a la auditoria ya oficial de Inguata.

RECOMENDACIONES

Sea constante en el proceso de certificación, participe en las diferentes capacitaciones. Analice cuales son las mejoras que deberá realizar para cumplir con los estándares de la certificación y así obtener el Sello Q. Realice un autoanálisis de la situación de su empresa a nivel de actividades y funciones del personal que labora, equipo e instalaciones.

Tema 2: IMPLEMENTACION DE LA VERIFICACIÓN DE CALIDAD INGUAT
 Se leen por columna

**IMPLEMENTACIÓN
 CERTIFICACIÓN NACIONAL
 DE TURISMO**



INGUAT



**¿POR QUÉ IMPLEMENTAR LA
 CERTIFICACION DE CALIDAD?**



Por que la empresa mejora la calidad del servicio y su nivel de satisfacción a los clientes a través del continuo cumplimiento de estándares de calidad.

**¿CÓMO SE INICIA CON EL
 SISTEMA DE CALIDAD EN LA
 CERTIFICACIÓN?**



✓ El empresario o gerente debe tener claro ¿Porqué lo hace? ¿Cómo lo hará? y llevar a la empresa hacia la mejora del desempeño de actividades de sus empleados y así a través de la implementación de procesos en áreas de trabajo.

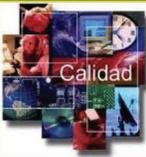
**¿QUÉ ES LA CERTIFICACIÓN
 NACIONAL DE CALIDAD
 TURISTICA DE GUATEMALA?**



Es un proceso mediante el cual la empresa implementa procedimientos y/o buenas prácticas a través de herramientas específicas, que posteriormente deberán ser evaluadas y medidas. Esta forma medible deberá mostrar los alcances y los resultados que en el contexto del Sistema de Gestión de Calidad estén establecidos.

**¿POR QUÉ IMPLEMENTAR LA
 CERTIFICACION DE CALIDAD?**

Por que mejorará la gestión empresarial, la cual se verá reflejada en la excelencia del servicio y por lo tanto se elevará el nivel de competitividad.




**Y CUANDO LA EMPRESA TOMA LA
 DECISION DEBERA CONSIDERAR
 CUATRO ASPECTOS IMPORTANTES:**

**¿QUÉ ES LA CERTIFICACIÓN
 NACIONAL DE CALIDAD
 TURISTICA DE GUATEMALA?**

Estos procesos se aplican en las **ACTIVIDADES Y SERVICIOS DIARIAS EN EL AREA DE TRABAJO**, garantizando a través de ellos la **eficiencia de nuestro servicio y la satisfacción del cliente.**



**¿POR QUÉ IMPLEMENTAR
 UN SISTEMA DE GESTION DE
 CALIDAD?**



✓ El Recurso humano SERÁ CAPACITADO de acuerdo a las áreas y actividades en las que se desempeña y así mejorará su trabajo.
 ✓ Ayudara a evitar errores en el área de trabajo lo que permitirá gastos incensarios.



1. El conocimiento total de actividades por área (conocer que hace cada empleado o cada unidad, día a día).

SU OBJETIVO ESTRATÉGICO ES:



Establecer un conjunto de instrucciones, técnicas y metodologías, que permitan registrar, supervisar y crear áreas de **mejora continua** en el servicio que se presta al turista.

**¿CÓMO SE INICIA CON EL
 SISTEMA DE CALIDAD EN LA
 CERTIFICACIÓN?**

✓ Debe iniciar con un **compromiso y liderazgo del gerente o propietario de la empresa**, quien debe reunirse con su equipo de trabajo en las diferentes áreas para planificar y coordinar que acciones se tomarán para iniciar el proceso.



2. El involucramiento del personal para la implementación (Encargados y personal que a participado en las capacitaciones).



- La realización de documentos que permitan estandarizar los procesos y que sean un manual de operaciones para el colaborador. Iniciar con la parte escrita que se solicitará en las auditorias (formatos, listas de chequeo, registros de visitas, etc).



DESARROLLO DE LA IMPLEMENTACION DE LA CERTIFICACION DE CALIDAD

N A SUS EMPLEADOS

✓ La participación es la forma de hacer más valiosa a las personas, hacer que se sientan identificadas como parte importante del proceso. Se incluirá al personal antiguo y con el personal de nuevo ingreso necesitamos implementar la política desde la selección, inducción y entrenamiento.

✓ Trabajo en equipo, que todos comprendan que la política los hará crecer. Deben estar abiertos a nuevas formas de competir, a nuevos procesos a desarrollar y formar parte de una nueva cultura de calidad.



- Establecer quienes serán los responsables de cada área (empoderarlos) y luego realizar reuniones para supervisar avances, problemas o mejoras (retroalimentación).

USTED DEBERA INICIAR CON

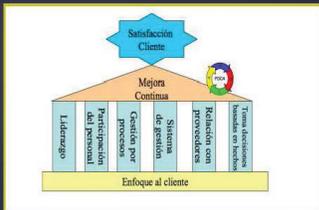
- ESTABLECER CUAL ES LA POLITICA DE CALIDAD DE SU EMPRESA. N A
- SUS EMPLEADOS.
- DESARROLLO DEL SISTEMA DE CALIDAD.
- N
- AUDITORIAS – AUTOEVALUACIONES (la empresa deberá asignar a alguien que le de SEGUIMIENTO).
- MEJORA DEL SISTEMA DE CALIDAD.



N A SUS EMPLEADOS

✓ Toda la empresa, desde la administración y la fuerza laboral tendrán que instruirse en los nuevos métodos.

✓ Se debe ACTUAR para lograrlo y contar con una descripción escrita de la política la cual se distribuya en todo el personal, ayuda mucho colocarla en lugares donde todos la puedan ver.



Los principios de la gestión de la calidad han sido desarrollados con la intención de que la persona responsable de liderar el sistema pueda utilizarlos hacia la mejora del desempeño.

POLITICA DE CALIDAD



Es un breve documento de una extensión no mayor a una hoja que integra el manual de calidad y resume y establece la misión y visión de una organización orientadas a las expectativas de sus clientes y el compromiso con los objetivos de calidad.

N

Es importante después de establecer la política como empresa el comunicarla ya sea de forma digital, escrita o darla a conocer en reuniones.

De nada nos sirve que dos personas sean las empoderadas del tema si los que ejecutan cada actividad la desconocen.



Y HAY QUE RECORDAR ...



La calidad en las empresas turísticas va a depender en gran medida de la formación y capacitación de los empleados, de la comunicación entre éstos y de la atención que se le preste al cliente. Como también a la supervisión constante y atención a las mejoras.

LA ELABORACION DE LA POLITICA DEBERA TOMAR EN CUENTA:

- ✓ Descripción de la política de calidad (¿En qué consiste? y ¿Por qué existe la empresa?).
- ✓ Objetivos de implementar la política de calidad.
- ✓ Obligaciones de la política que el personal debe de cumplir dentro de sus funciones (AQUÍ SE ESTABLECE QUE ES UN REGLAMENTO QUE LOS EMPLEADOS DEBEN SEGUIR Y QUE LA EMPRESA CONTARA CON UN SISTEMA DE CALIDAD).

DESARROLLO DEL SISTEMA DE CALIDAD

El objetivo de esta fase es la sistematización del servicio, hay que definir como se deben realizar las tareas de la empresa, para que siempre se hagan así. Es decir para conseguir la Calidad Consistente, hay que comenzar definiendo como se deben hacer las ACTIVIDADES.



IMPLEMENTACIÓN

En esta fase se lleva a cabo DESPUES DE la formación del personal de la organización en el sistema de calidad que se va a implantar, la adopción gradual de los procedimientos definidos y la medición, análisis y mejora de los procesos.



- ✓ Formación.
- ✓ Adopción gradual de los procedimientos definidos.
- ✓ Medición, análisis y mejora de los procesos.

RECUERDE

Los cursos impartidos POR INGUAT dan a conocer cuales son los requerimientos Y ESTANDARES internacionales para prestar servicio POR LO CUAL usted los deberá aplicar a su empresa.



Es sumamente importante realizar un análisis de los cambios que deberán realizar en los siguientes aspectos: Actividades, funciones de los empleados; mejoras en la infraestructura de su empresa o equipo.

AUDITORIAS, AUTOEVALUACIONES, SEGUIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA DE CALIDAD



- La última fase de implementación del sistema de gestión de la calidad ha de ser continua y recurrente.
- En los sistemas de gestión de la calidad, efectuar auditorias periódicas o autoevaluaciones servirán para hacer un seguimiento de sus avances hacia la calidad total.
- Cada empresa DEBE HACER AUTOEVALUACIONES Y ASIGNAR A ALGUIEN RESPONSABLE ANTES QUE LLEGUE LA AUDITORIA OFICIAL DEL INGUAT.

UN SISTEMA DE CALIDAD ES UN PROCESO EN EL CUAL EL COMPROMISO, LIDERAZGO, LA COMUNICACIÓN, CAPACITACION Y SUPERVISION SON LAS CLAVES DE PODER LOGRAR LA IMPLEMENTACION.



POR LO CUAL LOS MOTIVAMOS A SEGUIR CON LA SIGUIENTE FASE Y DESDE YA CUENTE CON TODO EL APOYO DE

INGUAT PARA SEGUIR EN LA CERTIFICACION NACIONAL DE TURISMO

AUDITORIAS



Las auditorias se utilizan para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Es decir, en las auditorias se verifica el cumplimiento del sistema de calidad implementado.

INGUAT



AUTOEVALUACIONES DE LA EMPRESA



- Es una Revisión completa y sistemática de las actividades y resultados de la organización, con referencia al sistema de calidad o a un modelo de referencia.
- La autoevaluación pueden proporcionar una visión global del desempeño de la organización. Asimismo, puede ayudar a identificar las áreas de la organización que precisan mejoras y a determinar las prioridades.

AUDITORIAS, AUTOEVALUACIONES, SEGUIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA DE CALIDAD



A través de las auditorias o autoevaluaciones la organización identifica sus puntos fuertes y las áreas de mejora y a continuación, establece prioridades entre las áreas donde es necesario introducir mejoras Y SI ESTAS REQUIEREN CAMBIO O MEJORAS DE INSTALACIONES RECUERDE QUE PUEDE RECURRIR A LOS BANCOS QUE ESTAN APOYANDO A LA CERTIFICACION DEL INGUAT.



Cultura Turística en Parques Nacionales



Los Espacios Naturales



Los Nuevos Escenarios del Turismo

El Turismo en los espacios naturales, es en la actualidad una realidad que representa un importante RETO.



Los Nuevos Escenarios del Turismo

Planificadores y gestores turísticos y ambientales que tratan de conjugar la conservación de unos valores ecológicos y culturales con la utilidad pública, en unas áreas que se caracterizan por una gran fragilidad ecosistémica.



Los Nuevos Escenarios del Turismo

La recreación en espacios naturales es un hecho reconocido entre amplios sectores de la población que son conscientes de las compensaciones que comporta al individuo tanto de tipo físico (paseos, etc) estéticas (contemplación de paisajes y bellezas naturales, etc). Creativas (autoexpresión por medio de artesanías, pintura, escritura, etc.)

1

2



Los Nuevos Escenarios del Turismo

Intelectuales (logros vocacionales como el estudio de la geología, biología, arqueología, historia, etc.)



Los Nuevos Escenarios del Turismo

Retos del sistema sanitarios, áreas recreativas, deportivas. Áreas escénicas o contemplación. Guarda recursos, uniformes, tecnología. Agua pura., áreas de parqueo, áreas acampar. Tiendas de conveniencia.



Los Nuevos Escenarios del Turismo

Sociales (encuentros familiares, grupos de amigos, etc)



Los Nuevos Escenarios del Turismo



¿Qué es un turista?

Son aquellas personas que se trasladan de su domicilio habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de residencia habitual entre 24 horas a más y realizando pernoctación en el otro punto geográfico

3

4



Los Nuevos Escenarios del Turismo Sostenibles



Unidades básicas del turismo

- Todos los viajeros relacionados con el turismo se denominan visitantes. Por consiguiente, el término "visitante" es el concepto básico para el conjunto del sistema de estadísticas de turismo.



5

02/10/2015



Cultura Turística

- Las instituciones turísticas, se desarrollan en el campo de **los servicios**.
- Por ellos todos sus integrantes están comprometidos en desarrollar una cultura que permita la atención excelente y eficiente a los turistas que visitan al país. Y con ello la competitividad en sector de turismo aprovechando las fortalezas que posee Guatemala como país o región.



Los Nuevos Escenarios del Turismo

Principios para crear una cultura turística

- Recibir al visitante con calidez y amabilidad
- Tratar al turista como le gustaría que le tratan
- Ofrecer siempre un servicio de apoyo amigable y rápido.
- Capacitarse y actualizarse continuamente
- Conozca su ciudad o localidad y sus atractivos para que brinde una orientación oportuna y confiable.

7



¿CÓMO ATENDEMOS AL TURISTA?

¿Qué hacemos actualmente para atender al turista?

- ¿Nos capacitamos?
- ¿Tenemos programas de calidad en el servicio y atención al cliente?
- ¿Tenemos ética al trabajar?
- ¿Procuramos un ambiente honesto y agradable de trabajo?



OPORTUNIDADES PARA MEJORAR:

- Somos un país con gente trabajadora.
- Somos creativos.
- Tenemos mucho por crecer en diferentes aspectos económicos.
- Debemos buscar la tecnificación, la capacitación y el conocimiento constante.
- Nuestros jefes y propietarios son los primeros en ser capacitados.

6

02/10/2015



Los Nuevos Escenarios del Turismo

Principios para crear una cultura turística

- Promover con orgullo sus atractivos de su localidad
- Cuidar los parques, monumentos y zonas de interés de su localidad.
- Comentar con compañeros, amigos y familiares que atender bien al turista es tarea de todos.
- No abusar del turista cobrando más o engañándolo
- Una sonrisa será su mejor cara



Los Nuevos Escenarios del Turismo

Valores

- Los valores son elementos compartidos basados en principios éticos y que motivan a brindar servicios con calidad y que reflejan hospitalidad.
- **Vocación de servicio. Honradez. Orgullo**
- **Respeto. Compromiso. Constancia**
- **Disciplina. Responsabilidad. Honestidad**

8

Los Nuevos Escenarios del Turismo



Los Nuevos Escenarios del Turismo

Actitudes que le dan sentido en la práctica a la cultura turística

- Amabilidad
- Cortesía
- Eficiencia
- Disposición
- Profesionalismo

Los Nuevos Escenarios del Turismo

RETOS DEL TURISMO

- Seguridad Física
- Información Turística
- Higiene
- Legislación Turística
- Inversión (Política)
- Protección Ambiental
- Relación precio/calidad
- Estandarización-de Servicios
- Calidad y Servicios

Los Nuevos Escenarios del Turismo

¿QUÉ DEBEMOS OFRECERLES?

1. Seguridad.
2. Hospitalidad.
3. Cortesía.
4. Amabilidad
5. Información confiable.



Los Nuevos Escenarios del Turismo

¿QUÉ DEBEMOS OFRECERLES?

6. Honestidad.
7. Trato justo.
8. Higiene.
9. Servicios generales y complementarios de **CALIDAD.**



Los Nuevos Escenarios del Turismo

Impactos del Turismo

- En lo Económico:
 - Genera empleos directos e indirectos
 - Incrementa la Captación de Divisas
 - Promueve la inversión extranjera
- En lo Social:
 - Permite mejores oportunidades de vida para la población
 - Crea posibilidades para poder realizar negocios
 - Mejora las relaciones interpersonales de los trabajadores

Los Nuevos Escenarios del Turismo

¿Por qué es importante el turismo ?

Los Nuevos Escenarios del Turismo

En lo Cultural:

- Se aprecian y valoran mas las costumbres y tradiciones de sus pueblos
- Se fortalece la identidad nacional
- Se cuidan y preservan los sitios de interés cultural e histórico



Los Nuevos Escenarios del Turismo




Los Nuevos Escenarios del Turismo

FORMAS Y TIPOS DE TURISMO

- Interno
- Receptor
- Emisor
- Agroturismo
- Cultural
- Deportivo
- Alternativo
- Naturaleza y aventura
- Ecoturismo
- Rural
- Negocios
- Otros



Los Nuevos Escenarios del Turismo

Formas de Turismo

- El lugar de origen de los turistas y el destino elegido por ellos permite distinguir entre:
 - **Turismo doméstico:** residentes visitando su propio país.
 - **Turismo receptivo:** no residentes procedentes de un país determinado.
 - **Turismo emisor:** residentes del propio país se dirigen a otros países.



Los Nuevos Escenarios del Turismo

Turismo cultural

Es el que precisa de recursos histórico-artísticos para su desarrollo. Es más exigente y menos estacional

Arqueológico: vinculado a yacimientos y sitios arqueológicos que pueden estar alejado de núcleos de población importantes.
Funerario: vinculado cementerios donde o bien hay tumbas realizadas por arquitectos famosos o bien hay personajes famosos enterrados allí.
De compras: vinculado a las compras a buen precio o exclusivos. Incluye artículos de lujo, arte, artesanía y artículos de uso común como calzado, electrónica, etc.

Etnográfico: vinculado a las costumbres y tradiciones de los pueblos. En algunos casos cercano al turismo ecológico.



Los Nuevos Escenarios del Turismo

Tipología del Turismo

Turismo de masas

Es aquel que se realiza masivamente por todo tipo de personas, sin importar su nivel económico por lo que no es un tipo de turismo exclusivo. Es el más convencional, pasivo y estacional. Es normalmente menos exigente y especializado. Aquí podemos encontrar el turismo de sol y playa.



Los Nuevos Escenarios del Turismo

Turismo natural

Se desarrolla en un medio natural, tratando siempre de realizar actividades recreativas sin deteriorar el entorno.



Los Nuevos Escenarios del Turismo

El turismo sostenible o turismo sustentable

Es una forma de turismo que sigue los principios de sostenibilidad.

El turismo sostenible es una industria comprometida a hacer un bajo impacto sobre el medio ambiente y cultura local, al tiempo que contribuye a generar ingresos y empleo para la población local.



Los Nuevos Escenarios del Turismo

Rural: se desarrollado en el medio rural, cuya principal motivación es conocer las costumbres y las tradiciones del hombre en el mundo rural. Se interesa por la gastronomía, la cultura popular, la artesanía.

Ecoturismo: basado en el contacto con la naturaleza. Sus recursos los componen las reservas y parques nacionales, es decir, una flora y fauna interesante en la zona receptiva.

Agroturismo: su finalidad es mostrar y explicar el proceso de producción de las fincas agropecuarias y las agroindustrias.



Los Nuevos Escenarios del Turismo

Turismo científico

Es una modalidad de turismo cuya motivación es el interés en la ciencia o la necesidad de realizar estudios e investigaciones científicas en lugares especiales como estaciones biológicas o yacimientos arqueológicos.

En ocasiones existe la necesidad de viajar para observar *in situ* alguna realidad que es objeto de estudio.

El turismo científico se realiza de forma individual o en pequeños grupos para evitar alterar el objeto de estudio en un entorno natural.



Los Nuevos Escenarios del Turismo

La Oferta Turística

- Conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo.
- En un destino turístico, la oferta puesta a disposición de la demanda constituye algo más que la simple suma de los productos turísticos que contiene, representa un todo integrado por estos productos, los servicios netamente turísticos, la imagen general del destino, etc



Los Nuevos Escenarios del Turismo

Conceptos principales del gasto turístico

- Si se clasifica por apartados los conceptos principales del gasto turístico, se obtendrían las siguientes combinaciones:
- Alojamiento
- Alimentación
- Transporte
- Ocio, cultura, actividades deportivas
- Compras
- Otros

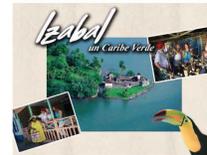


Los Nuevos Escenarios del Turismo

7 Regiones Turísticas de Guatemala



Los Nuevos Escenarios del Turismo



Los Nuevos Escenarios del Turismo





Segmentos turísticos



Los Nuevos Escenarios del Turismo

VERSIÓN ADAPTADA DEL CÓDIGO ÉTICO PARA EL TURISMO Organización Mundial de Turismo -OMT-



Los Nuevos Escenarios del Turismo

Artículo 1. El Turismo Contribuye al entendimiento y al respeto mutuo entre las personas y las sociedades



Artículo 2. El turismo es un instrumento de desarrollo personal y colectivo

Artículo 3. El turismo es un factor de desarrollo sostenible



Artículo 4. El turismo es factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad



Los Nuevos Escenarios del Turismo

Artículo 5. El turismo es una actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino



Artículo 6. Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico

Artículo 7. Derecho al turismo



Artículo 8. Libertad de desplazamiento turístico



Los Nuevos Escenarios del Turismo

Artículo 9. Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico



Artículo 10. Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo



EXPLORACIÓN SEXUAL COMERCIAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES



Los Nuevos Escenarios del Turismo

¿Quiénes son las víctimas?

¿Qué es la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes?





Los Nuevos Escenarios del Turismo

**ESTE PROBLEMA NO SÓLO PROVOCA
DAÑOS EN LAS VICTIMAS EXPLOTADAS**

**DAÑAN TAMBIEN LA IMAGEN DEL
PAÍS Y DE LAS ORGANIZACIONES
TURÍSTICAS**



Los Nuevos Escenarios del Turismo



**Cuidamos de los
niños, niñas y adolescentes.**



**¿Cómo el sector de viajes y turismo
puede ayudar a la prevención?**



!Gracias !

CARACTERÍSTICAS	CENTROAMERICANOS	NORTEAMERICANOS	EUROPEOS	ASIÁTICOS
Comunicación	Se sitúan cerca mientras conversan, casualmente tocando y abrazándose entre amigos. El espacio entre las personas es relativamente pequeño.	Directos, comunicación abierta, mirada directa a los ojos, fuerte dada de mano, no contacto personal al saludar, especialmente entre hombres. Poca conversación pasajera.	Varía de formal a informal (británicos vs. Italianos). Dada de mano frecuente (francés), al saludar y despedirse (alemanes); etc.	Indirectos y dando vueltas; evaden mirar a los ojos directamente; largos períodos de silencio. "Si" no quiere decir "de acuerdo", en vez "sí, lo escucho". Dada de mano suave.
Significado de la Puntualidad - Uso del tiempo	Disfrutan de conversar socialmente antes de conducir sus negocios. Su actitud a cerca de la puntualidad es menos rígida. Se refieren a la hora americana cuando hablan de puntualidad - hora americana u hora nuestra?	El tiempo es dinero - entran directo al asunto de negocios. Rapidez y puntualidad es altamente valorada. El tardar es percibido como falta de respeto.	Varían desde respetar la puntualidad (alemanes) hasta simplemente gustarles (Bélgica).	Rigurosos con el tiempo y extremadamente puntuales.
Protocolo para con las personas	Formal inicialmente con uso de títulos y apellidos. Informal, una vez que se conoce la personal.	Uso de nombre muy rápidamente.	Formal uso de títulos y apellidos en vez de nombre.	Uso de nombre muy raramente, solo cuando se ha invitado a hacerlo.
Solución de problemas	Autoridad y jerarquía disminuye autonomía para resolver problemas.	Forma individualista, práctica. Subordinados asumen responsabilidades.	Personas en autoridad asumen mayor responsabilidad en resolver problemas.	Decisiones tomadas por el líder.

Nota: estas son generalizaciones y como toda generalización, existen excepciones.

Tema 4: SERVICIO AL CLIENTE EN PARQUES

Se leen en fina hacia la derecha.

Servicio al Cliente

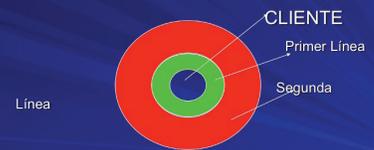


¿Qué es Servicio al Cliente?

- Son aquellas actividades que realiza una empresa o sus empleados para obtener la satisfacción de sus clientes.

Objetivo: Que los clientes continúen efectuando transacciones comerciales con la empresa y se refieran positivamente de ella y su servicio.

Esquema del Servicio



¿Quién es el Cliente?

- Es aquella persona que solicita un servicio



- Servicio al cliente del verbo “servir” de ahí que signifique, “disposición para servir a otros”.

Si existe disposición el servicio será bueno, si lo que prevalece es la indisposición siempre se dará un servicio malo.



Tipos de Clientes

- Cliente Interno
- Cliente Externo



“Eso lo vuelve todo un círculo, todos somos vendedores, estamos vendiendo siempre algo, o al menos estamos poniendo siempre en practica algunas cualidades de los vendedores, estamos tratando de convencer, persuadir, de que se haga esto u lo otro; de que se haga determinada manera las cosas o el trabajo. Y si todos somos en alguna medida vendedores todos somos clientes de todos”

Comportamiento frente al cliente

Siempre hay dos actitudes básicas en relación al servicio al cliente:

- Actitud positiva
- Actitud negativa



- Ineficaz y desagradable

Ejemplo: Un mesero que no conoce a fondo su restaurante y ante una pregunta del menú es incapaz de dar una respuesta o lo que es peor intenta inventar una respuesta. Por otra parte el mal trato al cliente que determina el poco interés.

“Somos incompetentes y no nos importa ser antipáticos”

- Ineficaz y agradable

Es la persona que presta el servicio actúa con cortesía, gracia, rapidez, atiende muy bien al cliente pero carece del conocimiento para satisfacer consultas.

“Lo hacemos mal pero, somos encantadores”

- Eficaz y desagradable

Son las personas extremadamente eficientes, pero no tienen consideración por la relación personal. Realizan su trabajo pero ignoran al cliente.

“Somos muy eficientes pero, muy antipáticos”

- Eficaz y agradable

Se enfocan en el cliente porque saben que es de quien dependen, están consientes de la fuerte competencia y sus perspectivas apuntan hacia el liderazgo.

“Hacemos nuestro trabajo con la máxima calidad”

Atención y Servicio

- ¿Cuál es la diferencia?



Algunas de las habilidades que debe practicarse para un servicio superior son:

HABILIDADES PERSONALES

- Amabilidad
- Respeto
- Sincoridad
- Cortesía
- Responsabilidad
- Sonreír
- Expresar el nombre del cliente
- Honestidad
- Tolerancia
- Confianza
- Interés en las personas
- Saludar
- Escuchar
- Amistad
- Transparencia

HABILIDADES TÉCNICAS

- Conocimiento del producto.
- Conocimiento del proceso productivo
- Conocimiento y manejo de la información
- Creatividad
- Conocimiento de los procedimientos de trabajo
- Rapidez:
- Eficiencia
- Eficacia
- Manejo de equipos, herramientas o maquinaria
- Interés en solucionar los problemas

Trabajo en Equipo

Que es el trabajo en equipo?

- No significa solamente trabajar juntos.
- Es un grupo de personas altamente comunicativas con **diferentes habilidades y actitudes, con un propósito en común que están trabajando juntos para lograr objetivos claramente identificados.**

Las 5 "C" del trabajo en equipo



1. **Complementariedad:** Cada miembro del equipo es especialista en una tarea. Lo que uno no posee el otro lo complementa, esta es la riqueza de ser diferente unos con otros.
2. **Coordinación:** El equipo de personas con el apoyo de un líder a la cabeza, puede actuar de forma organizada y ordenada.

3. **Comunicación:** Debe ser abierta entre todos sus miembros, es indispensable para coordinar las distintas acciones del equipo. El cual como una maquina con diversos engranajes; deben funcionar a la perfección, si uno falla el equipo fracasa.
4. **Confianza:** Cada persona debe confiar en la capacidad de sus compañeros, esta le permitirá buscar el éxito del equipo y dejar a un lado el deseo de sobresalir personalmente.

5. **Compromiso:** Cada miembro se compromete a aportar lo mejor de si mismo, a poner todo su empeño en sacar el trabajo adelante. En las organizaciones se asignan tareas que deben ser realizadas por cada departamento y estos equipos de trabajo tienen la libertad de planificar y llevar a cabo el proyecto de la mejor manera para conseguir el objetivo.

El trabajo en equipo

- Es donde el equipo busca un resultado final y en común y no cada uno de forma independiente. Cada miembro puede ser especialista en algo pero lo pone al servicio del equipo y no busca un resultado individual.

Conclusiones



- Recordemos que las 5 "C" son un ingrediente indispensable para el buen funcionamiento del trabajo en equipo.
- Es Preferible trabajar solo, que en un equipo que no funciona como tal, si no a la fuerza.

- Si en una carreta jalada por dos caballos, uno de estos no quiere caminar, el trabajo para el otro es doble. La solución no estaría en eliminar al caballo desmotivado sino en buscar las causas de su desinterés para buscar soluciones.
- Analicemos individualmente como actuamos en cada uno de estos factores y que podemos hacer para mejorarlos.

- Seguramente existen cosas que podemos mejorar si las resolvemos en equipo.



Tema 5: TIPOS DE PLANES
Se leen en fina hacia la derecha.

UNIDAD I
TIPOS DE PLANES

DEFINICIÓN DE PLAN

Constituye el diseño o esquema informativo de lo que habrá de hacerse en el futuro y de las especificaciones para realizarlo.



2

PLANEACIÓN **DEFINICIÓN DE PLAN**

Fase del proceso administrativo que consiste en la determinación del curso de acción que se ha de seguir, fijando los principios que lo habrán de presidir y orientar, la secuencia de operaciones necesarias para alcanzarlo y la fijación de criterios, tiempos, unidades, etc., necesarias para su realización.

Constituye el diseño o esquema informativo de lo que habrá de hacerse en el futuro y de las especificaciones para realizarlo.



3

CLASIFICACIÓN

- Por su uso
 - Planes de uso único
 - Planes de uso repetitivo
- Por su período de tiempo
 - Planes a Corto plazo
 - Planes a Mediano plazo
 - Planes a Largo plazo
- Por su nivel jerárquico
 - Plan Estratégico
 - Plan Táctico
 - Plan operativo

4

POR SU USO

- **De uso único:** Se diseñan específicamente para hacer frente a las necesidades de una situación única, una vez realizados ya no se toman en cuenta. (ejemplo: presupuestos y programas)
- **De uso repetitivo:** Son constantes, proporcionan guías para actividades repetitivas de la organización como respuesta a decisiones programadas (ejemplo: políticas, reglas, procedimientos)

5

POR SU PERIODO DE TIEMPO

- **A corto plazo:** menos de un año
- **A mediano plazo:** de uno a tres años
- **A largo plazo:** de tres a cinco años

6

POR SU NIVEL JERÁRQUICO

- **Estratégicos:** Son aplicables a toda la organización, son importantes para la toma de decisiones.
- **Tácticos:** Facilitan la evaluación de las actividades funcionales de la organización.
- **Operativos:** Se formulan a corto plazo y para áreas específicas (Ejemplo: secciones o unidades).

7

CLASES DE PLANES

- Plan operativo
- Plan operativo anual (POA)
- Programa anual de trabajo
- Plan de acción
- Plan de trabajo
- Plan de investigación

8

PLAN OPERATIVO

Representa la forma de desarrollo de una organización respecto a las diferentes líneas de negocios que sean pertinentes a su naturaleza.



9

Contenido de un plan operativo:

- Descripción clara del asunto.
- Producto o servicio a desarrollar.
- Mercado que se desea cubrir.
- Objetivos y metas.
- Estrategias de mercado.
- Recursos necesarios para el desarrollo de las actividades.
- Análisis financiero detallado con base a la realidad de la situación.
- Cronograma de actividades.
- Plan de mercadeo.

10

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

Se utiliza para darle un alto grado de dirección al desarrollo administrativo y funcional de una organización, durante un período establecido, que generalmente es un año calendario. Se considera de uso común en instituciones del Estado.



11

Contenido de un POA:

- Misión y visión de la organización.
- Objetivos, estrategias, políticas, recursos, calendarización.
- Actividades y responsables de las mismas.
- Tipo de organización y principales problemas

12

Factores que integran el ambiente de una empresa

- Situación y características de sus mercados.
- Avances tecnológicos.
- Economía del país.
- Disposiciones y decisiones de gobierno.
- Sector en el que opera la empresa.
- Competencia.

Proceso de Planeación Estratégica

- 1) Análisis ambiental (interno y externo)
- 2) Filosofía empresarial (misión, visión y valores)
- 3) Fijación de los objetivos (estratégicos y financieros)
- 4) Determinación de la estrategia competitiva
- 5) Implementación de la estrategia.
- 6) Evaluación de la estrategia.

Matriz FODA

Definiciones

- Es una técnica que permite analizar la situación actual de una organización, estructura o persona, con el fin de obtener estrategias que permitan superar esa situación en el futuro.
- Es una herramienta que integra los elementos internos y externos de una empresa para la toma de decisiones, y especialmente, para la evaluación de situaciones normales y de contingencia, así como para la etapa comparativa para la formulación de estrategias o planes operacionales.

Importancia

Consiste en poder determinar de forma objetiva, en que aspectos la empresa o institución tiene ventajas respecto de su competencia y en que aspectos necesita mejorar para poder ser competitiva.

Etimología

La palabra FODA agrupa las siglas de las palabras FORTALEZA (F), OPORTUNIDADES (O), DEBILIDADES (D) y AMENAZAS (A); las que en ingles provienen de TOWS que significan:

- T = Threats (*amenazas*),
- O = Opportunities (*oportunidades*),
- W = Weaknesses (*debilidades*) y
- S = Strengths (*fortalezas*).

Aspectos analizados en la Matriz FODA

	INTERNOS	EXTERNOS
POSITIVOS	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
NEGATIVOS	DEBILIDADES	AMENAZAS

NOTA: Las fortalezas y las debilidades las puedes controlar. Las oportunidades y amenazas, no las puedes controlar, pero las puedes utilizar y enfrentar.

Fortalezas

Son características (*positivas o fuertes*) propias de la empresa que le facilitan o favorecen el logro de los objetivos, pueden ser utilizadas como aspectos base en el desarrollo de las organizaciones.

EJEMPLOS DE FORTALEZAS
✓ Buena calidad del producto
✓ Bajo costo de materias primas
✓ Disponibilidad de espacio físico
✓ Capacidad económica y crédito accesible
✓ Buena experiencia técnica
✓ Localización adecuada
✓ Reconocimiento y buena imagen
✓ Precio competitivo
✓ Personal capacitado y profesional
✓ Buena organización estructural, funcional, etc.
✓ Posición adecuada en el mercado
✓ Capital de trabajo adecuado
✓ Buena tecnología (maquinaria, equipos, repuestos, etc.)

Debilidades

Son características (*problemas o vulnerabilidades*) propias de la empresa que constituyen obstáculos internos para lograr los objetivos, pueden repercutir de manera negativa en el desenvolvimiento de la empresa.

EJEMPLOS DE DEBILIDADES
X Carencia de una filosofía empresarial
X Mala o deficiente calidad del producto
X Falta de experiencia técnica
X Altos costos de producción
X Falta de dirección y control de la empresa
X Mala administración presupuestaria y financiera
X Maquinaria y equipos deficientes
X Tamaño de la planta inadecuado
X Ninguna promoción o publicidad
X Precio del producto alto respecto a la competencia
X Bajo nivel de producción en periodos de demanda alta

Oportunidades

Son situaciones (elementos ventajosos) que se presentan en el exterior de la empresa y que favorecen al logro de los objetivos, pueden ser aprovechadas en combinación con el resto de aspectos que componen el interior de la organización.

EJEMPLOS DE AMENAZAS
• Existencia de competidores potenciales
• Estado de calamidad pública
• Costos bajos de la competencia
• Escasez de materia prima
• Problemas en las relaciones inter-institucionales entre las industrias
• La demanda por productos similares esta creciendo
• Escasez de personal técnico y capacitado
• Mensajes publicitarios poco eficaces
• Expectativas desfavorables respecto a la legislación gubernamental
• Mercado estafítico o decreciente
• Plagio industrial
• Entorno social desfavorable

Amenazas

Son fenómenos (desventajas) que surgen en el ambiente externo y que ponen en peligro las actividades, planes y objetivos, pueden repercutir de manera negativa en la empresa puesto que no es posible influir de manera directa sobre ellos.

EJEMPLOS DE OPORTUNIDADES
➤ Tendencia de crecimiento y alta demanda de productos
➤ Escasez de productos en el mercado
➤ Políticas de gobierno favorables
➤ Infraestructura favorable
➤ No hay o existe poca competencia
➤ Oportunidades de capacitación para el personal
➤ Apertura de nuevos mercados
➤ Fácil acceso a las materias primas
➤ Introducción de nuevas tecnologías
➤ Posibilidad de lanzamiento de nuevos productos

Estrategias

Son los medios por los cuales se aprovechan los recursos de la empresa, después de analizar los diferentes factores internos y externos de la misma.

19

Estrategias que se desarrollan en la Matriz FODA

- La estrategia **FO** se basa en el uso de fortalezas internas de una empresa, con el objetivo de aprovechar las oportunidades externas (maxi - maxi).
- Las estrategias **DO** tienen como objetivo superar las debilidades internas, valiéndose de las oportunidades externas (mini - maxi).
- La estrategia **FA** se basa en la utilización de las fortalezas de una empresa para evitar o reducir el impacto de las amenazas externas (maxi - mini).
- La estrategia **DA** tiene como objetivo derrotar las debilidades internas y evitar las amenazas externas (mini - mini).

20

Matriz FODA

AMBIENTE INTERNO	FORTALEZAS (F)		DEBILIDADES (D)	
	1	2	3	4
1	1	2	3	4
2	5	6	7	8
3	9	10	11	12
4	13	14	15	16
5	17	18	19	20
6	21	22	23	24
7	25	26	27	28

21

AMBIENTE INTERNO	FORTALEZAS (F)		DEBILIDADES (D)	
	1	2	3	4
1	1) Reconocimiento a nivel nacional e internacional.	2) Capacidad financiera.	3) Personal calificado.	4) Amplia red de distribución.
2	1) Concentración en un solo mercado.	2) Planta de producción antigua.	3) Altos costos de producción.	
3	1) Reconocer e incrementar la red de distribución. (F1-F4-D1)	2) Mejorar las instalaciones de la planta de producción. (D2-D1)	3) Negociar el ingreso a nuevos mercados. (D1-D2)	
4	1) Elaborar publicidad para incrementar el consumo de los productos. (F1-F2-D1)	2) Invertir en una red de distribución más amplia a nivel internacional. (F1-F2-F3-D2)	2) Negociar el ingreso a nuevos mercados. (D1-D2)	
5	1) Aumento en la cantidad de competidores.	2) Barreras en tratados de libre comercio.	1) Fortalecer e incrementar la red de distribución. (F1-F4-D1)	2) Negociar alianzas estratégicas con los principales competidores. (F1-F2-F3-F4-D2)
6	1) Diversificar los segmentos de mercado. (D1-D1)	2) Reducir los costos y mejorar la calidad del producto. (D3-D2)		

22

Conclusiones

- Es posible explotar las fortalezas, superar las debilidades, aprovechar las oportunidades y defenderse contra las amenazas.
- Las fortalezas y debilidades se refieren al ambiente interno de la organización.
- Las oportunidades y amenazas se consideran factores externos sobre los cuales la empresa no tiene control.

23

ALTO
No lo olvides:

“La mejor forma de aprender es poner en practica los conocimientos adquiridos”

¡GRACIAS
POR TU ATENCIÓN!

Tema 5: ORGANIGRAMAS

Se leen en fina hacia la derecha.

UNIDAD II ORGANIGRAMAS

Concepto

Organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen.

Objeto

Es el instrumento idóneo para plasmar y transmitir en forma gráfica y objetiva la composición de una organización.

2

Utilidad

- Proporciona una imagen formal de la organización.
- Facilita el conocimiento de una organización, así como de sus relaciones de jerarquía.
- Representa un elemento técnico valioso para el análisis organizacional.
- Constituye una fuente autorizada de consulta

3

Requisitos Fundamentales

- Precisión:** en los organigramas, las unidades administrativas y sus interrelaciones deben definirse con exactitud.
- Sencillez:** debe ser muy simple, para que se comprenda fácilmente.

4

- Uniformidad:** para facilitar su interpretación conviene homogenizar las líneas y figuras que se utilicen en su diseño
- Presentación:** en su preparación deben considerarse criterios técnicos y de servicio, en función de su objetivo.
- Vigencia:** debe mantenerse actualizado (nombre de quien lo preparó y fecha de autorización o actualización)

5

Clasificación de organigramas

Por su naturaleza:

- MICROADMINISTRATIVOS:** una sola organización
- MACROADMINISTRATIVOS:** involucran a más de una organización

6

Por su ámbito

- **Generales:** representan únicamente a los órganos principales de la institución y sus relaciones básicas.
- **Específicos:** se refieren únicamente a una dependencia o unidad administrativa en concreto.

7

Organigrama General



8

Organigrama Especifico



9

Por su contenido

- **INTEGRALES:** representación gráfica de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia.

10

Organigrama Integral o Estructural



11

- **FUNCIONALES Y DE FUNCIONES:** incluyen las principales funciones, además de las unidades y sus interrelaciones.

Es de utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general.

12

Organigrama Funcional y de Funciones

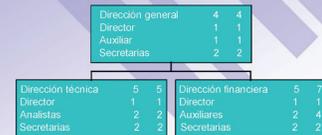


13

- **DE PUESTOS, PLAZAS Y UNIDADES O NOMINAL:** indican para cada unidad administrativa los puestos y el número de plazas existentes o necesarias. También pueden incorporar los nombres de las personas que ocupan las plazas.

14

Organigrama de Puestos, Plazas y Unidades o Nominal



15

Por su presentación

- **VERTICALES:** presentan las unidades de arriba hacia abajo, el órgano de mayor jerarquía está colocado en la parte superior, desagregando los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada, y las relaciones entre las unidades se representan por líneas verticales.

Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual se recomienda su uso en los manuales de organización.

16

Organigrama Vertical



17

- **HORIZONTALES:** despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan el órgano superior en el extremo izquierdo, los niveles jerárquicos se ubican en las columnas y las relaciones entre las unidades se representan por líneas horizontales.

18

Organigrama Horizontal



19

- **MIXTOS:** esta presentación utiliza combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficación. Se recomienda su utilización en el caso de organizaciones con un gran número de unidades administrativas.

20

Diseño de organigramas

1. **FIGURAS:** los elementos gráficos esenciales para la elaboración de organigramas son las figuras (comúnmente rectángulos) para presentar las unidades administrativas y las líneas de conexión para expresar los grados de autoridad y responsabilidad, así como la clase de relación entre los órganos de la institución.

21

Recomendaciones para las líneas de conexión

- Utilizar un trazo más grueso para las líneas que interconectan las figuras rectangulares, que el que se utiliza para trazar las figuras.
- Las líneas de conexión no deben terminar con flechas orientadas hacia abajo, porque se rompe el principio de autoridad-responsabilidad.
- Todas las unidades que dependen de un superior deben quedar vinculadas a él por una sola línea.
- Evitar todos los trazos y tramos injustificados.
- Mantener el mismo grosor de las líneas de interconexión en todo el organigrama.

26

Procedimiento para elaborar o actualizar organigramas

- AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR EL ESTUDIO: debe emanar del titular de la organización apoyado por los niveles de decisión, en especial por el responsable del órgano administrativo.
- INTEGRACION DEL EQUIPO DE TRABAJO: personal competetrado en la materia.

27

3. DETERMINACION DEL PROGRAMA DE TRABAJO: planeación de actividades plasmada en un documento (gráfica de Gantt)

4. CAPTACION DE INFORMACION: entrevistas con los empleados, revisar archivos y documentos

28

5. CLASIFICACION Y REGISTRO DE LA INFORMACION: ordenarse en carpetas, y utilizar equipos de computo.

6. ANALISIS DE INFORMACION: analizar los datos obtenidos con el fin de detectar contradicciones o duplicidad de funciones.

7. DISEÑO DEL ORGANIGRAMA: integración del documento con las opciones de estructuras específicas.

29

ALTO
No lo olvides:

“La mejor forma de aprender es poner en practica los conocimientos adquiridos”

¡GRACIAS POR TU ATENCIÓN!

2. FORMA: es recomendable representarlas bajo un solo tipo de figura y estandarizar el tamaño de la misma.

3. DIMENSION: los rectángulos que forman parte de un organigrama deben tener dimensiones semejantes

4. COLOCACION DE LAS FIGURAS: se debe tener presente el nivel jerárquico que ocupa la unidad dentro de la organización y es importante tomar en cuenta la clase o tipo de organigrama que se desea elaborar

22

LINEAS DE CONEXION: muestran los diferentes tipos de relaciones que se dan entre las unidades administrativas

- RELACION LINEAL: en ella la autoridad y la responsabilidad se transmite mediante una sola línea.
- RELACION DE AUTORIDAD FUNCIONAL: relación de mando especializado. Se representa por medio de líneas cortas de trazo fino discontinuo
- RELACION DE COORDINACION: tiene por objeto interrelacionar las actividades que realizan diferentes unidades de la organización. Se representa por medio de líneas largas de trazo discontinuo
- RELACION DE ASESORIA: existe entre unidades que brindan información técnica o conocimientos especializados a unidades de línea.

23

Líneas de autoridad

- INTERNA: es la que proporcionan las unidades asesoras, que forman parte de la estructura organizacional, a los órganos de línea. (están conformadas con recursos de la empresa).

Se representan por medio de líneas continuas de trazo fino colocadas perpendicularmente a la línea de mando de la unidad a la cual se adscriben.

24

- EXTERNA: es la que suministran unidades asesoras a los órganos de línea, que aunque forman parte del gráfico de la organización, desempeñan sus funciones en forma independiente de ésta.

Su colocación en el organigrama se hace a través de líneas de trazo discontinuo colocadas perpendicularmente a la línea de mando de la unidad de la cual dependen jerárquicamente.

25

Tema 5: CURSO-TALLER DE ADMINISTRACIÓN

Se leen en fina hacia la derecha.



CURSO-TALLER DE ADMINISTRACIÓN

Lic. Hugo Saravia Meda
Instructor

Guatemala, mayo 2016.

Instrucciones generales

- Desconectarnos.
- Conectarnos.
- Uso del teléfono.
- Participar.
- Ganas de aprender y compartir.
- Ser positivos.
- Servir.
- Querernos.

Saludo inicial...



Objetivos

Durante el desarrollo del curso-taller, el participante será capaz de:

- › Definir la importancia de establecer una planeación estratégica.
- › Describir la manera de como se desarrolla el proceso administrativo.
- › Identificar los diferentes tipos de organigramas.
- › Definir los descriptores de puestos y las funciones del talento humano.

Que espero



Temas día 1

- › Planeación Estratégica
- › Visión
- › Misión
- › Valores
- › Principios
- › Objetivos
- › Estrategias

PLANEACIÓN ESTRATEGICA

DIRECCIÓN DE UNA ORGANIZACIÓN:
Misión, Visión, Valores, Principios, Objetivos y Estrategias.

Porque es necesario administrar

- › La administración es una actividad de máxima importancia dentro del que hacer de cualquier organización, ya que se refiere al establecimiento, búsqueda y logro de objetivos.



Qué administramos

- › Recursos (materiales, físicos, humanos)
- › Presupuestos
- › Tiempo
- › Nuestra propia vida

Dónde administramos

- › Organizaciones y empresas
- › Escuelas
- › Gobierno
- › Familia

Por que planear

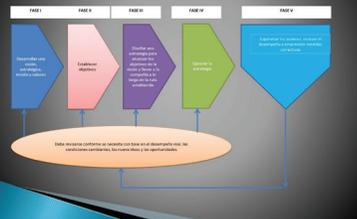
- › La planeación es un proceso que se lleva a cabo, inclusive inconscientemente, con el fin de lograr el éxito a corto, mediano o largo plazo.



Todos planeamos



PROCESO DE ELABORACION Y EJECUCION DE UNA ESTRATEGIA



Planeación Estratégica



¿Qué es una estrategia y por que es tan importante ?



Estrategias

- › Tiene que ver con competir de manera diferente:
- › Hacer lo que los competidores no hacen.
- › Hacer lo que los competidores no pueden hacer.
- › Toda estrategia necesita un elemento distintivo que atraiga a los clientes y genere una ventaja competitiva.



VISION

- › Describe las aspiraciones de la administración para el futuro, y bosqueja el curso estratégico y la dirección a largo plazo de la compañía.

VISION

- › Ser una empresa líder en proveer productos de calidad para mejorar la salud y condiciones de los seres vivos.



CASO
POLLO CAMPERO

MISION

- Describe la actividad y propósito de negocio actuales, (quiénes somos, qué hacemos, y por qué estamos aquí.

MISION

- Ofrecer la mejor experiencia de comer pollo en un restaurante de servicio rápido, logrando rentabilidad para nuestros socios (accionistas, franquiciatarios y proveedores) y desarrollo para nuestros colaboradores, siendo buenos ciudadanos.

VALORES

- Son las creencias, características y normas conductuales que se esperan de su personal cuando realiza negocios de la compañía y persigue su visión estratégica y su misión.

VALORES

- Integridad
- Responsabilidad
- Respeto
- Excelencia

OBJETIVO

- Son metas de desempeño de una organización, es decir, son los resultados y productos que la administración debe lograr.

CARACTERISTICAS DE LOS OBJETIVO

- Específicos
- Cuantificables
- Medibles
- Contienen fecha límite para su consecución

OBJETIVOS

- Objetivos Financieros
- Objetivos Estratégicos
- Objetivos de Esfuerzo
- Objetivos de Corto/Largo Plazo
- Objetivos en todos los niveles de la Organización

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- Se refieren a la posición de marketing y la vitalidad competitiva de la compañía.
- Son los resultados planeados que indican si una compañía fortalece su posición en el mercado, su vitalidad competitiva y sus perspectivas comerciales.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE POLLO CAMPERO

- Penetración del negocio hacia el mercado interesado en el consumo de pollo con 800 restaurantes
 - Penetración del negocio hacia el mercado asiático en 5 años.
 - Participación en el mercado por medio de Franquicias a nivel mundial en 5 años.
- DEL NEGOCIO**
- Segmentación en el mercado mediante la apertura de 50 negocios de Pollo Granjero en 1 año
 - Diferenciación de productos mediante la introducción de menús de pollo, camarones y pizza

OBJETIVOS FINANCIEROS

- Se relacionan con los objetivos de desempeño financiero que estableció la administración.

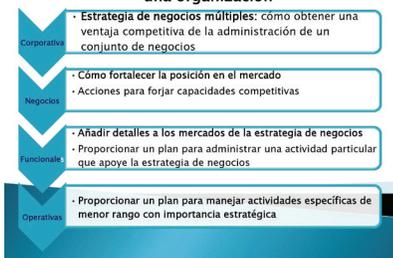
OBJETIVOS FINANCIEROS

- Deben estar vinculados a los objetivos estratégicos.
 - 30% de rentabilidad
 - 40% de costos de producción
 - 30 % costos de operación

OBJETIVOS DE CORTO/LARGO PLAZO

1. Abrir 1 restaurante en Yakarta, Indonesia en 1 año
2. Abrir 1 restaurante en China, en 1 año

Jerarquía de elaboración de la estrategia de una organización



Estrategia de la empresa Pollo Campero



EJECUCION Y EVALUACION

Tema 5: PROCESO ADMINISTRATIVO

Se leen en fina hacia la derecha.

ADMINISTRACIÓN Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO

Administración

Etimológicamente significa:

AD = hacia, lugar a donde dirigirse

MINISTER = subordinación, hacer el trabajo por medio de otros.

Definiciones

- “Proceso cuyo objetivo es alcanzar la máxima eficiencia en el logro de los objetivos de un grupo social, mediante la adecuada coordinación de los recursos”
- “Es el proceso de diseñar y mantener un ambiente donde individuos que trabajan juntos en grupos, cumplen metas específicas de manera eficiente”.

Elementos

OBJETIVO esta enfocada a lograr fines o resultados.

EFICIENCIA: optimiza los resultados mediante el aprovechamiento de todos los recursos.

GRUPO SOCIAL: se da dentro de un organismo social.

COLABORACIÓN DEL ESFUERZO AJENO: los resultados se logran a través de otras personas.

COORDINACIÓN DE RECURSOS: se requiere sistematizar, combinar y analizar los recursos.

Características

UNIVERSALIDAD: Existe en cualquier grupo social, en todo tipo de empresa, industria, etc.

VALOR INSTRUMENTAL: Es un medio para lograr un fin, siempre busca obtener resultados

UNIDAD TEMPORAL: Para fines didácticos se distinguen diversas etapas y fases en el proceso administrativo, pero no existen aisladamente. Es un proceso dinámico en el que todas sus partes existen simultáneamente.

Características

AMPLITUD DE EJERCICIO: Se aplica en todos los niveles o subsistemas de una organización formal.

ESPECIFICIDAD: Aunque la administración se auxilie de otras ciencias y técnicas, tiene características propias que le proporcionan su carácter específico.

INTERDISCIPLINARIEDAD: La administración es a fin a todas aquellas ciencias y técnicas relacionadas con la eficiencia en el trabajo.

Proceso Administrativo

- Es un método sistemático para llevar a cabo actividades interrelacionadas o funciones administrativas, con el propósito de alcanzar los objetivos establecidas en una organización.
- Serie de pasos o etapas a través de las cuales se formulan planes y se selecciona el curso de acción a seguir.
- El proceso para organizar una empresa está compuesto por cinco fases o funciones: planeación, organización, integración, dirección y control.

Etapas del Proceso Administrativo:

- Mecánica:** Esta conformada por dos funciones, la planeación y la organización.
- Dinámica:** La conforman tres funciones, la integración, la dirección y el control.

Fase de Planificación:

Proceso para fijar un curso alternativo de acción, estableciendo los objetivos organizacionales y departamentales, así como la determinación de los medios para alcanzar el fin deseado.

Le permite a la empresa el logro de resultados y una mejor adaptación al medio en que se desenvuelve, por lo que es necesario que el proceso se desarrolle de forma objetiva para facilitar el alcance de objetivos institucionales.

Principios:

- De la precisión
- De la flexibilidad
- De la unidad de dirección
- De consistencia
- De la rentabilidad
- De participación

Elementos de Planificación

- Misión
- Visión
- Valores
- Objetivos y metas
- Estrategias
- Políticas
- Normas
- Reglas
- Procedimientos
- Programas
- Presupuestos

Fase de Organización:

Proceso para ordenar y distribuir las actividades a desarrollar, la autoridad y los recursos, con el propósito de alcanzar los objetivos.

Es importante porque permite a las organizaciones tener una estructura técnica de las relaciones que deben darse entre las funciones, jerarquías y obligaciones individuales, necesarias en un organismo social para lograr su mayor eficiencia.

Principios:

- De la especialización o división del trabajo
- De la unidad de mando
- Del equilibrio de autoridad - responsabilidad
- Del equilibrio de dirección - control
- De la definición de puestos

Elementos:

- Funciones
- Jerarquias
- Puestos

Fase de Integración:

Proceso para obtener e implementar los recursos necesarios para realizar las actividades que permitirán alcanzar los objetivos.

Su importancia radica en que le permite a la organización, la integración constante de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, necesarios para alcanzar los objetivos planteados.

Principios:

- De cosas:**
 - Del abastecimiento oportuno
 - De la instalación y mantenimiento
- De Personas:**
 - De la adecuación de hombres y funciones
 - De la provisión de elementos administrativos
 - De la importancia de la introducción adecuada

Elementos (Recursos Humanos)

- ▣ Reclutamiento:
 - Convocatoria
- ▣ Selección:
 - Contratación
- ▣ Inducción:
 - General
 - Especifica
- ▣ Capacitación:
- ▣ Desarrollo:

16

Elementos Proceso ARH: (desde el punto de vista de Gestión del Talento Humano)

- Admisión de personas
- Aplicación de personas
- Mantenimiento de Personas
- Desarrollo de personas

17

Fase de Dirección:

Proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de la organización, para lograr que contribuyan a los objetivos de la empresa

Su importancia radica ser la parte esencial y central de la administración, supone "hacer a través de otros" por medio de un liderazgo efectivo, la motivación del personal, el establecimiento de los canales de comunicación y supervisar la ejecución de las tareas.

18

Principios:

- ▣ De la coordinación de intereses:
- ▣ De la impersonalidad del mando:
- ▣ De la vía jerárquica:
- ▣ De la resolución de los conflictos:
- ▣ Del aprovechamiento del conflicto

19

Elementos:

- ▣ **Liderazgo:** Arte o proceso de dirigir e influir en personas para que con disposición y entusiasmo logren metas grupales.
- ▣ **Motivación:** Disposición de grandes niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales.
- ▣ **Comunicación:** Proceso para que las personas transfieran información por medio de mensajes simbólicos.
- ▣ **Supervisión:** Es el manejo de los recursos y la solución de problemas relacionados con éstos, es comunicarse, motivar y desarrollar habilidades.

20

Medios de la Dirección:

- ▣ Toma de Decisiones
- ▣ Autoridad
- ▣ Poder
- ▣ Influencia
- ▣ Mando
- ▣ Delegación
- ▣ Coordinación

21

Fase de Control:

Proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las planificadas. Es establecer estándares, medir el desempeño con estos y corregir las variaciones de estos y los planes

Es importante por que permite evaluar o medir los resultados actuales y pasados con los esperados, con el fin de corregir, mejorar y formular nuevos planes.

22

Principios:

- ▣ Del carácter administrativo del control:
- ▣ De los estándares
- ▣ Del carácter medial del control
- ▣ De excepción:

Elementos:

- ▣ Establecimiento de estándares y controles
- ▣ Operación de los controles
- ▣ Evaluación de resultados

23

ALTO
No lo olvides:

“La mejor forma de aprender es poner en practica los conocimientos adquiridos”

**¡GRACIAS
POR TU ATENCIÓN!**

Tema 6: SEÑALIZACIÓN Y PRINCIPIOS BÁSICOS DE SALUD Y SEGURIDAD

Se leen en fina hacia la derecha. ■■■

SEÑALIZACIÓN Y PRINCIPIOS BÁSICOS DE SALUD Y SEGURIDAD

INSTRUCTOR
ESTUARDO PÉREZ
TEL 55322521

VAMOS A CONOCERNOS

- ¿QUIÉN SOY?
- ¿DE DÓNDE VENGO?
- ¿CUÁL ES MI EXPECTATIVA DE LA CAPACITACIÓN?
- ¿CUÁL VA HA SER MI COMPROMISO PARA EL DÍA DE HOY EN LA CAPACITACIÓN?

VAMOS A DIVERTIRNOS

- VAMOS A JUGAR EL BARCO SE HUNDE.
(Dinámica que puede ser utilizada para ambientar un buen trabajo en equipo)

¿QUÉ ES SEÑALIZACIÓN?

• CON SUS PROPIAS PALABRAS DEFINA EL CONCEPTO DE SEÑALIZACIÓN.

¿CUÁL ES EL OBJETIVO DE LA SEÑALIZACIÓN?

- Establecer la nomenclatura de señalización para atención a Riesgos, Emergencias o Desastres de la República de Guatemala, basándose en el significado básico de colores y formas geométricas existentes.

¿SABÍA USTED, QUE EXISTE UNA BASE LEGAL?

- **Artículo 3 inciso a) de la Ley de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres Decreto 109-96** "Establecer los mecanismos, procedimientos y normas que propicien la reducción de desastres, a través de la coordinación interinstitucional en todo el territorio nacional".

✓ SIGNIFICADO DE LOS COLORES UTILIZADOS EN LAS SEÑALES.

SIGNIFICADO DE LOS COLORES UTILIZADOS EN LAS SEÑALES

- **Colores de seguridad**
- Los colores de seguridad permiten establecer e identificar, la acción a desarrollar.

ROJO Cod: FFOOO

SIGNIFICADO	INDICACIONES Y PRECISIONES
PARO	DETENER LA MARCHA EN ALGÚN LUGAR
PROHIBIIÓN	SEÑALAMIENTOS PARA PROHIBIR ACCIONES ESPECÍFICAS
MATERIAL, EQUIPO Y SISTEMAS PARA COMBATE DE INCENDIOS	UBICACIÓN Y LOCALIZACIÓN DE LOS MATERIALES Y EQUIPOS PARA EL COMBATE DE INCENDIOS.

AMARILLO Cod: FFFF33

SIGNIFICADO	INDICACIONES Y PRECISIONES
ADVERTENCIA	ATENCIÓN, PRECAUCIÓN, VERIFICACIÓN E IDENTIFICACIÓN SITUACIONES PELIGROSAS
DELIMITACIÓN DE ÁREAS	LIMITES DE ÁREAS RESTRINGIDAS O DE USOS ESPECÍFICOS
ADVERTENCIA DE PELIGRO POR RADICACIONES IONIZANTES	SEÑALAMIENTOS PARA INDICAR LA PRESENCIA DE MATERIAL RADIATIVO

VERDE Cod: 009900

SIGNIFICADO	INDICACIONES Y PRECISIONES
CONDICIÓN SEGURA	IDENTIFICACIÓN, SEÑALAMIENTOS PARA INDICAR SALIDAS DE EMERGENCI, RUTAS DE EVACUACIÓN, ZONAS DE SEGURIDAD Y PRIMEROS AUXILIOS, LUGARES DE REUNIÓN, REGADERAS DE EMERGENCIA, LAVAOJOS, ENTRE OTROS.

AZUL Cod: 000099

SIGNIFICADO	INDICACIONES Y PRECISIONES
OBLIGACIÓN, INFORMACIÓN	SEÑALAMIENTOS PARA REALIZAR ACCIONES ESPECÍFICAS. BRINDAR INFORMACIÓN PARA LAS PERSONAS.

Colores de seguridad

Los colores de contraste permiten resaltar las características del color de seguridad principal.

Color	Contraste
AZUL Cod. 000099	BLANCO Cod. ffffff
Verde Cod. 009900	BLANCO Cod. ffffff
AMARILLO Cod. FFFF33	NEGRO Cod. 000000
ROJO Cod. FFOOO	BLANCO Cod. ffffff

FORMAS GEOMETRICAS UTILIZADAS PARA LA SEÑALIZACIÓN DE AMBIENTES Y EQUIPOS DESEGURIDAD

- El complemento para manejar un estándar con los colores de seguridad y sus contrastes, son las formas geométricas que facilitan el entendimiento de un color de seguridad, las formas que se utilizan son:

UBICACIÓN DE LAS SEÑALES

- Para los ambientes cerrados se señalizan los lugares donde las personas circulan con mayor frecuencia, como pasillos, las señales se deben colocar a una altura de 1 metro del suelo en la pared izquierda y una distancia entre ellas de 3 metros entre sí, los ambientes pequeños como oficinas o salones pequeños se señalizan únicamente las salidas que serán utilizadas como de emergencia.

Objetivo	Forma Geométrica	Señal
Proporcionar información sobre algún objeto, identificación de materiales, o realizar una acción indicada en la figura.		Información
Advertir un Peligro		Prevención
Prohibir una acción susceptible de provocar un riesgo		Prohibición
Exigir una acción determinada		Obligación
Identificar la presencia de Materiales Peligrosos en transporte		Materiales Peligrosos en transporte

COMPONENTES OBLIGATORIAS PARA LAS SEÑALES

Las señales sin depender cual sea su significado, debe llevar los componentes obligatorios mínimos (color, forma y símbolo) que para ello se establecen, los cuales se pueden ampliar sin perder su significado, con textos, ubicaciones números otros.

Para desarrollar una señal deben combinarse entonces 3 factores
Color + forma geométrica + símbolo = Señal

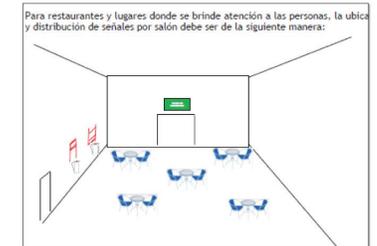
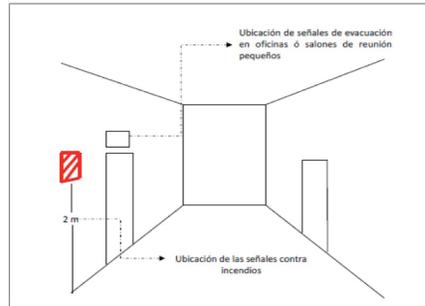
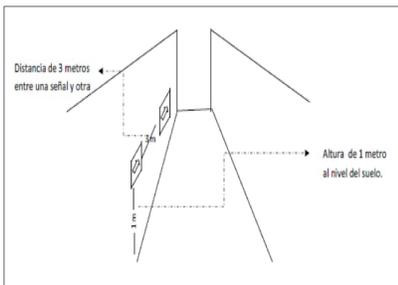
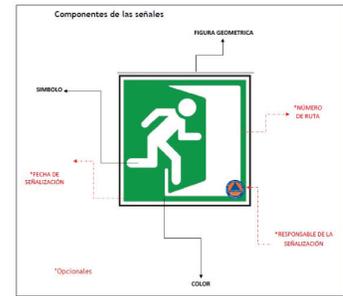
Color + Forma Geométrica + Símbolo = Señal

Color de seguridad	Color de contraste	Forma Geométrica	Símbolo	Señal

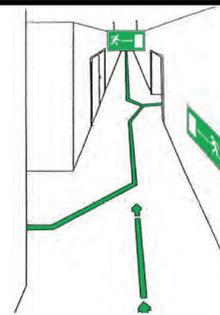
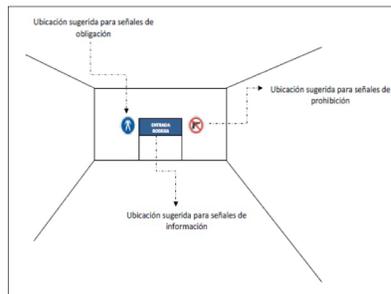
Las señales también pueden complementarse con:

- Fechas de señalización *
- Número de rutas *
- Nombre del Responsable de la señalización *

El complemento nunca debe remplazar el objetivo principal de la señal.



• Para las señales de **obligación**, **prohibición** e **información**, debe colocarse en el área de inicio donde se requiere la acción, por ejemplo a la entrada de una bodega, o al ingreso de un banco, entre otros:



3. Tipos de señales

1. Señales de advertencia.
 Forma triangular. Pictograma negro sobre fondo amarillo (el amarillo deberá cubrir como mínimo el 50 por 100 de la superficie de la señal), bordes negros.



2. Señales de prohibición.

Forma redonda. Pictograma negro sobre fondo blanco, bordes y banda (transversal descendente de izquierda a derecha atravesando el pictograma a 45° respecto a la horizontal) rojos (el rojo deberá cubrir como mínimo el 35 por 100 de la superficie de la señal).



3. Señales de obligación.

Forma redonda. Pictograma blanco sobre fondo azul (el azul deberá cubrir como mínimo el 50 por 100 de la superficie de la señal).



4. Señales relativas a los equipos de lucha contra incendios.
 Forma rectangular o cuadrada. Pictograma blanco sobre fondo rojo (el rojo deberá cubrir como mínimo el 50 por 100 de la superficie de la señal).

Manguera para incendios Escalera de mano Extintor Teléfono para la lucha contra incendios

Dirección que debe seguirse (señal indicativa adicional a las anteriores)

5. Señales de salvamento o socorro.
 Forma rectangular o cuadrada. Pictograma blanco sobre fondo verde (el verde deberá cubrir como mínimo el 50 por 100 de la superficie de la señal).

Vía / salida de socorro Teléfono de salvamento Primeros auxilios Camilla Ducha de seguridad Lavabo de los ojos

Dirección que debe seguirse (señal indicativa adicional a las siguientes)

AHORA VAMOS A PRESENTAR
 NUESTRO CASA

• DIBUJE EL
 PARQUE O ÁREA
 DE TRABAJO

• UBIQUE LAS SEÑALES QUE USA DENTRO DEL ÁREA

• ¿REALMENTE SON LAS NECESARIAS Y LAS JUSTAS?

• ¿PUEDE VER SI LAS SEÑALES QUE TIENE EN SU ÁREA DE INFLUENCIA, SON LAS NECESARIAS Y JUSTAS LAS SEÑALES QUE TIENEN?

¿QUIÉN TIENE HAMBRE?
 YO...
 VAMOS A COMER,
 REGRESAMOS EN 25
 MINUTOS.

TENEMOS TIEMPO PARA PRESENTAR NUESTRA ÁREA DE TRABAJO.

• LA PRESENTACIÓN LA HAREMOS, PRESENTANDO LOS ATRIBUTOS SIGUIENTES:

- ¿QUÉ ES LO BUENO Y LO MALO?
- ¿QUÉ ES LO BONITO Y LO FEO? TIENE UN MINUTO.

MUY BIEN...

QUE GRAN ESFUERZO, FELICIDADES, SU ESFUERZO SERÁ RECOMPENSADO CON UN RICO ALMUERZO. NOS VEMOS EN UNA HORA.

BUEN PROVECHO

VAMOS A JUGAR TERREMOTO

AHORA VAMOS A DESARROLLAR LOS SIGUIENTES CONCEPTOS

¿SABE USTED, CUÁLES SON LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DE SALUD Y SEGURIDAD?

CON EL EQUIPO DE PERSONAS QUE CONFORMO EN LA MAÑANA, DEFINA LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DE SALUD Y SEGURIDAD

DEFINICIÓN

“La seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales, generando un clima de tranquilidad física y espiritual, ambos estados necesarios para la actividad turística”

¿CÓMO VIVE EN SU SITIO DE TRABAJO, LA SALUD Y LA SEGURIDAD?

¿QUÉ SE NECESITA PARA MEJORAR LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL ÁREA DE SERVICIO?

CON TODO EL CONOCIMIENTO QUE SE HA ADQUIRIDO, ¿CÓMO LO PONDRÁ EN PRÁCTICA

¿QUIÉN QUIERE REFACCIONAR... CON CAFECITO?



AHORA...

¿CUENTEME, SE HABRÁ ALCANZADO LA EXPECTATIVA DEL DÍA DE TRABAJO?



Tema 6: SOSTENIBILIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

Se leen en fina hacia la derecha.



SOSTENIBILIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

ESTUARDO PÉREZ

BUENOS DÍAS

- LISTOS PARA EL DÍA DE HOY...
- HOY VEREMOS LOS TEMAS SIGUIENTES:

- SOSTENIBILIDAD ECOLÓGICO
- DESARROLLO SOSTENIBLE
- DESARROLLO PERDURABLE
- DESARROLLO SUSTENTABLE
- DESARROLLO
- DESARROLLO ECONÓMICO
- DESARROLLO SOCIAL
- BIEN ESTAR SOCIAL

- MEDIO AMBIENTE
- MEDIO AMBIENTE EQUITATIVO
- MEDIO AMBIENTE VIVIBLE
- MEDIO AMBIENTE VIABLE
- MEDIO AMBIENTAL
- RECURSOS RENOVABLES Y NO RENOVABLES

VAMOS A CONOCERNOS

- VAMOS A JUGAR EL BARCO SE HUNDE.
(Dinámica que puede ser utilizada para ambientar un buen trabajo en equipo)

¿QUÉ ES SOSTENIBILIDAD?

- CON SUS PROPIAS PALABRAS DEFINAMOS EL CONCEPTO DE SOSTENIBILIDAD.

BUENO AHORA A JUGAR

• EL SALUDO DE LA MAÑANA.

SOSTENIBILIDAD

- Calidad de sostenible, especialmente las características del desarrollo que asegura o cubre las necesidades del presente sin comprometer la capacidad o necesidades de las futuras generaciones.
- "sostenibilidad ambiental; sostenibilidad económica".

SOSTENIBILIDAD

- Es la capacidad de permanecer.
- Calidad por la que un elemento, sistema o proceso, se mantiene activo en el transcurso del tiempo.
- Capacidad por la que un elemento resiste, aguanta, permanece.

PILARES SOSTENIBLES

- EL DESARROLLO SOSTENIBLE ES EL EQUILIBRIO ENTRE LOS ÁMBITOS ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL.

EL TERMINO SOSTENIBLES, ACUAÑADO EN 1713

- Hanns Carl von Carlowitz, jefe de la guardia forestal del electorado de Sajonia, Alemania. Difundió el conocido "Ejemplo del bosque" para explicar el concepto sostenibilidad:

EL TERMINO SOSTENIBLES, ACUAÑADO EN 1713

- "Si talamos un poco de madera de un bosque el solo se regenera y sigue produciendo más madera todos los años, pero si cortamos todos los árboles del bosque desaparece y nunca más volverá a producir madera".

DESARROLLO SOSTENIBLE

- Se aplican al desarrollo socioeconómico, y su definición se formalizó por primera vez en el documento conocido como *Informe Brundtland (1987)*, fruto de los trabajos de la Comisión Mundial del Medio Ambiente y Desarrollo de Naciones Unidas, creada en Asamblea de las Naciones Unidas en 1983.

¿QUÉ ES DESARROLLO SOSTENIBLE?

- Intuitivamente una actividad sostenible es aquella que se puede mantener.

¿QUÉ ES DESARROLLO SOSTENIBLE?

- Hoy sabemos que una buena parte de las actividades humanas no son sostenibles a medio y largo plazo tal y como hoy están planteadas.

¿QUÉ ES DESARROLLO SOSTENIBLE?

- La señora **Brundlandt** es la primera ministra de Noruega y el año 1990 recibió el encargo de la ONU de redactar un primer informe para preparar la Cumbre de la Tierra de Río de Janeiro dos años más tarde.

DESARROLLO SOSTENIBLE

- A partir de la década de 1970, los científicos empezaron a darse cuenta que muchas de sus acciones producían un gran impacto sobre la naturaleza, por lo que algunos especialistas señalaron la evidente pérdida de la **biodiversidad** y elaboraron teorías para explicar la vulnerabilidad de los sistemas naturales (Boullón, 2006:20).

DESARROLLO PERDURABLE

- Es un proceso continuo, ordenado en fases, a lo largo del tiempo, que se construye con la acción del sujeto al interactuar con su medio adaptándose gradualmente.

DESARROLLO PERDURABLE

- Proceso de cambios de tipo coherente y ordenado, de todas las estructuras psicofísicas de un organismo, desde su gestación hasta la madures. Es un proceso continuo que empieza con LA VIDA.

DESARROLLO SUSTENTABLE

- Proceso de transformación de un cualidad, que contribuye a perfeccionar a un individuo, ya sea mental o social.

DESARROLLO SUSTENTABLE

- Su término se refiere al equilibrio que existente entre una especie con los recursos del entorno que propone satisfacer las necesidades de la actual generación sin sacrificar las capacidades futuras.

DESARROLLO SUSTENTABLE

- La sustentabilidad para una sociedad, significa la existencia de condiciones económicas, ecológicas, sociales y políticas, que permitan su funcionamiento en forma armónica en el tiempo y en el espacio

DESARROLLO SUSTENTABLE

- No puede haber sustentabilidad en una sociedad cuando se están destruyendo o terminando los bienes de la naturaleza, o cuando la riqueza de un sector se logra a costa de la pobreza de otro.

DESARROLLO PERDURABLE

- La perdurabilidad no es mas que la extensión de el tiempo de un proyecto o de un suceso, en este caso seria que por el buen desarrollo de los factores sociales que en vez de perjudicarnos (delincuencia, drogas, crisis económica, malas influencias, etc.) nos benefician (el contacto con el medio ambiente, comunicación, convivencia, etc.)

DESARROLLO PERDURABLE

- Se refiere al equilibrio de una especie con los recursos de su entorno. Por extensión se aplica a la explotación de un recurso por debajo del límite de renovación del mismo.

DESARROLLO PERDURABLE

- En el último caso la explotación del bosque es sostenible o sustentable.

DESARROLLO ECOLÓGICO

El Ser humano ha evolucionado. Hoy en día tenemos una mejor calidad de vida gracias a los avances tecnológicos y científicos, y a modelos de desarrollo que, más allá de producir los bienes y servicios para satisfacer las necesidades humanas, parecieran estar enfocados en proporcionar al hombre comodidades y facilidades para realizar sus actividades.

DESARROLLO ECOLÓGICO

Cada día es más notorio el impacto social y ambiental de estos avances y de los modelos de desarrollo imperantes en muchas de las naciones, las culturas y las sociedades.

DESARROLLO ECOLÓGICO

Mientras algunos pobladores desperdician los recursos naturales, éstos son cada vez más escasos, no hay una justa distribución de la riqueza ni de los recursos y por último sigue galopante el deterioro del Medio Ambiente.

DESARROLLO ECONOMICO

•...?

**CONSTRUYAMOS
JUNTOS ESTE
CONCEPTO**

DESARROLLO SOCIAL

•El desarrollo social se refiere al desarrollo del capital humano y capital social en una sociedad.

DESARROLLO SOCIAL

• Implica una evolución o cambio positivo en las relaciones de individuos, grupos e instituciones en una sociedad.

DESARROLLO SOCIAL

• Implica principalmente Desarrollo Económico y Humano. ...

BIEN ESTAR SOCIAL

Se denomina desarrollo social a la circunstancia en donde una sociedad adquiere mejores condiciones de vida de forma sustentable.

BIEN ESTAR SOCIAL

El desarrollo social está íntimamente relacionado con el desarrollo económico en la medida en que una mejor circunstancia de vida implica necesariamente un mejor acceso a bienes y servicios por parte de la población.

BIEN ESTAR SOCIAL

No obstante, este tipo de circunstancia puede ser confuso, en la medida en que el desarrollo social también requiere algunas consideraciones en lo que respecta a situaciones de paz, igualdad de oportunidades, etc., todos aspectos que quizá sea difícil implicar en los procesos económicos.

BIEN ESTAR SOCIAL

El desarrollo social debe ser uno de los objetivos del Estado.

MEDIO AMBIENTE

• Conjunto de circunstancias o factores físicos y biológicos que rodean a los seres vivos e influyen en su desarrollo y comportamiento.

MEDIO AMBIENTE EQUITATIVO, VIABLE Y VIVIBLE

• El desarrollo de todos los países del mundo debe ser sostenible en lo económico, en lo social y en lo ecológico.
• Estos tres campos deben estar vinculados entre sí y para su buen funcionamiento deben ser dependientes unos de otros.

MEDIO AMBIENTE EQUITATIVO, VIABLE Y VIVIBLE

• La sociedad debe depender de lo ecológico, ya que este es su fuente de vida, de donde se extraen recursos renovables y no renovables.

MEDIO AMBIENTE EQUITATIVO, VIABLE Y VIVIBLE

• La ecología debe a su vez depender de la sociedad, la humanidad debe realizar sus actividades, controlando la explotación de los recursos que presta el medio ambiente para su existencia.

MEDIO AMBIENTE EQUITATIVO, VIABLE Y VIVIBLE

• La economía debe estar ligada a la ecología; las empresas pueden aumentar sus utilidades reduciendo sus costos operativos y de producción, gracias al reciclaje y reutilización de los desperdicios.

MEDIO AMBIENTE EQUITATIVO,
VIABLE Y VIVIBLE

- La ecología presta los recursos para que las empresas produzcan los bienes terminados; la economía puede beneficiar a la ecología promoviendo las inversiones en nuevas tecnologías y técnicas de producción.

MEDIO AMBIENTE EQUITATIVO,
VIABLE Y VIVIBLE

- La economía debe ser sostenible y abarcar a la sociedad entera.

MEDIO AMBIENTE EQUITATIVO,
VIABLE Y VIVIBLE

- Todos los habitantes del mundo deben tener acceso a la educación, a una vivienda, a la alimentación y a todos los factores dignos necesarios para la supervivencia.

MEDIO AMBIENTE EQUITATIVO,
VIABLE Y VIVIBLE

- La sociedad debe estar encaminada a la óptima utilización y división de los capitales, empezando por los miembros del estado, siguiendo por las entidades y luego por los ciudadanos.

REFUERZO

- **Viable:** En esta categoría se tiene que fortalecer la calidad adquirida con buenos criterios y asegurar la viabilidad socio ambiental de los proyectos de inversión incluyendo la facilidad que hay territorialmente.

REFUERZO

- Se tiene que impulsar a la población a que sean mas eficientes para que todos los proyectos que se quieran adquirir puedan ser desempeñados de la mejor manera, si se cumple la normatividad del medio ambiente así se podrán adquirir mas bienes y servicios que pueden favorecer a las personas.

REFUERZO

- **Equitativo:** Esta categoría se quiere lograr la disolución de los problemas ambientales que estén vinculados con el conflicto para así tener una vida muy equitativa para todos.

REFUERZO

- **Soportable:** Esta categoría nos presenta lo que tenemos que cruzar para lograr las metas, obtener un buen empleo y así incrementar los salarios par tener una vida digna.

RECURSOS RENOVABLES Y NO
RENOVABLES

- Los recursos naturales renovables son aquellos cuya cantidad puede mantenerse o aumentar en el tiempo. Ejemplos de recursos naturales renovables son las plantas, los animales, el agua y el suelo.

RECURSOS RENOVABLES Y NO
RENOVABLES

- Algunos recursos naturales renovables:
Biomasa: bosques, madera, restos de residuos de cultivo, etc.
- Agua
- Energía hidráulica (puede ser hidroeléctrica).
- Radiación solar
- Viento
- Olas
- Energía Geotérmica
- Plantas y animales.

RECURSOS RENOVABLES Y NO
RENOVABLES

- Los recursos naturales no renovables existen en cantidades determinadas, no pueden aumentar con el paso del tiempo. Ejemplos de recursos naturales no renovables son el petróleo, los minerales, los metales y el gas natural. La cantidad disponible de los recursos naturales no renovables es un stock, que va disminuyendo con su uso.

RECURSOS NATURALES INAGOTABLES

- Los recursos naturales inagotables son aquellos recursos renovables que no se agotan con el uso o con el paso del tiempo, sin importar su utilización. Ejemplos de recursos naturales inagotables son la luz solar, el viento y el aire.

CON TODO EL
CONOCIMIENTO QUE
SE HA ADQUIRIDO,
¿CÓMO LO PONDRÁ
EN PRÁCTICA

1

Organizar dinámicas y ejercicios que estimulen a los participantes a reflexionar, analizar, dar su opinión y proponer ideas para mejorar el servicio a visitantes en las áreas protegidas.

2

Motivar a los participantes en los talleres regionales o locales para que compartan sus experiencias y opiniones; expresen sus ideas y propuestas; y escuchen con atención cuando otros están hablando.

3

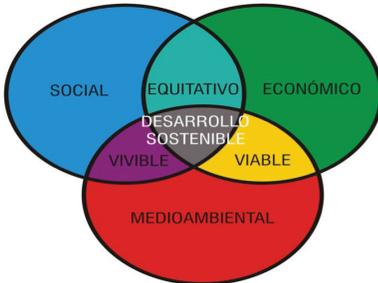
Cuidar que todos los asistentes tengan oportunidad de participar, por lo menos una o dos veces en cada reunión.

4

Organizar actividades en grupos pequeños para que todos puedan compartir sus ideas (no más de 5 personas).

5

Mantener un clima de confianza y respeto para que todo el grupo se enriquezca.



AHORA...

¿CUESTEME, SE
HABRÁ ALCANZADO
LA EXPECTATIVA DEL
DÍA DE TRABAJO?



Tema 7: TEMAS CONAP, BUENAS PRÁCTICAS EN ÁREAS PROTEGIDAS

Se leen en fina hacia la derecha.

Por un Turismo Sostenible, Buenas Prácticas en Áreas Protegidas y Parques Arqueológicos

Lic. Ana Virginia Cuéllar
acuellar@conap.gob.gt

EFFECTOS EN EL TURISMO

- REPERCUSIONES CLIMÁTICAS DIRECTAS**
 - Veranos más calidos
 - Inviernos más templados
 - Cambios en las precipitación (abastecimiento de agua)
 - Incremento de fenómenos extremos
- REPERCUSIONES SOCIALES INDIRECTAS**
 - Repercusiones económicas mundiales/regionales
 - Aumento de riesgos en la seguridad
- REPERCUSIONES INDIRECTAS DEL CAMBIO MEDIOAMBIENTAL**
 - Pérdida de biodiversidad (terrestre y marina)
 - Subida del nivel del mar
 - Enfermedades
- REPERCUSIÓN EN LA MOVILIDAD TURÍSTICA**
 - Costos y elección de destino
 - ¿menos largas distancias? / ¿menos transporte aéreo?

LA SOSTENIBILIDAD YA ES UNA REALIDAD

Diversos estudios, realizados por empresas certificadoras y Agencias de Viajes y Tour Operadores europeos y norteamericanos, dan cuenta de cómo la sostenibilidad se ha posicionado como un criterio cada vez más relevante en la decisión de compra de los viajeros. Algunas cifras son:

- 81%** Cree que, en condiciones equivalentes, favorecerían el tour operador más responsable (Air Transat, 2009)
- 92%** piensan que su compañía de viajes debería ocuparse del cambio climático y ayudar a las comunidades.(TUI & Hlanda, 2009)
- 34%** Está dispuesto a pagar más por quedarse en hoteles amigables con el medio ambiente (TripAdvisor, 2007)
- 73%** Quisieran poder identificar más fácilmente destinos de vacaciones más verdes (TUI UK & Irlanda, 2009) Septiembre, 2012

¿Qué son las Buenas Prácticas?

- Son acciones para prevenir, corregir y/o mejorar ciertos aspectos del desarrollo turístico.**
- Se pueden aplicar en todas las áreas de servicios y operación de una organización.**
- Adoptarlas y ponerlas en práctica ayuda económica, sociocultural y ambientalmente al emprendimiento y a la comunidad local.**

¿Qué es Turismo Sostenible?

De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo, el turismo sustentable es aquel que "satisface las necesidades presentes de los turistas y de las regiones donde se lleva a cabo el turismo, a la vez que protege y mejora las oportunidades para el futuro".

Los 3 pilares del Turismo Sostenible

- ECONÓMICO**: Asegurar que las actividades económicas sean viables a largo plazo, reportando beneficios bien distribuidos para todos los involucrados (empleo, ingresos estables, servicios sociales para la comunidad) y contribuyendo a la reducción de la pobreza.
- SOCIOCULTURAL**: Respetar las características socioculturales de las comunidades anfitrionas contribuyendo a preservar sus atributos culturales así como sus valores tradicionales. El turismo sostenible debe contribuir al entendimiento y a la tolerancia entre culturas.
- MEDIOAMBIENTAL**: Hacer uso óptimo de los recursos ambientales. El turismo debe ayudar a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

Principales Ámbitos de la Sostenibilidad

Samalá, 2013

Temas a tratar

- CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
- GESTIÓN DE RESIDUOS
- GESTIÓN DEL AGUA
- GESTIÓN DE LA ENERGÍA
- BIENESTAR DE LA COMUNIDAD
- PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO - CULTURAL
- PROSPERIDAD LOCAL

CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

La diversidad biológica que existe en Guatemala es muchas veces única, tanto en ambientes terrestres como acuáticos, contribuyendo a múltiples procesos vitales para la Tierra.

Es por esto que en aquellas zonas que poseen un alto valor ambiental se establecen **Áreas Protegidas**, públicas o privadas, que cumplen un papel fundamental en la **conservación de la biodiversidad**.

CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Para cumplir con sus **objetivos de conservación** estas áreas enfrentan continuamente **obstáculos** que afectan su gestión, entre los cuales encontramos la falta de **financiamiento**, la **contaminación**, el exceso de visitantes en ciertos períodos (pudiendo sobrepasar su capacidad de carga), la **extracción** de recursos naturales como madera, plantas y hierbas, así como la aparición de **leñadores** y **cazadores furtivos**, entre otros. El Área Protegida debe contar con Plan Maestro y de Gestión y Manejo de Visitantes.

CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

El desarrollo sostenible del turismo es una oportunidad para que las áreas protegidas y los espacios cercanos a ellas puedan generar empleos e ingresos, proporcionando así un incentivo para su conservación.

Asimismo, potencia el desarrollo de actividades económicas, como el ecoturismo.

GESTIÓN DE RESIDUOS

El turismo genera un volumen importante de residuos, ya que **los turistas cuando están de viaje dejan entre 3 y 10 veces más residuos que en su lugar de residencia.** PNJAMA, 2009

Lo anterior, sumado a una **mala gestión de residuos** por parte de una localidad o establecimiento, además de dañar su propia imagen, **se transforma en una fuente de contaminación del agua y el suelo.**

Por otra parte, los sitios de acumulación de residuos se transforman en **foco de enfermedades**, por lo que su mal manejo puede **arruinar la imagen de un destino turístico** y la experiencia del turista en él. Septiembre 2012

GESTIÓN DE RESIDUOS

Para mejorar el manejo de residuos hay que poner en práctica las "3R"

REDUCIR

el consumo excesivo de productos que generan residuos.

- Comprando solo lo necesario.
- Escogiendo productos con poco empaque.
- Prefiriendo productos con envases retornables o reciclables.
- Disminuyendo/eliminando el uso de bolsas plásticas.

REUTILIZAR

los productos que pueden servir para varios usos.

- Manteniendo y reparando los artículos que aún se pueden utilizar.
- Usando más de una vez las bolsas de papel y plástico.
- Dándole otro uso a los envases y materiales que ya no se utilizan.

RECICLAR

los productos que pueden servir para varios usos.

- Separando los residuos que se generan al menos en dos grupos: los reciclables y los no reciclables.
- Reciclando en la medida de lo posible el papel y cartón.
- Elaborando compost con los residuos de comidas, especialmente vegetales.

Sematur, 2012

GESTIÓN DEL AGUA

Estudios realizados en diversos destinos demuestran que el consumo de agua por turista puede ser entre 3 y 15 veces mayor que el de la población residente en el lugar de destino.

Fuente: Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente www.unep.org



GESTIÓN DEL AGUA

Una de las grandes preocupaciones del turismo es la contaminación de este recurso ya que perjudica directamente al turista, quien no puede consumir el recurso con confianza, ni acceder a playas, ríos y lagos.

Los mayores problemas se presentan porque la contaminación contribuye a la aparición de enfermedades y la degradación de la flora y fauna de la zona, factores que pueden afectar el interés y la llegada de visitantes al destino.

Sematur, 2013

GESTIÓN DEL AGUA

Para lograr una mejora en el manejo del agua es necesario:

- Racionalizar y reducir su consumo.
- Educar a clientes y empleados sobre la importancia del agua, su conservación y uso.
- Utilizar mecanismos, sistemas y complementos que ofrezca el mercado que permiten un uso más eficiente.
- Monitorizar la calidad de las aguas utilizadas y servidas.
- Revalorar el uso de las aguas tratadas tanto industriales como servidas, maximizando su vida útil.

Sematur, 2013



GESTIÓN DE LA ENERGÍA

El sector turístico consume grandes volúmenes de energía y a través de diversas fuentes, como edificios y vehículos motorizados, entre otras.

Por esta razón, la disminución del consumo de energía se traduce concretamente en una reducción de costos de operación para la empresa y para el área protegida y menor aporte en la contaminación para el destino.

Todos estos beneficios pueden aumentar si se utilizan, además, fuentes renovables de energía. (Sematur, 2013)



GESTIÓN DE LA ENERGÍA

Otro punto a destacar, es que los turistas prefieren, cada vez más, empresas y destinos que incorporan prácticas sostenibles en materia energética.

Por esto, el uso racional de la energía y la implementación de tecnologías para su ahorro y generación renovable, junto a una adecuada comunicación, podría contribuir a hacerlos más atractivos para los visitantes.

LO QUE DEBE SABER SOBRE LAS AMPOLLETAS



Ampolleta Incandescente



Empaquetamiento Compacto

Son más caras que las incandescentes, pero duran más horas y gastan menos energía. Escorrididad muy corta y su consumo considerablemente menor respecto a las LFC. Se estima que en los próximos 10 años desaparecerán del mercado.

Son más caras que las incandescentes, pero duran más horas y gastan menos energía. Escorrididad muy corta y su consumo considerablemente menor respecto a las LFC. Se estima que en los próximos 10 años desaparecerán del mercado.

	100W	100W
Consumo	100W	10W
Alcance	100W	10W
Alcance	100W	10W
Alcance	100W	10W

Fuente: SEMATUR (2013) / Fuente: Ministerio de Energía, Gobierno de Chile

GESTIÓN DE LA ENERGÍA

Muchas de las medidas de eficiencia energética son de bajo costo o incluso costo cero.

- Aprovechar al máximo la luz natural.
- Usar ampolletas de bajo consumo.
- Instalar reguladores de intensidad y sensores de movimiento.
- Usar un registro mensual del consumo por tipo de energía, utilización y costo.
- Realizar mantenimientos periódicas a los artefactos eléctricos.
- Si es posible, contar con fuentes propias de energía renovable, o pedirle a la empresa proveedora lo permita.



PROSPERIDAD LOCAL

El turismo se encuentra integrado a otros ámbitos económicos y se desarrolla en conjunto con otros sectores.

Así, por ejemplo, un turista no sólo interactúa con la empresa proveedora de productos y/o servicios turísticos, sino que también con el supermercado local, el bus, taxi y las casas de cambio entre otros.

Independiente del caso, las organizaciones deben garantizar que una parte importante de sus beneficios económicos se mantengan en las localidades donde los turistas gastan su dinero.



PROSPERIDAD LOCAL

a) Reducir las Fugas Económicas

Éstas se producen cuando los inversionistas, propietarios o administradores de las áreas que no son residentes del destino, repatrian sus ganancias por las adquisiciones de servicios que los turistas hacen fuera del destino y por la adquisición de bienes importados por parte de las empresas locales para satisfacer a los turistas.

- Algunos consejos para evitar las fugas son:
 - Apoyar los emprendimientos locales a través de programas de capacitación o apoyo financiero, entre otros.
 - Garantizar que una buena parte de los gastos totales de los viajes se realice a nivel local.
 - Incentivar la contratación de habitantes de la localidad.
 - El AP prefiere adquirir productos de origen local.

PROSPERIDAD LOCAL

b) FORTALECER VÍNCULOS ENTRE EMPRESAS LOCALES

Para lograrlo es importante que los prestadores de servicios turísticos prefieran proveedores y productos locales.

Una de las formas de lograrlo es organizando a los proveedores locales de suministros, para que conozcan sus ventajas y desventajas respecto a otros externos o de mayor tamaño, y actúen asociativamente para ser más competitivos, entregando mejores precios y condiciones a las empresas turísticas.

c) INFLUIR EN EL GASTO DE LOS VISITANTES

Para ello se debe atraer a mercados con mayor capacidad de gasto, aumentar el tiempo de estadía y el gasto de los visitantes mediante la promoción de productos locales.



PROSPERIDAD LOCAL

d) CALIDAD DEL EMPLEO

Para lograrlo se toman en cuenta aspectos como:

- Pagar salarios justos
- No permitir el trabajo infantil
- Respetar las normativas laborales para mujeres embarazadas
- Capacitar a los colaboradores constantemente (normas de visitación turística del AP y código de ética)
- Contar con un plan de salud y seguridad ocupacional
- Contar con un plan de prevención de riesgos en caso de crisis
- Ofertar incentivos laborales

Tu jefe no es tu dueño!

PAN CON DIGNIDAD



PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO CULTURAL

Una de las principales motivaciones que tienen los turistas al visitar un destino es conocer la cultura del lugar a través de sus vestigios materiales e inmateriales y sus expresiones espirituales, artísticas e intelectuales.

La conservación de los sitios de patrimonio histórico y cultural muchas veces depende para su gestión y conservación del ingreso de visitantes y las tarifas que ellos pagan.

Sin embargo, una afluencia masiva de visitantes sin el manejo adecuado puede ocasionar ciertos daños, devaluando la experiencia del visitante.



PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO CULTURAL

Para lograr un equilibrio entre el número de visitas y su adecuada protección, es necesario contemplar algunas prácticas como:

- Educar al visitante respecto del valor del patrimonio, a través de soportes de interpretación y de comunicación.
- Integrar a las comunidades en su cuidado y protección.
- Realizar esfuerzos entre autoridades, empresarios turísticos y gestores culturales, por recuperar y/o conservar sitios patrimoniales o manifestaciones tradicionales.
- Mantener registros actualizados de su patrimonio cultural para poder canalizar su protección.
- Determinar la capacidad de carga turística que puede soportar un atractivo cultural sin degradarse o perjudicar la experiencia del visitante.
- Gestionar fondos nacionales e internacionales orientados a la protección patrimonial.

BIENESTAR DE LA COMUNIDAD

- Medir la Capacidad de Acogida del Destino o el cambio de límite aceptable.
- Identificar los principales impactos negativos y tomar medidas para atenuarlos
- Coordinación público-privada
- Capacitaciones a la comunidad
- Participación en actividades y beneficios a las comunidades aledañas
- Educación Ambiental
- Infraestructura para personas con capacidad reducida

Muchas Gracias





Evaluación, Prevención y Monitoreo de Impactos en Áreas Protegidas

Consejo Nacional de Áreas Protegidas

Evaluación, Prevención y Monitoreo de Impactos en Áreas Protegidas

¿Cuáles son los objetivos de la herramienta?

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:

- Facilitar la identificación, listado y evaluación de los impactos que ocurren en el área.
- 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.
- Brindar herramientas prácticas para la implementación de propuestas y monitoreo de mejoras.
- Colaborar con el buen manejo de áreas, actividades turísticas y actividades de conservación.

¿Por qué es necesario una herramienta como ésta?

La creación de espacios turísticos con recursos de Áreas Protegidas y parques nacionales debe ser un proceso que se realice de manera responsable y sostenible para garantizar la conservación del patrimonio de nuestro país.

El propósito de esta herramienta es contribuir al buen manejo de las áreas protegidas y a la conservación de los recursos que conforman los motivos principales de creación de las áreas protegidas.

Esta herramienta es un instrumento de apoyo para el diagnóstico de la situación actual de las áreas protegidas y para la identificación de los impactos que ocurren en ellas.

Con esta herramienta, se busca que los administradores de las áreas protegidas puedan identificar los impactos que ocurren en ellas y proponer medidas de manejo para prevenirlos o minimizarlos.

El propósito de esta herramienta es contribuir al buen manejo de las áreas protegidas y a la conservación de los recursos que conforman los motivos principales de creación de las áreas protegidas.

Pasos para elaborar un Plan de Manejo

II. PASO 2: ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ÁREA PROTEGIDA

¿Qué es?

La compilación de datos que describen el área en su situación actual desde el punto de vista de sus recursos naturales y culturales. También busca describir la situación turística actual (atracciones, actividades, estructura, mercado y otros).

Pasos para elaborar un Plan de Manejo

III. PASO 3: INVENTARIO Y EVALUACIÓN DE IMPACTOS TURÍSTICOS

3.1. Sectorización

¿Qué es?

La división de espacios que se trazan según la distribución de los recursos, su fragilidad, las actividades que se realizan, la concentración de usuarios en los espacios, entre otros. Puede basarse en la zonificación general de cada área, básicamente establecida en el Plan de Gestión y Manejo de Visitantes.

Ejemplos de uso de sectores:

Nivel de uso	Características
Investigación	Prácticamente el punto de entrada
Moderado	Áreas frías - actividades muy específicas y controladas
Recreación	Actividades recreativas varias siempre con cierto control
Intensivo	Facilidades, servicios, infraestructura, concentración de visitantes

Pasos para elaborar un Plan de Manejo

3.2. Inventario y evaluación de impactos por visitación

¿Qué es?

El inventario es un registro o listado de los impactos que ocurren sobre los recursos del área. Evaluar es el procedimiento técnico que tiene el objetivo de interpretar y categorizar los impactos según su tipo, magnitud y el entorno que está afectando (natural, cultural y/o de estructuras). Un impacto es el cambio significativo, positivo y/o negativo, sobre el medio económico, social y/o ambiental y de los recursos.

Pasos para elaborar un Plan de Manejo

IV. PASO 4: MANEJO DE IMPACTOS - RECUPERACIÓN, PREVENCIÓN Y MANEJO GENERAL

¿Qué es?

Las estrategias de recuperación, prevención y manejo general de impactos son acciones presentadas para solucionar los problemas derivados de los impactos identificados anteriormente. Con la recuperación, prevención y manejo se desea mantener o mejorar el estado actual de los recursos afectados por la visitación.

- La recuperación, consiste en registrar los recursos afectados a su estado original mediante acciones sencillas y que se pueden implementar en poco tiempo. Ejemplo: recuperar una playa al limpiar y recoger toda la basura.
- La prevención es el conjunto de medidas que se ponen en práctica para evitar que ocurran de nuevo los impactos actuales o que ocurran los impactos potenciales. Ejemplo: para que en la playa no vuelva a acumularse la basura se colocan basureros, se hace una limpieza periódica y se prohíbe el ingreso de bebidas y alimentos.

El conjunto de medidas de recuperación y prevención son consideradas las estrategias de manejo que se conjuntan y que se aplican total y parcialmente los impactos de un área.

Para determinar si las medidas implementadas han sido exitosas se deben proponer indicadores: éstos permiten evaluar avances, mejoras y los resultados generales de la implementación de las medidas de recuperación y prevención. Los indicadores deben ser objetivos y medibles.

Pasos para elaborar un Plan de Manejo

V. PASO 5: MONITOREO

¿Qué es?

El monitoreo es una serie de evaluaciones periódicas que se efectúan para conocer la situación de los recursos a lo largo del tiempo. Es importante mencionar que las evaluaciones periódicas permiten conocer los cambios en la situación del área, como producto de las actividades de manejo, o de los procesos ecológicos naturales.

Manejo de Impactos

Metodologías de manejo de impactos

Existen diferentes marcos metodológicos para el manejo de espacios con visitación en áreas protegidas. Entre los más importantes se encuentran los siguientes: a. Espectro de Oportunidades Recreativas (EOR), b. Límite Aceptable de Cambio (LAC), c. Gestión de Impacto de los Visitantes (GIV), d. Proceso de Gestión de Actividades de los Visitantes (PGAV), e. Capacidad de Carga (CC) entre otros. Dichas metodologías han cambiado conforme a las necesidades de los espacios públicos, cada una es aplicable según sea el caso del área. A pesar de que se relacionan, algunas utilizan diferentes indicadores para medir impactos, miden distintos problemas e incluso fueron realizadas por diferentes razones. Cada día se crean más herramientas con el fin de mejorar los procesos de conservación en áreas recreativas.

Para comprender mejor las metodologías específicas que existen en relación al manejo de impactos, a continuación, en el cuadro 5, se describe cada una.

Estrategias de Prevención

- Manejo de visitantes y capacidad de carga
- Asignar guías a cada grupo
- Estructura turística: Infraestructura y servicios
- Normativa
- Conocer a los visitantes

Muchas Gracias

Tema 7: TEMAS CONAP, INSTRUMENTO DE GESTIÓN

Se leen en fina hacia la derecha. ■■■

Instrumentos de Gestión del SIGAP

La Planificación Estratégica como Sello de Calidad en Áreas Protegidas con Potencial y/o Desarrollo Turístico

Inga Agra, Dayesi J. Rodríguez M.
Asesor SIGAP
Unidades de Conservación
diazg@conap.gob.gt

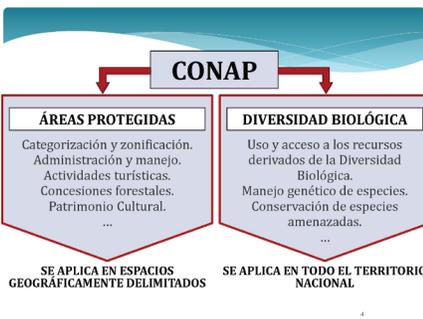
Objetivos

- Identificar la importancia de los Instrumentos de Gestión del SIGAP en el desarrollo de la Calidad en el manejo de las Áreas Protegidas.
- Aplicar los Instrumentos de Gestión del SIGAP para la Gestión de la Calidad".

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

CONAP

Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales -MARN-
Centro de Estudios Conservacionistas de la USAC -CECON-
Ministerio de Cultura y Deportes -MCD-
Organizaciones No Gubernamentales -ONGS-
Asociación Nacional de Municipalidades -ANAM-
Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación -MAGA-
Secretaría Ejecutiva del CONAP



LOS SERVICIOS DEL SIGAP

PRODUCCIÓN DE BIENES Seguridad alimentaria Farmacéuticos y medicina natural Materia prima Energía Recursos genéticos Productos industriales	ESTABILIZACIÓN Estabilización de clima Mantenimiento de las costas y playas Mitigación de inundaciones y deslizaves Diversidad biológica Control biológico
REGENERACIÓN Ciclado y filtración Translocación	PRESERVACIÓN DE OPCIONES Mantenimiento de opciones de futuro Bioprospección
CALIDAD DE VIDA Salud mental y espiritual Investigación científica Recreación y turismo Valor de existencia de la vida	

Lección 1: Ley de Áreas Protegidas y su Reglamento

Plan Estratégico Institucional 2010-2015

GUÍA PARA ELABORAR UNA RESERVA NATURAL PRIVADA

Plan Maestro de Uso Múltiple Cuicucmil del Lago de Atitlán 2007-2011

¡TENER EN MENTE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS AL INICIO!

IDENTIFICAR EL PROCESO LÓGICO PARA PLANIFICAR Y MANEJAR CORRECTAMENTE LAS ÁREAS PROTEGIDAS.

COMPRENDER LA IMPORTANCIA DE LA PLANIFICACIÓN ORDENADA PARA EL MANEJO DE LAS APs

COMPRENDER LA UTILIDAD DE LA ZONIFICACIÓN Y NORMATIVA

¿Para qué sirve LA PLANIFICACIÓN?

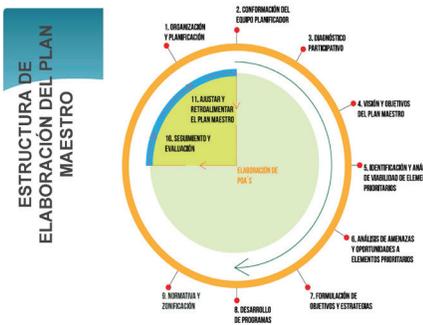
El **ESTUDIO TÉCNICO** identifica todos los valores del área protegida

El **PLAN MAESTRO** zonifica y establece un normativo de uso y aprovechamiento

El **PLAN de UTM** sub-zonifica e identifica el potencial para turismo

¿QUE SON LOS PLANES MAESTROS?

- Es el documento rector para la ordenación territorial, gestión y desarrollo del área protegida. El mismo posee las políticas, directrices generales, programas de manejo del área protegida y otros aspectos importantes.

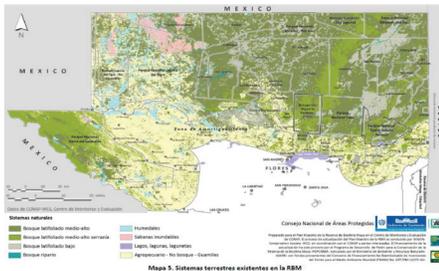


CONTENIDO MÍNIMO DEL PLAN MAESTRO

Componente diagnóstico <ul style="list-style-type: none"> Ficha técnica Contenido de contextualización del área protegida 	Componente de las consideraciones de manejo <ul style="list-style-type: none"> Visión y objetivos Categoría de manejo Elementos prioritarios para el manejo Amenazas y oportunidades de los elementos prioritarios 	Componente operativo <ul style="list-style-type: none"> Estrategia Programas de manejo Plan de ejecución
Componente normativo y zonificación <ul style="list-style-type: none"> Marco legal Políticas y estrategias Zonificación y usos previstos 	Seguimiento y Evaluación <ul style="list-style-type: none"> Medición de avances del plan maestro Actualización constante de la información 	

1. COMPONENTE DIAGNÓSTICO

FICHA TÉCNICA <ul style="list-style-type: none"> Información básica y actualizada del AP Infraestructura presente Número de personal Sitios de importancia (natural, cultural o socioeconómica) Megaproyectos Presupuesto anual 	CONTENIDOS MÍNIMOS <ul style="list-style-type: none"> Objetivos del AP Contexto regional y local Evaluación y análisis de: <ul style="list-style-type: none"> Aspectos biofísicos Aspectos socioeconómicos Aspectos culturales Amenazas del AP Tenencia de la tierra Gestión del AP Límites del AP Situación económica y financiera
--	--



Mapa 5. Sistemas terrestres existentes en la RBM
Fuente: PM RBM 2013

2. COMPONENTE CONSIDERACION DE MANEJO

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

OPORTUNIDADES	Bosque natural	Sistema manglar	Especies cinegéticas	Total
Refugio vida silvestre	Muy Alto	Alto		Muy Alto
Barrena ante desastres naturales	Alto	Alto		Alto
Educación ambiental	Media	Media	Alto	Media

2. COMPONENTE CONSIDERACION DE MANEJO

Valoración de elementos prioritarios para manejo del AP

Elemento de Conservación	Tamaño	Contexto	Condición	Valor final de Viabilidad
Guacamaya Roja	Pobre	Pobre	Regular	Pobre
Jaguar/Puma	Regular	Sin datos	Sin datos	Regular
Tapir	Buena	Buena	Sin datos	Buena
Especies Cinegéticas	Regular	Sin datos	Sin datos	Regular
Especies Acuáticas Vulnerables	Regular	Sin datos	Sin datos	Regular

Fuente: PM RBM, 2013

3. COMPONENTE OPERATIVO

- Objetivos estratégicos, y priorización de estrategias

Objetivo Estratégico	Estrategias
Para el 2020 se ha logrado coordinar e implementar actividades de prevención, control, protección y vigilancia interinstitucionales para reducir los ilícitos dentro del AP	Fortalecer el sistema de patrullajes interinstitucional (guardarecursos, Ejército y DIPRONA) Fortalecer e incrementar la infraestructura necesaria para la ejecución de acciones de prevención, control y vigilancia

Plan de ejecución por programas

Resultados esperados	Población Meta*	Actividades	Año (1-5)	Zona de acción	Responsable	Costo de Actividad	Total por Programa
Para el 2020 se ha logrado coordinar e implementar actividades de prevención, control, protección y vigilancia reduciendo el 80% de ilícitos	Población cercana al AP	Diseño y elaboración del Plan de manejo integral del fuego	1-5	Zona núcleo y zona de amortiguamiento	Mesa de prevención contra fuego	5,000	22,000
		Monitoreo y respuesta ante incendios	1-5	Zona núcleo	Guarda recursos	5,000	
		Denuncias y seguimiento de procesos por ilícitos dentro del AP	1-5	Todas las zonas	Guarda recursos, DIPRONA y Jurídico	2,000	
En cinco años se ha logrado sensibilizar y educar a los escolares cercanos al AP	Escolares entre 7-16 años dentro de la zona de influencia del AP	Talleres de sensibilización y educación ambiental y cultural	1-3	Zona de amortiguamiento	Educador ambiental	10,000	

4. COMPONENTE NORMATIVO Y ZONIFICACIÓN

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



4. COMPONENTE NORMATIVO Y ZONIFICACIÓN

El artículo 20 de la Ley de Áreas Protegidas regula la realización de actividades dentro de áreas protegidas, haciendo referencia a los usos previstos en el plan maestro.

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

4. COMPONENTE NORMATIVO Y ZONIFICACIÓN

Caso contrario, las actividades que no sean compatibles con los usos previstos, es decir, que no estén contemplados dentro de la implementación del plan maestro, no serán permitidas; debiéndose colocar esto expresamente en los planes maestros. Por lo tanto, estas actividades, no permitidas, resulta inconveniente citarlas, dado que existen otros usos posibles no compatibles que puedan quedar no citados, ocasionando incertidumbre al momento de resolver casos concretos.

5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Resultados esperados	Actividades	Indicador	Responsable	% de Ejecución	Limitantes	Medidas correctivas	Mecanismos de verificación
Para el 2020 se ha logrado coordinar e implementar actividades de prevención, control, protección y vigilancia reduciendo el 80% de ilícitos	Diseño y elaboración del Plan de manejo integral del fuego	Aprobación del plan	Técnicos y guardarecursos				
		Impresión del plan	Técnicos y guardarecursos				
	Monitoreo y respuesta ante incendios	# de eventos monitoreados	Técnico				
	# eventos asistidos	Guardarecursos					

ZONIFICACIÓN

- "Es una división de la unidad en sectores que tengan un tipo de manejo homogéneo, estableciendo sus normas de utilización"¹.
- "Cada área protegida podrá ser zonificada para su mejor manejo; adicionalmente a lo descrito para cada categoría de manejo, el CONAP podrá emitir disposiciones específicas sobre los usos permitidos, restringidos y prohibidos en cada una de estas"².

Zona de Amortiguamiento

"Toda área protegida, deberá tener su respectiva zona de amortiguamiento, en la cual se evitarán actividades que la afecten negativamente (...) Recibirán atención inmediata y prioritaria los programas de educación ambiental y uso sostenible de recursos que se permiten."¹



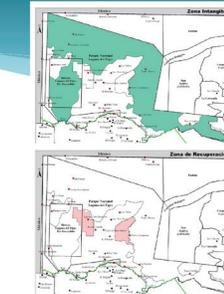
Zonificaciones existentes en el SIGAP

- Zona natural, núcleo o zona de protección
- Zona de uso múltiple o sostenible
- Zona de recuperación, conservación o uso restringido
- Zona de uso especial
- Zona de uso público, o uso intensivo
- Zona de manejo forestal, caza, o pesca
- Zona histórico-cultural
- Zona marina

Zonificación en planes maestros

Parque Nacional y Biotopo Laguna del Tigre

- Zona intangible
- Zona de recuperación
- Zona de reducción de impactos



Zonificación en planes maestros

Parque Nacional Mirador Río Azul y Biotopo Naachtún Dos Lagunas

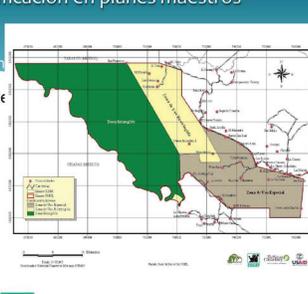
- Zona intangible
- Zona de Uso Público

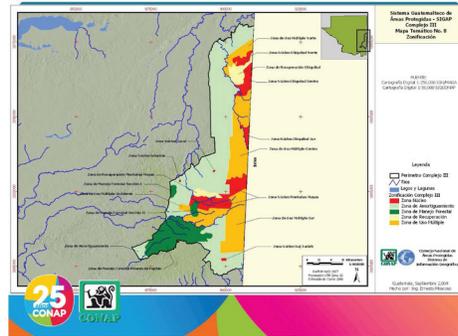
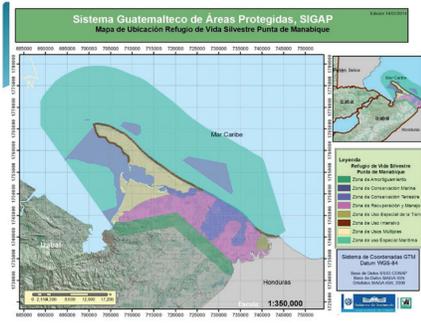


Zonificación en planes maestros

Parque Nacional Sierra de Lacandón

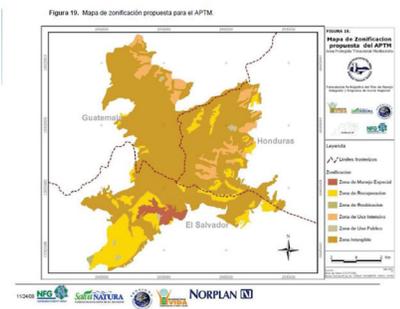
- Zona intangible
- Zona de Uso Restringido
- Zona de Uso Especial





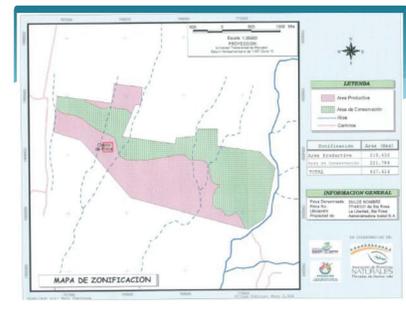
Zonificación propuesta Trifinio

- Zona de manejo especial, está caracterizada por un área en donde se encuentran plantaciones forestales o bosques naturales, destinados al aprovechamiento.
- Zona de reubicación, es una zona que tiene características transitorias, mientras se realiza el proceso de reubicación del área y está representada en la porción subterránea.
- Zona de uso intensivo, está caracterizada por un ambiente natural fuertemente modificado, en donde la presencia humana es altamente evidente, en donde la interacción con personas es moderada o alta.
- Zona de uso público, es una zona que tiene el propósito específico de proveer los espacios adecuados para las actividades de recreación, educación y turismo.
- Zona intangible, esta incluye áreas importantes de bosque original con evidencia moderada de sonidos y presencia de humanos, la cual está usualmente en armonía con el entorno natural.
- Zona de amortiguamiento, esta zona se define como un área circundante al APTM, que permite establecer normas, reglas y regulaciones de manejo que permitan disminuir o eliminar las presiones sobre los elementos de conservación del área protegida.



Zonificación RNP Dulce Nombre

- Zona de Conservación: Conservar recursos naturales de la región, protección de manantiales, regeneración de bosques.
- Zona de Producción: Ser la unidad productiva de la reserva, desarrollar actividades productivas de bajo impacto.



Estadísticas PM

	Cantidad de áreas protegidas	Superficie del SIGAP (%)
Áreas Protegidas CON planes maestros aprobados por CONAP.	75	96%
Áreas Protegidas SIN planes maestros aprobados por CONAP.	259	4%
TOTAL	334	100%

Planes Operativos Anuales

POAs de APs

CONTENIDO MÍNIMO

1. Ficha informativa del área protegida

- Nombre y categoría de manejo.
- Objetivos Primarios de Conservación del Área.
- Institución administradora o coadministradora.
- Organizaciones colaboradoras.
- Participantes en la elaboración del Plan Operativo.

2. Componente Descriptivo

- Introducción
- Metodología Utilizada
- Limitaciones principales para el manejo de la unidad
- Evaluación del POA anterior

3. Componente Operativo

- Programas: Protección y Control, Manejo de Recursos, Investigación y Monitoreo, Uso Público, Asistencia, Orientación y participación comunitaria, Administración, Educación Ambiental...
- Objetivos específicos
- Resultados esperados
- Actividades
- Responsable
- Verificadores
- Cronograma
- Presupuesto

I. Fase de solicitud, preparación y entrega

ABRIL							MAYO						
L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13	7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	21	22	23	24	25	26	27
28	29	30					28	29	30	31			

- El DUC realiza la solicitud de los POAs
- Elaboran los POAs en base a los lineamientos
- Se entregan los POAs a Dirección Regional de CONAP

I. Fase de solicitud, preparación y entrega:

- Para Áreas Protegidas que no cuenten con un administrador o co-administrador externo a CONAP, la Dirección Regional, Sub Regional, o Unidad Técnica, será la oficina de CONAP responsable de elaborar el POA de dicha unidad de conservación.
- En el caso de POA's elaborados por la Delegación Regional, Sub Regional, Unidad Técnica de CONAP, las recomendaciones y supervisión estarán a cargo del Departamento de Unidades de Conservación y Departamento de Planificación de CONAP Central.

II. Fase de revisión y aprobación

La oficina de CONAP responsable, analiza y revisa el POA (máximo 5 días hábiles).

Si el POA cumple con lo requerido por CONAP, el Director Regional o de Unidades de Conservación lo aprueba, y se notifica al respecto, a quien elaboró el POA. De lo contrario se solicita enmiendas, dando un plazo de 5 días hábiles para la incorporación de las mismas.

MAYO						
L	M	M	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

↓

Noviembre						
L	M	M	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

II. Fase de revisión y aprobación

Los directores regionales trasladan copia FÍSICA y ELECTRÓNICA antes del 5 junio.

JUNIO						
L	M	M	J	V	S	D
			5	6	7	8
2	3	4				1
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

Noviembre						
L	M	M	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Portal electrónico para consulta interna.

III. Fase de Monitoreo

De Enero del año de ejecución del POA a Febrero del año siguiente

Se presenta a CONAP un informe de AVANCE de ejecución del POA de medio término en los primeros diez días del mes de julio del año de ejecución del POA

JULIO 2015						
L	M	M	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Se presenta a CONAP un informe ANUAL de ejecución del POA de medio término en los primeros diez días del mes de febrero del año siguiente de ejecución del POA

FEBRERO 2016						
L	M	M	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	

III. Fase de Monitoreo

A partir del monitoreo, CONAP realizará recomendaciones, y velará por su debido cumplimiento.

- Se deberá entregar a CONAP, evidencia de las medidas correctivas implementadas para mejorar la ejecución del POA.
- En los primeros diez días del mes de febrero se deberán entregar los informes finales de ejecución de los POAs del año anterior.

III. Fase de Monitoreo

- El Departamento de Unidades de Conservación y el Departamento de Planificación, ambos de CONAP Central, velarán porque los administradores, coadministradores, responsables de las oficinas competentes de CONAP y otros actores involucrados, cumplan con los estándares de **calidad** en la elaboración, revisión, análisis, aprobación, ejecución y monitoreo de los POA's de las áreas protegidas.
- El cumplimiento del proceso descrito será verificado a través de las Auditorías Técnicas realizadas por parte de la Unidad de Auditoría Interna de CONAP, y fortalecido a través de los informes que se realizan de las mismas

Evaluación de Efectividad de Manejo

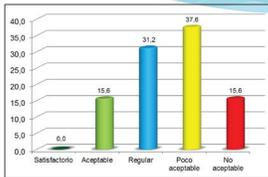
EVASIGAP

EXISTENCIA DE UN PROGRAMA DE MONITOREO SOBRE LA EFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN Y ESTADO GENERAL DEL SIGAP

Nivel de Manejo	Unidades de Calidad de Gestión-UCG- obtenidas
No aceptable	0- 199 UCG
Poco aceptable	200- 399 UCG
Regular	400- 599 UCG
Aceptable	600- 799 UCG
Satisfactorio	800- 1000 UCG



Resultados de EVASIGAP



Tema 7: TEMAS CONAP, PRESENTACIÓN PGMV

Se leen en fina hacia la derecha.



Planes de Gestión y Manejo de Visitantes

Guatemala, Junio de 2016

Friily Gálvez
fgalvez@conap.gov.gt

Turismo sostenible

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



¿Cómo se maneja el turismo en el SIGAP?



ÁREAS PROTEGIDAS

Instrumentos de Gestión Ecológica en el SIGAP:

- Son instrumentos que tienen como objetivo generar las herramientas necesarias para hacer de la actividad turística una estrategia de conservación y desarrollo sostenible.
- 1. Normativo para la gestión y manejo de las actividades de visita en el SIGAP.
- 2. Guía para elaboración de planes de gestión y manejo de visitantes.
- 3. Normativo de concesiones de servicios para visitantes en el SIGAP.
- 4. Manual de Rotulación.
- 5. Registro Unificado de Visitantes.



PLAN DE GESTIÓN Y MANEJO DE VISITANTES



Visitantes

“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.”



Gestión y manejo de visitantes

“Es el 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.”



Plan de Gestión y Manejo de Visitantes (PGMV)

“Se entiende por Plan de Gestión y Manejo de Visitantes – PGMV- al documento de referencia que, en coherencia con lo establecido en el Plan Maestro, propone el modelo ideal de manejo de visitantes para un área protegida. Incluye objetivos, metas y directrices que regirán las acciones de cada uno de los programas requeridos para el óptimo desarrollo y manejo de los visitantes y para orientar la inversión de los recursos.”



Contenido PGMV

Contexto

– Legal, político, institucional, social, cultural, económico y ambiental



Situación actual

Visitantes, acceso, atractivos, productos, infraestructura, servicios, mercado, etc.



Visión

Ideal que se busca alcanzar en un tiempo determinado



Objetivos

Logros por acciones concretas planificadas.





www.conap.gob.gt

www.chmguatemala.gob.gt (especializado en biodiversidad)

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:

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

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

Megadiversidad
para siempre



Nos gustaría reconocer al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (www.undp.org) y al Fondo para el Medio Ambiente Mundial (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-".



Al servicio
de las personas
y las naciones

