



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ingeniería
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

**REQUERIMIENTOS PARA LA CREACIÓN DE UNA NORMA DE CALIDAD, DE SERVICIO
TURÍSTICO, PARA LA CERTIFICACIÓN DE LOS PARQUES NACIONALES QUE
CONFORMAN EL SISTEMA GUATEMALTECO DE AREAS PROTEGIDAS -SIGAP-**

Gabriela María Mendoza Girón

Asesorado por Ing. Leonel Estuardo Godínez Alquijay

Guatemala, junio de 2013

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

**REQUERIMIENTOS PARA LA CREACIÓN DE UNA NORMA DE CALIDAD, DE SERVICIO
TURÍSTICO, PARA LA CERTIFICACIÓN DE LOS PARQUES NACIONALES QUE
CONFORMAN EL SISTEMA GUATEMALTECO DE AREAS PROTEGIDAS -SIGAP-**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE INGENIERÍA
POR

GABRIELA MARÍA MENDOZA GIRÓN

ASESORADO POR EL ING. LEONEL ESTUARDO GODÍNEZ ALQUIJAY

AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

INGENIERA INDUSTRIAL

GUATEMALA, JUNIO DE 2013

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA



NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA

DECANO	Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
VOCAL I	Ing. Alfredo Enrique Beber Aceituno
VOCAL II	Ing. Pedro Antonio Aguilar Polanco
VOCAL III	Inga. Elvia Miriam Ruballos Samayoa
VOCAL IV	Br. Walter Rafael Véliz Muñoz
VOCAL V	Br. Sergio Alejandro Donis Soto
SECRETARIO	Ing. Hugo Humberto Rivera Pérez

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO

DECANO	Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
EXAMINADORA	Inga. Miriam Patricia Rubio Contreras
EXAMINADOR	Ing. Alberto Eulalio Hernández García
EXAMINADOR	Ing. Erwin Danilo González Trejo
SECRETARIO	Ing. Hugo Humberto Rivera Pérez

HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR

En cumplimiento con los preceptos que establece la ley de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a su consideración mi trabajo de graduación titulado:

**REQUERIMIENTOS PARA LA CREACIÓN DE UNA NORMA DE CALIDAD, DE SERVICIO
TURÍSTICO, PARA LA CERTIFICACIÓN DE LOS PARQUES NACIONALES QUE
CONFORMAN EL SISTEMA GUATEMALTECO DE AREAS PROTEGIDAS -SIGAP-**

Tema que me fuera asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, con fecha febrero de 2011.


Gabriela María Mendoza Girón

Guatemala, 12 de Diciembre del 2012

Ingeniero Cesar Ernesto Urquizu Rodas
Director de Escuela Mecánica Industrial
Facultad de Ingeniería
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente.

Ingeniero Urquizu Rodas:

En cumplimiento a la resolución emitida por la Dirección de su Escuela, procedí a asesorar el trabajo de graduación del estudiante: Gabriela María Mendoza Girón con carnet No. 2007-14418 titulado **“REQUERIMIENTOS PARA LA CREACIÓN DE UNA NORMA DE CALIDAD DE SERVICIO TURÍSTICO, PARA LA CERTIFICACIÓN DE LOS PARQUES NACIONALES QUE CONFORMAN EL SISTEMA GUATEMALTECO DE AREAS PROTEGIDAS – SIGAP-”**.

Considero que el trabajo cumple con los requisitos que establece la legislación universitaria, por lo que recomiendo su aprobación e impresión.

Sin otro particular me suscribo atentamente.



LEONEL ESTUARDO GODÍNEZ ALQUIJAY
INGENIERO INDUSTRIAL
Colegiado No. 6030

LEONEL ESTUARDO GODÍNEZ ALQUIJAY
INGENIERO INDUSTRIAL
Colegiado No. 6030

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA




FACULTAD DE INGENIERIA

REF.REV.EMI.043.013

Como Catedrático Revisor del Trabajo de Graduación titulado **REQUERIMIENTOS PARA LA CREACIÓN DE UNA NORMA DE CALIDAD, DE SERVICIO TURÍSTICO, PARA LA CERTIFICACIÓN DE LOS PARQUES NACIONALES QUE CONFORMAN EL SISTEMA GUATEMALTECO DE ÁREAS PROTEGIDAS -SIGAP-**, presentado por la estudiante universitaria **Gabriela María Mendoza Girón**, apruebo el presente trabajo y recomiendo la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Ing. Hugo Leonel Alvarado de León
Catedrático Revisor de Trabajos de Graduación
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

Hugo Leonel Alvarado de León
Ingeniero Industrial
Colegiado No. 5.334

Guatemala, marzo de 2013.

/mgp



REF.DIR.EMI.149.013

El Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer el dictamen del Asesor, el Visto Bueno del Revisor y la aprobación del Área de Lingüística del trabajo de **REQUERIMIENTOS PARA LA CREACIÓN DE UNA NORMA DE CALIDAD, DE SERVICIO TURÍSTICO, PARA LA CERTIFICACIÓN DE LOS PARQUES NACIONALES QUE CONFORMAN EL SISTEMA GUATEMALTECO DE ÁREAS PROTEGIDAS -SIGAP-**, presentado por la estudiante universitaria **Gabriela María Mendoza Girón**, aprueba el presente trabajo y solicita la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Ing. César Ernesto Urquiza Rodas
DIRECTOR
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial



Guatemala, junio de 2013.

/mgp

Universidad de San Carlos
de Guatemala

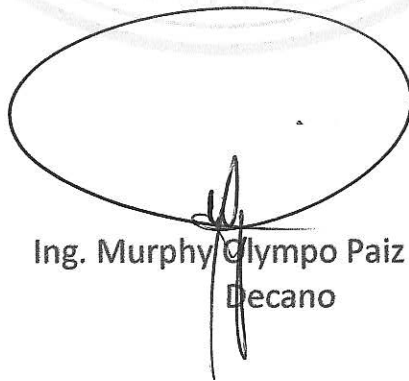


Facultad de Ingeniería
Decanato

DTG. 378.2013

El Decano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer la aprobación por parte del Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, al trabajo de graduación titulado: **REQUERIMIENTOS PARA LA CREACIÓN DE UNA NORMA DE CALIDAD, DE SERVICIO TURÍSTICO, PARA LA CERTIFICACIÓN DE LOS PARQUES NACIONALES QUE CONFORMAN EL SISTEMA GUATEMALTECO DE ÁREAS PROTEGIDAS –SIGAP–**, presentado por la estudiante universitaria **Gabriela María Mendoza Girón**, autoriza la impresión del mismo.

IMPRÍMASE:



Ing. Murphy Olimpo Paiz Recinos
Decano

Guatemala, 4 de junio de 2013.

/gdech



ACTO QUE DEDICO A:

Dios

Quien ha sido luz en mi vida y mi camino, porque gracias a sus infinitas bendiciones he llegado a este momento, alcanzando una más de las metas que me he trazado, a pesar de las adversidades y pruebas, hoy me permite culminar una etapa importante en mi vida y con ello me regala la oportunidad de continuar avanzando y luchando por mi crecimiento personal y profesional.

Mi madre

Maritza Soledad Girón Ruíz, porque su presencia en mi vida ha sido incondicional, siendo ella mi mayor motivación para luchar y emprender un día a día, porque a través de mi esfuerzo y trabajo quiero que ella, donde quiera que esté, se sienta orgullosa de haber formado en mí una persona de bien. Gracias mamá, eres tú la estrella más linda que ilumina mi vida y que Dios me regaló y prestó doce años para llegar a ser quien soy.

Mi familia

Por su apoyo y por todo lo que han hecho por mí; en especial a mi tía Nereida Girón por su cariño tan sincero, su preocupación por mí, por demostrarme en cada palabra y en cada mirada

el amor de madre que guarda en su corazón hacia mi persona, porque yo sé que mis triunfos la hacen sentir orgullosa y porque en mi vida ha sido incondicional. Tía, gracias por acompañarme física y espiritualmente hasta este momento

Mis amigos

Por ser una bendición más en mi vida, por recorrer etapas de nuestras vidas juntos y por continuar demostrándome que hay amistades que son para toda la vida.

Mi regalo de vida

Porque desde el momento de saber que era parte de mi vida ha sido mi mayor bendición y el mayor de mis motivos para continuar y esforzarme por ser una mejor persona, mujer y profesional. Dedico a esta persona todo mi esfuerzo porque ahora ya no volveré a estar sola, trabajando y luchando para mí, ahora es por él o ella por quien seguiré adelante.

AGRADECIMIENTOS A:

**Universidad de San
Carlos de Guatemala**

Por brindarme los conocimientos necesarios para poder concluir mi carrera.

Mi familia

A mi mamá por ser mi mayor inspiración, a mi hermano por su apoyo y cariño, a mi tía por todas sus enseñanzas y sabiduría, a mis primas Shirley Gutiérrez y Audrey Gutiérrez por su compañía y apoyo en momentos muy importantes en mi vida, a Johana por haber sido un pilar importante en mi formación, a mis padrinos y a todos los que han velado por mí, me han motivado a seguir adelante y el llegar a este día los hace sentirse tan dichos y felices como a mí misma.

Mis amigas

Por estar a mi lado, escucharme y animarme en las diferentes situaciones de mi vida.

Mis compañeros

En especial a mis amigos de la facultad por haber recorrido este camino juntos, por su apoyo y en especial por su cariño.

Mi asesor

Ingeniero Estuardo Godínez, por su apoyo incondicional, por su tiempo, sus sabios consejos y porque no solo me ha asesorado en mi trabajo de graduación, sino además me ha ofrecido una amistad sincera y me ha enseñado lo valioso e importante que es ser un profesional con ética; gracias ingeniero, porque llevo en mi corazón un muy buen recuerdo suyo y estoy convencida que Dios me dio la oportunidad de conocerlo y de aprender mucho de usted, no sólo para ahora, sino para siempre, gracias.

Mi revisor

Ingeniero Hugo Alvarado, por su apoyo y guía en este trabajo.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	VII
GLOSARIO	XI
RESUMEN.....	XV
OBJETIVOS	XVII
INTRODUCCIÓN.....	XIX
1. ANTECEDENTES GENERALES.....	1
1.1. Consejo Nacional de Áreas Protegidas.....	1
1.1.1. Antecedentes históricos de la empresa.....	1
1.1.2. Misión	2
1.1.3. Visión.....	2
1.1.4. Ubicación	2
1.2. Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas.....	3
1.2.1. Misión	3
1.2.2. Visión.....	3
1.2.3. Ubicación	3
1.3. Turismo sostenible.....	3
1.4. Calidad turística	4
1.4.1. Consumidor turístico actual.....	4
1.4.2. Calidad.....	5
1.4.2.1. Definición de calidad	5
1.4.2.2. Normas de calidad	6
1.4.2.2.1. Normativas	6
1.4.2.2.2. Alcances de las normativas.....	6

	1.4.2.2.3.	Repercusiones de las normativas	7
	1.4.3.	Importancia de la calidad.....	7
	1.4.4.	Percepción de la calidad.....	8
	1.4.4.1.	Características del servicio	8
	1.4.4.2.	Factores determinantes de la calidad	9
	1.4.5.	Ciclo de Gestión de la Calidad.....	11
2.	SITUACION ACTUAL		15
2.1.	Actividad turística a nivel nacional.....		15
2.2.	Actividad ecoturística dentro de los parques nacionales		16
2.2.1.	Parques nacionales con mayor cantidad de visitantes turísticos		16
2.2.2.	Extensión y características		16
2.3.	Leyes que regulan la actividad turística en Guatemala.....		22
2.4.	Recaudación de datos por clientes.....		25
2.4.1.	Parques nacionales con mayor cantidad de visitantes turísticos		25
2.5.	Deficiencias relevantes en los parques nacionales		26
2.5.1.	Servicios sanitarios.....		30
2.5.2.	Señalización		30
2.5.3.	Guía		30
2.5.4.	Vías de acceso		30
2.5.5.	Equipo de emergencia.....		35
3.	PROPUESTA PARA LOS REQUERIMIENTOS QUE SE REQUIEREN PARA LA CREACIÓN DE LA NORMA		37
3.1.	Norma de calidad de servicio turístico		37

3.1.1.	Definición de la norma de calidad de servicio turístico	37
3.1.2.	Características de la norma de calidad de servicio turístico	38
3.1.3.	Principios fundamentales de la norma de calidad de servicio turístico	40
3.2.	Norma de calidad de servicio turístico	41
3.2.1.	Definición de los requerimientos	41
3.2.2.	Requerimientos para el servicio turístico de los parques nacionales	42
3.2.2.1.	Prácticas gerenciales	43
3.2.2.2.	Vías de acceso.....	52
3.2.2.3.	Señalización.....	52
3.2.2.4.	Servicios sanitarios	53
3.2.2.5.	Primeros auxilios	55
3.2.2.6.	Servicios adicionales	57
3.3.	Indicadores de calidad.....	59
3.4.	Verificación de información.....	60
3.5.	Digitalización de datos	60
3.6.	Análisis del nivel de visitación a los parques nacionales.....	61
4.	IMPLEMENTACION DE LA PROPUESTA PARA MEJORAR LA CALIDAD	63
4.1.	Plan de acción	63
4.1.1.	Entidad responsable	64
4.1.1.1.	Departamentos encargados	64
4.1.1.2.	Roles.....	65
4.1.2.	Implementación de los requerimientos de la norma.....	67

4.2.	Logística del proceso	70
4.2.1.	Acceso a la información.....	71
4.2.1.1.	Sitios de información.....	73
4.2.1.2.	Contactos	73
4.2.2.	Atención humana a los visitantes.....	74
4.2.3.	Servicios a ofrecer	74
4.3.	Diseño de la norma de calidad	74
4.3.1.	Logotipo.....	75
4.3.2.	Estructura	75
4.3.2.1.	Señales implementadas.....	76
4.3.2.2.	Localización	78
4.4.	Adecuación de los requerimientos a cada parque	78
4.4.1.	Según su extensión	79
4.4.2.	Según su afluencia de visitantes	80
4.4.3.	Según los recursos naturales con los que cuenta....	80
4.5.	Plan de control	80
4.5.1.	Sinóptico de la norma	81
4.5.1.1.	Modelo del sinóptico de la norma.....	81
4.5.1.2.	Periodicidad del sinóptico	82
4.5.2.	Documentación de control	83
4.5.2.1.	Requerimientos implantados.....	83
4.5.2.2.	Auditorías programadas.....	85
5.	SEGUIMIENTO.....	87
5.1.	Resultados obtenidos.....	87
5.1.1.	Interpretación.....	101
5.1.2.	Aplicación	108
5.2.	Ventajas y beneficios	108
5.3.	Plan de Seguimiento	110

5.3.1.	Monitoreo y seguimiento de visitas	111
5.3.2.	Monitoreo y documentación de ingresos económicos.....	111
5.3.3.	Tabulación del nivel de satisfacción de los clientes.....	113
5.4.	Herramientas para el seguimiento y control	114
5.4.1.	Círculos de calidad.....	114
5.4.2.	Cinco (5) S.....	115
5.5.	Acciones correctivas en base a la retroalimentación obtenida.....	117
6.	IMPACTO AMBIENTAL.....	119
6.1.	Beneficio ambiental al estar aplicada la norma	119
6.2.	Beneficios controlados.....	120
6.2.1.	Control de residuos	120
6.2.1.1.	Manejo de desechos sólidos	120
6.2.1.2.	Manejo de desechos líquidos	122
6.2.2.	Servicios higiénicos.....	124
6.3.	Conservación de las áreas protegidas	124
6.4.	Conservación de los recursos naturales	124
6.5.	Protección del agua	126
6.6.	Entidades gubernamentales involucradas	126
6.6.1.	Consejo Nacional de Áreas Protegidas.....	127
6.6.2.	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales	127
6.6.3.	Instituto Nacional de Bosques.....	128
6.6.4.	Instituto Guatemalteco de Turismo.....	129
6.7.	Leyes reguladoras	129
6.7.1.	Ley de Áreas Protegidas y su Reglamento	129

6.7.2.	Política sobre la actividad turística en áreas protegidas.....	130
6.7.3.	Política nacional de ecoturismo	131
6.7.4.	Política Nacional para el Desarrollo Sostenible 2004-2014	132
CONCLUSIONES		135
RECOMENDACIONES		139
BIBLIOGRAFÍA		141

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

FIGURAS

1.	Ciclo de Gestión de Calidad	12
2.	Estructura organizacional	44
3.	Estructura del Comité Superior de Calidad	65
4.	Diagrama de operaciones para la implementación de los requerimientos de la norma	69
5.	Contactos entre los visitantes y el área protegida.....	73
6.	Logotipo de la norma.....	75
7.	Estructura de la norma	76
8.	Señales implementadas	77
9.	Modelo del sinóptico de la norma	82
10.	Encuesta del servicio	83
11.	Modelo de oficina para dirección	88
12.	Modelo de oficina para coordinación técnica y administrativa	89
13.	Modelo de oficina para coordinaciones asistidas	91
14.	Modelo de oficina para coordinaciones sin asistencia	93
15.	Análisis de rentabilidad del proyecto	102
16.	Valor Anual Neto, período uno	103
17.	Valor Anual Neto, período dos.....	103
18.	Valor Anual Neto, período tres	104
19.	Valor Anual Neto, período cuatro	104
20.	Valor Anual Neto, período cinco	105
21.	Diagrama de Gantt para actividades mensuales	108
22.	Modelo de tickets para visitantes nacionales.....	112

23.	Modelo de tickets para visitantes extranjeros	112
24.	Estimado anual de cronograma de actividades	115

TABLAS

I.	Ciclo de variables de calidad	13
II.	Control de número de visitantes turísticos en los parques nacionales	26
III.	Control de actividades turísticas y atención al público	26
IV.	Infraestructura de los parques nacionales	27
V.	Servicios prestados por los parques nacionales	28
VI.	Atractivos turísticos dentro de los parques nacionales.....	29
VII.	Descripción de puestos	44
VIII.	Presupuesto para sueldos por organigrama	51
IX.	Costos por servicios sanitarios	54
X.	Costos por servicios sanitarios (masculinos y femeninos)	54
XI.	Costos por botiquín	56
XII.	Costos por manta informativa	57
XIII.	Estructura del Plan Estratégico.....	68
XIV.	Costos por trifoliales y <i>Roll-up</i>	71
XV.	Costos por servicio de enlace de datos	72
XVI.	Costo estimado por señales implementadas	78
XVII.	Parámetros de control	84
XVIII.	Costo por mobiliario y equipo de oficina para dirección	88
XIX.	Costo por mobiliario y equipo para coordinación técnica y administrativa	90
XX.	Costo por mobiliario y equipo para coordinaciones asistidas	91
XXI.	Costo por mobiliario y equipo para coordinaciones sin asistencia ..	93
XXII.	Costo total por mobiliario y equipo.....	94

XXIII.	Costo por papelería y útiles de oficina	95
XXIV.	Costo por otros materiales y suministros de oficina	96
XXV.	Análisis de costo estimado de inversión inicial	97
XXVI.	Análisis de costo estimado por personal	98
XXVII.	Datos históricos sobre la afluencia de visitas	99
XXVIII.	Análisis de visitas.....	100
XXIX.	Análisis de Valor Anual Neto (VAN)	102
XXX.	Reporte mensual de ingresos a parques nacionales	106
XXXI.	Reporte mensual de ingresos privativos.....	107

GLOSARIO

Calidad	Implementación de herramientas para el cumplimiento de especificaciones y estándares con la finalidad de satisfacer a los clientes.
Control de Calidad	Son todos los mecanismos, acciones, herramientas y técnicas empleadas para la eliminación de errores en un proceso.
Costos	Es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio.
Efectividad	Capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado.
Eficiencia	Es el logro de un objetivo optimizando al máximo los recursos, de manera de hacer las cosas de la mejor y menos costosa manera posible.
Estándar	Grado de cumplimiento exigible a un criterio de calidad, determinando el nivel máximo y mínimo aceptable para un indicador.

Estrategia	Conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin.
Gestión de Calidad	Es una filosofía adoptada por organizaciones que confían en el cambio orientado hacia el cliente y que persiguen mejoras continuas en procesos diarios.
Indicador	Magnitud utilizada para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos, en la ejecución de un proyecto, programa o actividad. Se mide en porcentaje, tasas y razones para permitir comparaciones.
Norma	Es una regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades.
Organización	Es un sistema cuya estructura está diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines.
Proceso	Conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen un lugar con un fin.

Requerimiento	Es una necesidad o solicitud sobre el contenido, forma o funcionalidad de un producto o servicio. Son declaraciones que identifican atributos, capacidades, características o cualidades que necesita cumplir un sistema, producto o servicio, para que tenga valor o utilidad para un usuario.
Rol	Función, papel o conducta que cumple alguien o algo en una actividad.
Servicio	Actividades identificables, intangibles y perecederas que son el objeto principal de una transacción, resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades.
Sistema	Conjunto de partes o elementos organizadas y relacionadas que actúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben datos y en base a ellos proporcionan información, lo que significa que presenta entradas y genera salidas, constituyendo así un proceso.
Turismo	Actividad consistente en viajar e ir de excursión para divertirse o con una finalidad instructiva.

RESUMEN

La finalidad del trabajo es la generación de una norma de calidad para el servicio turístico a los parques nacionales del SIGAP que asegure al cliente, del sector turístico, que la calidad de los recursos naturales se mantendrá, tomando en cuenta la eficiencia en los procesos para un mejor servicio, los cambios y equipamiento con diferencias significativas que puedan ser observables y medibles, manifestando así un servicio altamente competitivo en búsqueda de la conservación natural.

Con este trabajo se dan a conocer cuales es la situación actual de cada uno de los 21 parques nacionales, sus carencias y necesidades, así mismo se plantean requerimientos mínimos que mejoren la atención del servicio turístico y promuevan los parques nacionales como un atractivo turístico con servicios que garantizan comodidad, seguridad y variabilidad.

La propuesta consiste en la implementación de requerimientos para el servicio turístico, dentro de los cuales se contemplan las prácticas gerenciales, las vías de acceso, la señalización, servicios sanitarios, atención y primeros auxilios, seguridad, parqueo y atención al cliente por diferentes vías de comunicación, indicando también las herramientas de control necesarias y detallando los insumos y costos correspondientes. Para la implementación, se plantea un plan de acción con los pasos detallados a trabajar por cada parque nacional y así optar a la certificación.

OBJETIVOS

General

Implementar una propuesta que establezca estándares para la gestión y manejo de visitantes, cumpliendo con los requisitos necesarios que hagan posible la creación de una norma de calidad que certifique el servicio turístico y a la vez garantice la satisfacción del cliente aumentando la competitividad de los parques turísticos del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas.

Específicos

1. Identificar la situación actual de los parques nacionales dentro del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas y los servicios que ofrecen.
2. Establecer los requerimientos necesarios para la atención del servicio turístico de los parques nacionales, los cuales permitan la certificación de los mismos.
3. Determinar el diseño de una norma de calidad en cuanto a estructura, adecuación e implementación que contribuya a la conservación de los recursos naturales y la incrementación de la actividad ecoturística.
4. Considerar a través de las herramientas necesarias la proyección y factibilidad de la propuesta, en consideración a la situación actual de los ingresos y beneficios económicos recaudados por el Consejo Nacional de Áreas Protegidas.

5. Establecer, mediante el uso de herramientas de seguimiento y control, los beneficios de la implementación de los requerimientos en los Parques Nacionales.

6. Identificar los beneficios ambientales, a través de la óptima utilización de los recursos naturales, dentro de la actividad turística desarrollada en los parques nacionales.

INTRODUCCIÓN

El Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas –SIGAP- actualmente tiene registradas 286 áreas protegidas las cuales están distribuidas en seis Categorías de Manejo, según la Ley de Áreas Protegidas y su Reglamento (Decreto 4-89). El SIGAP ocupa aproximadamente el 32 % del territorio nacional, (aproximadamente 3 millones de hectáreas) y está bajo la administración directa del Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP). Dentro de la Primera Categoría de Manejo de las Áreas Protegidas se encuentran los parques nacionales y las reservas biológicas, estos son espacios relativamente extensos, que contienen biodiversidad, ecosistemas y maravillas escénicas de interés nacional o internacional. Generalmente ofrecen atractivo para visitantes y tienen la capacidad para un uso recreativo sostenible.

Las áreas protegidas, principalmente los parques nacionales, han funcionado durante muchos años como atractivos turísticos y centros de recreación. Se sabe que la actividad turística, con una adecuada planificación, funciona como una herramienta para la conservación de los ecosistemas y la biodiversidad. Los parques y la actividad turística interactúan en varios aspectos; por una parte el turismo impulsa la conservación del parque, su biodiversidad y paisajes asociados, así mismo funciona como una fuente generadora de ingresos económicos para el área; y por otro lado los parques son sin duda alguna un atractivo turístico, educacional, cultural y recreacional.

Considerando sabe que el SIGAP genera ingresos económicos significantes a través de la actividad turística, se estima que dicho aporte es de aproximadamente el 13 % del total del presupuesto nacional. Sin embargo; el retorno económico al Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas es menos del 0,001 % de este ingreso, lo que evidencia la falta de equilibrio existente en dicha situación.

Asimismo, se hace importante analizar otro cuestionamiento: qué aspectos ofrecen actualmente los parques a los turistas, por ejemplo servicios básicos, infraestructura, accesibilidad, etc., los cuales puedan ser modificados para mejorar la experiencia de visita, aumentar la demanda y afluencia de visitantes, y por ende los ingresos económicos, no solo para el parque sino también para el país en general. Ciertamente la promoción turística de cada uno de los parques nacionales varía de acuerdo a la región, extensión y lugares que ofrece a los visitantes, por lo mismo uno de los objetivos del presente trabajo de graduación es averiguar hasta qué punto cada parque puede introducir mejoras para optar por una certificación de calidad de servicio turístico y que posteriormente el SIGAP pueda implementarlo por medio de un plan piloto en un parque aplicable.

1. ANTECEDENTES GENERALES

1.1. Consejo Nacional de Áreas Protegidas

El Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP- es una entidad pública, dependencia de la Presidencia de la República, que fue establecida en 1989 y regula sus actuaciones según lo establecido en la Ley de Áreas Protegidas (Decreto Legislativo 4-89, y sus reformas).

Es el órgano máximo de la dirección y coordinación del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (SIGAP), con jurisdicción en todo el territorio nacional, sus costas marítimas y su espacio aéreo.

1.1.1. Antecedente históricos de la empresa

En 1989 se crea el Consejo Nacional de Áreas protegidas, con personalidad jurídica que depende directamente de la Presidencia de la República, cuya denominación abreviada es CONAP o simplemente Consejo, como el órgano máximo de dirección y coordinación del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (SIGAP) creado por esta misma ley. Tiene jurisdicción en todo el territorio nacional, sus costas marítimas y su espacio aéreo. Posee autonomía funcional y su presupuesto se integra por una asignación anual del Estado y el producto de las donaciones específicas particulares, países amigos, organismos y entidades internacionales.

1.1.2. Misión

“Asegurar la conservación de niveles socialmente deseables de diversidad biológica a través de áreas protegidas y otros mecanismos de conservación *in situ* y *ex situ*, y mantener la generación de servicios ambientales para el desarrollo social y económico de Guatemala en beneficio de las presentes y futuras generaciones a través de diseñar y ejecutar las políticas, estrategias, normas e incentivos necesarios, y de promover la coordinación y cooperación de los actores relacionados con la gestión de la biodiversidad de Guatemala.”

1.1.3. Visión

“Ser una entidad pública moderna, descentralizada, autónoma y desconcentrada, sostenible técnica y financieramente, con reconocimiento nacional e internacional, por su efectividad y creatividad para conservar el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas SIGAP y promover la conservación de la biodiversidad de Guatemala.”

1.1.4. Ubicación

El CONAP se encuentra ubicado en la 5ª avenida 6-06 zona 1, edificio IPM, 5o, 6o y 7o nivel.

Actualmente el CONAP cuenta con 10 Regionales (Alux, altiplano central, altiplano occidental, Las Verapaces, nororiente, Río Dulce, oriente, suroriente, costa sur y Petén) y 4 subregionales (Huehuetenango, Salamá, Poptún y Sayaxché).

1.2. Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas

El SIGAP está conformado por todas las áreas protegidas del país y las entidades que las administran. Este sistema fue creado con la finalidad de conservar, rehabilitar y proteger la diversidad biológica y los recursos naturales y culturales de nuestro país.

1.2.1. Misión

“Orientar, normar, supervisar y promover las actividades que se implementen en torno a una práctica turística responsable en las áreas protegidas y unidades en conservación.”

1.2.2. Visión

“Ser un sistema que vele por la conservación, protección y mejoramiento del patrimonio cultural de la Nación.”

1.2.3. Ubicación

El SIGAP, como parte del CONAP, está ubicado en el 5o nivel del edificio IPM, en la 5a avenida 6-06 zona 1.

1.3. Turismo sostenible

El turismo sostenible comprende toda actividad turística respetuosa con el medio natural, cultural y social y que, en consecuencia, permita disfrutar de un positivo intercambio y relación entre los recursos naturales y los visitantes.

Se define también como “la actividad económica productora de bienes y servicios que, respetando los límites físicos del espacio en que se desarrolla y los psíquicos de los habitantes y demás actores, son destinados a quienes deciden desplazarse temporal y voluntariamente fuera del lugar de residencia habitual sin incorporarse al mercado de trabajo del lugar de destino, con motivo o no de recreación”.¹

1.4. Calidad turística

La calidad significa hacer las cosas bien desde la primera vez, mostrar claramente lo que se ofrece, seguir procedimientos, métodos y hechos para conseguir un reconocimiento y distinción, logrando superar las expectativas del cliente, es este caso los turistas

1.4.1. Consumidor turístico actual

Hoy en día el consumidor turístico va en busca de actividades diferentes, busca disfrutar en forma relajada, es más selectivo y exigente, está más informado y formado en cuanto a las opciones de viaje que tiene, se preocupa por la calidad, es menos fiel y por todo ello es más difícil de segmentar.

El consumidor actual posee mayores niveles de educación, lo que le invita a ser más selectivo, a mantener una búsqueda de características que logren llenar sus aspiraciones y exigencias por medio de una demanda constante excelente servicio, innovación tecnológica rápida y mayor calidad.

¹ CAPECE, Gustavo R. *Turismo sostenido y sustentable. Una visión holística*. Argentina. 1997. 142 p.

1.4.2. Calidad

Muchas veces la calidad se entiende pero es difícil de describir. La calidad no se debe relacionar con servicios de lujo y no es exclusiva de estos, la calidad tampoco es el precio alto de los productos o servicios; es realmente el cumplimiento de estándares que un servicio o producto deben cumplir al ser adquirido y consumido por el cliente y los gustos y necesidades del cliente no son estáticos, ellos se modifican según situación y lugar, pero siempre en el marco de un esquema de gustos y preferencias que lo acompañan, se podría decir que durante toda la vida.

1.4.2.1. Definición de calidad

Consiste en garantizar la satisfacción del cliente al menor coste posible. La calidad es, además, una herramienta de trabajo para satisfacer las expectativas y requisitos de los clientes durante la actividad de venta y la prestación de servicios.

Los clientes entienden por calidad nada más que la satisfacción de sus expectativas, por medio de un servicio prestado en la forma, tiempo, lugar y con las actitudes necesarias que logran complacerles.

El reto para las empresas es satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes más allá de lo que ellos esperan, potenciando una cultura cliente para lo que necesitan contar con personal capacitado con actitud positiva, gran sentido de responsabilidad y comprometidas con su servicios.

1.4.2.2. Normas de calidad

Las normas de calidad son documentos en los cuales se establecen reglas que deben de cumplirse para ser aprobadas por medio de un organismo y obtener un reconocimiento que garantice la calidad de un producto o un servicio.

Las normas de calidad buscan implementar procedimientos y actividades que permitan satisfacer las necesidades de los clientes y superar sus expectativas

1.4.2.2.1. Normativas

- ISO (International Organization For Standardization) ISO 9001
- Q de Calidad Turística
- Modelo EFQM (Modelo Europeo de Excelencia Empresarial)

1.4.2.2.2. Alcances de las normativas

ISO (International Organization For Standardization) ISO 9001: esta norma establece los requisitos de un Sistema de Gestión de la calidad para su aplicación interna por las organizaciones, la certificación o con fines contractuales, centrándose en la eficacia para dar cumplimiento a los requisitos del cliente.

Q de Calidad Turística: el Instituto de Calidad Turística Española (ICTE), que es una entidad de certificación de sistemas de calidad especialmente creados para empresas turísticas, reconocido en todo el ámbito español establece La Marca Q, como el elemento más visible de todo el Sistema cuya

denominación es “Calidad Turística Española” y es común en cualquier actividad relacionada con los servicios o productos turísticos, administrando y gestionando en exclusiva dicha Marca, con protección futura de normas ISO.

La Q de Calidad cumple con una serie de características que aportan prestigio, diferenciación y fiabilidad a los establecimientos turísticos certificados.

Modelo EFQM (Modelo Europeo de Excelencia Empresarial): marco de trabajo no-prescriptivo basado en 9 criterios de autoevaluación, los cuales evalúan el progreso de la organización hacia la excelencia, 5 de ellos son “agentes facilitadores” (lo que la organización hace) y 4 “resultados” (lo que la organización consigue)

1.4.2.2.3. Repercusiones de las normativas

Las normas son herramientas que permiten que el sector que ya cuenta con ellas pueda ser capaz de medir el grado de compromiso con la calidad, dándole a las empresas prestigio, mayor grado de rentabilidad y garantía de éxito, o por lo menos, minimizar el riesgo de fracaso

1.4.3. Importancia de la calidad

La calidad permite generar productos y servicios mejorados, disminuir costes, aumentar la rentabilidad del establecimiento, motivar e integrar a los trabajadores, mejorar la imagen de los productos y servicios prestados, aumentar la satisfacción de los clientes y su fidelidad, mejorar el servicio y la competitividad; además es una herramienta infalible de marketing que marca un valor añadido frente a la competencia.

1.4.4. Percepción de la calidad

La calidad se percibe por la influencia de las situaciones, es lo que nuestros sentidos captan. La percepción tiende a confrontarse con las expectativas que se tienen, a partir de esto puede ser que la percepción sea inferior a la expectativa, superior a la expectativa o igual a la expectativa.

1.4.4.1. Características del servicio

Productos y servicios básicos, servicios esperados y servicios que exceden las expectativas es el conjunto ideal para lograr un buen servicio y obtener como resultado un cliente satisfecho. La excelencia en el servicio es una variable constante. Los clientes constantemente buscan beneficios que agregan valor y es cuando la excelencia en servicio se convierte en una herramienta para hacer que los servicios se distingan en el mercado.

Al atender al cliente se deben suministrar detalles humanos para lograr exceder sus expectativas. En el caso de los clientes, cuando se trata de gastar más dinero y tiempo, dan más importancia al servicio personal intangible que se les pueda brindar.

Las industrias de servicio están azotadas por muchas presiones incluyendo entre ellas: más competencia en productos, menos diferencias entre productos, realidades de mercado (como precios más bajos cada día), y variaciones en las expectativas y demandas de los clientes.

Los cinco aspectos del servicio en los que los clientes se interesan, según investigaciones dirigidas por Texas A&M University, son: Integridad (servicio el cual es consistente y exacto); Sensibilidad (servicio proveído con rapidez e

iniciativa); Garantía (servicio suministrado por proveedores profesionales y con conocimientos); Empatía (servicio suministrado con cuidado y dirigido a tratar a las personas como individuos únicos) y Tangibles (preocupado por la apariencia física de los empleados, las facilidades y el producto, además de la calidad). El suministro de estos cinco aspectos garantiza un “servicio de excelencia”.

1.4.4.2. Factores determinantes de la calidad

Parámetros de control del servicio: la empresa debe mantener un estricto control sobre los procesos internos y la atención al cliente. Es necesario el seguimiento continuo de las políticas de atención de sus mecanismos y del capital humano involucrado para mantener un nivel de calidad del servicio superior al de la competencia.

Según estudios realizados más del 20 % de las personas que desisten de adquirir un servicio, declinan su decisión de compra debido a deficiencias de información o atención cuando se interrelacionan con las personas encargadas de atender y motivar a los compradores.

Para mantener un eficiente control sobre los procesos de atención al cliente se deben determinar las necesidades del cliente, llevar un análisis de los ciclos del servicio, medir el servicio a los clientes con ayuda de herramientas como encuestas, evaluar internamente el comportamiento de atención, analizar las recompensas y motivación del servicio.

Dentro de los parámetros de control se encuentran los incidentes críticos; es una situación concreta que se da durante el proceso de prestación del servicio y que puede generar en el cliente una sensación satisfactoria, o bien insatisfactoria. Esta técnica permite aislar hechos y comportamientos

específicos que dan lugar a situaciones de interacción entre el personal y el cliente, y pueden considerarse generadores de un impacto sobre la conceptualización que el cliente tiene de la calidad percibida del servicio. Los incidentes críticos se conocen a través de los clientes y del personal de la empresa, rastreando las variables clave con las que el cliente construye su percepción del servicio, tales como la rapidez, confianza, fiabilidad, etc.

Evaluación del servicio (Indicadores): un indicador es un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad. Deben simbolizar actividades importantes o críticas, tener relación lo más directa posible con el concepto valorado, los resultados de los indicadores debe ser cuantificables y sus valores se expresan normalmente a través de un dato numérico o valor de clasificación, son comparables en el tiempo y fiables.

Los tipos de indicadores son:

Indicadores de cumplimiento: indican el grado de consecución de tareas o trabajos, es decir el cumplimiento de los programas y planes.

Indicadores de evaluación: considerando que la evaluación se relaciona con el rendimiento que se obtiene de una tarea, trabajo o proceso, los indicadores de evaluación ayudan a identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.

Indicadores de eficiencia: considerando que la eficiencia se relaciona con la capacidad para llevar a cabo un trabajo o tarea con el mínimo de recursos (tiempo, materiales, etc.), éstos indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y trabajos.

$$\frac{\textit{Resultados obtenidos}}{\textit{Recursos utilizados}}$$

Indicadores de eficacia: considerando que la eficacia se relaciona con hacer efectivo un propósito, éstos indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y trabajos, por ejemplo el grado de satisfacción de los clientes con relación a la prestación del servicio.

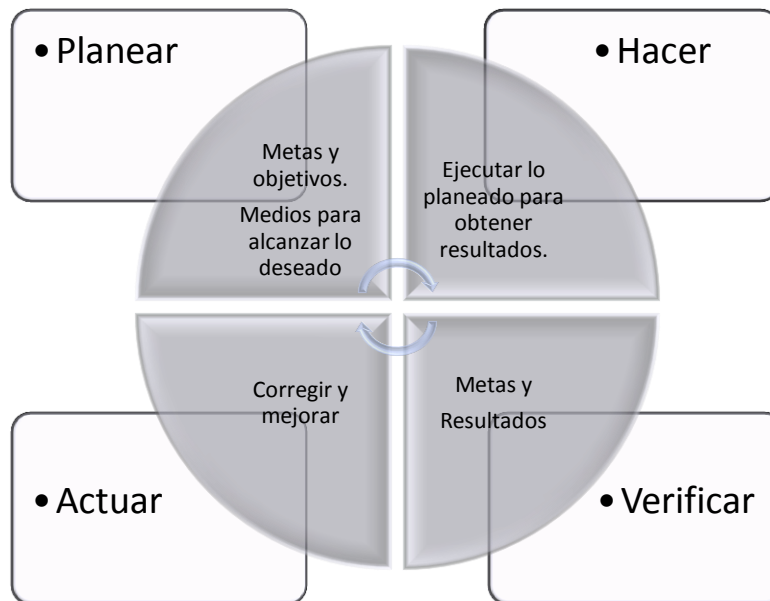
$$\frac{\textit{Resultados obtenidos}}{\textit{Resultados requeridos}}$$

Indicadores de gestión: considerando que la gestión es sinónimo de administrar y establecer acciones concretas para hacer realidad las tareas programadas y planificadas, los indicadores de gestión permiten administrar realmente un proceso.

1.4.5. Ciclo de Gestión de la Calidad

El Ciclo de Gestión de la Calidad involucra cuatro fases fundamentales, desde la identificación inicial hasta la evaluación final de la satisfacción de las expectativas del cliente, incluyendo a su vez la rectificación de los sucesos por medio del control para dar como resultado una mejora continua. Cada una de las fases del ciclo debe estar interrelacionadas para otorgar al servicio su calidad total.

Figura 1. **Ciclo de Gestión de Calidad**



Fuente: elaboración propia.

La calidad del servicio debe ser un ciclo comprendido por las variables, la medición de variables de una forma concreta, el análisis para identificar relaciones de causa y efecto, la toma de decisiones en la fijación de metas, objetivos y asignación de responsables, implementación de lo decidido ejecutando y dando seguimiento, y evaluación constante de todo el proceso; tal como muestra la siguiente tabla:

Tabla I. **Ciclo de variables de calidad**

Identificación variables a gestionar	Medición	Análisis	Decisión	Implementación	Evaluación
-Cualquier variable relevante para el éxito. -Pueden ser numerosas -Necesidad de identificarlas con concreción.	-Las variables deben ser concretas y cuantificables	-Descomponer un fenómeno en sus partes y así identificar sus relaciones (causa – efecto)	-Establecer metas -Fijar objetivos concretos y accesibles. Identificar acciones, responsables y platos para alcanzar lo fijado. (Plan de acción)	-Ejecutar acciones. Llevar un constante seguimiento.	-Analizar los logros, metas y acciones realizadas y programadas -Analizar los obstáculos enfrentados y factores facilitadores.

Fuente: elaboración propia.

2. SITUACION ACTUAL

2.1. Actividad turística a nivel nacional

El turismo constituye en Guatemala una de las principales actividades generadoras de trabajo e ingresos. Cada año se demuestra que el nivel de interés en viajar, mundialmente, aumenta, esto trae como consecuencia que sean aplicados cambios y mejoras en los destinos turísticos que actualmente se ofrecen.

Guatemala es un país que enlaza culturas, con una diversidad ecológica y recursos ambientales únicos, potencial agrícola y forestal por sus condiciones climatológicas estables presentadas durante todo el año. En el 2006, la actividad turística generó más de 1 012,7 millones de dólares, sobrepasando las exportaciones de café y azúcar. Sin embargo, el turismo podría generar impactos significativos en los recursos naturales, así como en el bienestar y la cultura de las poblaciones locales. Esto ocurriría si las actividades derivadas del turismo no se desarrollan con criterios de sustentabilidad y de una forma controlada.

Por lo anterior es que se ha implementado el término de “turismo sostenible” que es lo que actualmente CONAP pretende introducir a la actividad turística dentro de áreas protegidas y a su vez es una estrategia de Desarrollo en el SIGAP la realización de la situación actual se utilizó la herramienta de diagnóstico Ishikawa también llamado diagrama de Causa Efecto, quien por su estructura se le ha llamado también diagrama de espina de pez que consiste en una representación gráfica sencilla en la que puede verse de manera relacional

una especie de espina central, que es una línea en el plano horizontal, representando el problema a analizar, que se escribe a su derecha.

2.2. Actividad ecoturística dentro de los parques nacionales

La actividad ecoturística dentro del SIGAP contribuye en la conservación de áreas silvestres a través de la generación de ingresos para su mantenimiento, creando además formas de concientizar a los visitantes, locales y extranjeros, de la importancia de restablecer el equilibrio ecológico y natural perdido a favor de la diversidad biológica.

2.2.1. Parques nacionales con mayor cantidad de visitantes turísticos

No sólo por su infraestructura sino que sobre todo por su belleza y atractivo turístico los parques con mayor afluencia de visitantes son: como primer lugar, según registros del INGUAT se encuentra Tikal; otros parques con una visitación relevante son Río Dulce, Yaxhá-Nakúm-Naranjo y el Volcán Pacaya.

2.2.2. Extensión y características

Tikal: (Extensión: 55 005 hectáreas, departamento: Petén, municipio: Flores y San José, Petén)

Declarado Patrimonio Natural y Cultural de la Humanidad por UNESCO. Ocupa el primer lugar dentro de los diez sitios más visitados registrados por el INGUAT. Es de los sitios de mayor interés por los observadores de aves, además pueden realizarse actividades como recorridos dentro de sitios arqueológicos, observación de flora y fauna y campamento.

Río Dulce: (Extensión: 13 000 hectáreas, departamento: Izabal, municipio: Livingston)

Ofrece un paisaje sorprendente con su bosque tropical lluvioso en los márgenes del río y en especial en el Cañón. El desagüe del lago de Izabal, en la bahía de Amatique, es un curso de agua alrededor de 30 kilómetros de longitud rodeado de ambientes selváticos. En río Dulce se encuentra el muy visitado Castillo de San Felipe, construido en la época de la Colonia, para proteger el área de los ataques piratas. Otro de sus atractivos es la ciudad garífuna de Livingston, ubicada en la desembocadura de río Dulce en la Bahía de Amatique. Dentro de las actividades que pueden realizarse están paseos en lancha o kayak, observación de aves, snorkeling, caminatas y buceo.

Sierra de Lacandón: (Extensión: 202 865 hectáreas, departamento: Petén, municipio: Flores y San José, Petén)

Por ser una selva tropical húmeda contiene variedad de formaciones kársticas, lagos, cenotes, serranías y sabanas. Ofrece actividades turísticas como la observación de aves y fauna, recorrido del sitio arqueológico y visita a un cenote.

Laguna del Tigre: (Extensión: 289 912 hectáreas, departamento: Petén, municipio: San Andrés)

Constituye un destino remoto para investigadores, naturistas, observadores de aves, estudiantes y turistas en general que buscan un contacto directo y cómodo con la naturaleza. Se sobre valora por ser un lugar donde aún puede observarse la guacamaya escarlata. Dentro del parque se encuentra el sitio arqueológico El Perú, su visita es una de las actividades turísticas que puede realizarse, además, la observación de aves, observación de fauna en la noche, recorrido de senderos terrestres y acuáticos.

El Rosario: (Extensión: 1 105 hectáreas, departamento: Petén, municipio: Sayaxché)

Es considerado un oasis de naturaleza, cercano al poblado de Sayaxché, por lo cual es un punto de recreación importante para los pobladores. Dentro del parque se encuentra la laguna que constituye el atractivo más importante. Pueden realizarse caminatas en sus senderos, campamentos y nadar en la laguna.

Volcán Pacaya: (Extensión: 2 000 hectáreas, departamento: Escuintla, municipio: San Vicente Pacaya)

Con una altura de 2 552 metros sobre el nivel del mar, es considerado el volcán más activo de Guatemala, ofreciendo un espectáculo grandioso. El parque cuenta con algunos miradores desde donde se puede apreciar el paisaje impresionante hacia la zona montañosa de la región, otros volcanes y varios poblados. En él pueden realizarse caminatas de ascenso al cráter, cabalgata, observación de formaciones geológicas y actividades volcánicas.

Laguna Lachuá: (Extensión: 14 500 hectáreas, departamento: Alta Verapaz, municipio: Cobán)

Es un parque aislado y con una mínima afluencia de visitantes, con gran diversidad de flora y fauna terrestres y acuática; pudiéndose avistar más de 300 especies de aves, residentes y migratorias. De igual forma abunda la presencia de reptiles, anfibios, mamíferos, peces e insectos. Al recorrer el sendero puede es posible acceder a un mirador a través del cual es posible apreciar el impresionante paisaje y observar las aves. Dentro de la laguna puede realizarse Canotaje (remo) y también puede nadarse dentro de ella.

Grutas de Lanquín: (Extensión: 11 hectáreas, departamento: Alta Verapaz, municipio: San Agustín)

Constituye un majestuoso y enorme complejo de cuevas de gran belleza. Las grutas resguardan el hábitat de miles de murciélagos que salen cada noche a crear un espectáculo apreciado por muchos turistas. El río Lanquín emerge de las grutas y es donde los turistas comienzan un paseo en tubo. La visita a las cuevas es la principal actividad turística, acompañada de la observación de fauna.

Naciones Unidas: (Extensión: 491 hectáreas, departamento: Guatemala, municipio: Amatitlán)

Es uno de los cinco parques nacionales más antiguos del país; con importante área verde recreativa y cercano a la ciudad. Dentro de sus principales atractivos se encuentra la hermosa vista escénica, apreciable desde cualquiera de sus cuatro miradores, hacia el lago de Amatitlán, el volcán Pacaya y las montañas circundantes. Además cuenta con cuatro plazas pequeñas, representaciones a escala de algunos lugares de Guatemala, siendo éstas Tikal, Zaculeu, Antigua y Palín. Sus principales visitantes son escolares, jóvenes y familias que buscan actividades al aire libre como caminata por los senderos, recorrido en bicicleta, canopy, torneos y encuentros deportivos, taller de cuerdas para reforzar el trabajo en equipo, así como la realización de eventos en alguna de las cuatro plazas o en los diferentes ranchos del parque. Para los escolares se ofrecen visitas a la Granja de contacto “Crecer” y visitas al Vivarium.

Sipacate Naranjo: (Extensión: 2 000 hectáreas, departamento: Escuintla)

Protege uno de los remanes de Bosques de Mangle mejor conservados en la costa sur de Guatemala; lo cual constituye uno de los ecosistemas más importantes para la productividad y biodiversidad de la región. En el parque es posible apreciar lagunas y playas arenosas que cubren un área de 20

kilómetros de largo. Dentro del área de playa y manglar es un excelente lugar para observar la variedad de aves y tortugas, siendo éste en particular el lugar de apareamiento de la Tortura Parlama. Es posible realizar un recorrido en lancha a través de canales en el manglar con una vista natural y el canto de las aves. Otros de sus atractivos son la práctica de surf en la playa Sipacate y el acceso al volcán Atitlán desde Siquinalá y los destinos de aviturismo ubicados allí, así como al lago de Atitlán.

Mirador Río Azul:(Extensión: 116 911 hectáreas, departamento: Petén)

Es uno de los lugares de Guatemala donde la biodiversidad se conserva más protegida, además es catalogado como uno de los dos bloques de “máxima diversidad vegetal”, estimándose que supera las 200 especies de árboles. No recibe mucha visita turística debido a la falta de buenos accesos, demorándose entre cinco y siete días la llegada y salida del lugar, además las facilidades para el turismo son escasas. El atractivo principal del parque se conforma por los sitios arqueológicos y la caminata en la selva.

Yaxhá-Nakúm-Naranjo:(Extensión: 37 160 hectáreas, departamento: Petén)

Es considerado el secreto mejor guardado del Mundo Maya. Contiene varios ríos, lagos y lagunetas, una amplia variedad de flora, diversas especies de reptiles, aves, mamíferos e insectos. Dentro del parque es posible realizar caminata por sus senderos, visitar monumentos, observar la amplia variedad de flora y fauna desde sus miradores y realizar campamentos.

El Baúl: (Extensión: 240 hectáreas, departamento: Quetzaltenango)

Sus bosques albergan gran cantidad de aves, ardillas y otros animales. El parque cuenta con un mirador en la cumbre, donde se puede apreciar lo verde y

puro de su paisaje, además sus senderos, con facilidades de acceso, son de sus principales atractivos turísticos.

Laguna El Pino: (Extensión: 73 hectáreas, departamento: Santa Rosa, municipio: Barberena y Santa Cruz Naranjo)

Es un lugar bastante visitado debido a su cercanía con la ciudad de Guatemala y Cuilapa (cabecera de Santa Rosa), con facilidad de acceso por medio de la carretera, la cual se encuentra en muy buen estado. Rodeada de campos y un ambiente natural realmente agradable es propicio para visitas semanales, caminatas, picnic, practicar deporte, cabalgatas. Dentro de la laguna es posible nadar, pescar y remar en las lanchas de alquiler.

Los Aposentos: (Extensión: 15 hectáreas, departamento: Chimaltenango, municipio: Chimaltenango)

Por estar ubicado en la región central de Guatemala, es ideal para realizar caminatas, pasear en lancha, observar y admirar los patos, cisnes y pijijes de la laguna, realizar churrascos en las instalaciones que ofrece el lugar. Además, el parque cuenta con un pequeño zoológico, dos piscinas y un restaurante que ofrece degustaciones de platillos típicos de la región.

Riscos de Momostenango: (Extensión: 240 hectáreas, departamento: Totonicapán, municipio: Momostenango)

Su atractivo turístico es la observación de los riscos, con sus espléndidos hábitat y fauna; siendo una de las atracciones naturales más reconocidas del departamento. Los riscos incluyen un conjunto de formas curiosas de formaciones rocosas que se ha formado debido a erosivos en laderas montañosas. Su accesibilidad es fácil y cuenta con una buena señalización.

Las Victorias: (Extensión: 82 hectáreas, departamento: Alta Verapaz, municipio: Cobán)

Un lugar de riqueza natural, poseedor de una mezcla de bosques de pino y liquidámbar. El parque es propicio para caminar por los senderos. Durante el recorrido no es raro encontrar ardillas, armadillos, coches y gatos de monte, escuchar el canto del gavián y llenar los pulmones con aire puro. Ofrece también a los visitantes un área con instalaciones de madera ideal para descansar, relajarse y en el caso de los niños para el juego y la recreación.

Los 4 parques restantes reciben pocos visitantes, siendo su actividad turística reducida y en algunos de estos es nula ya que no cuentan con ningún servicio que ofrecer. Estos son:

El Reformador (Extensión: 60 hectáreas, departamento: El Progreso)

Cerro Miramundo (Extensión: 902 hectáreas, departamento: Zacapa)

Cuevas del Silvino (Extensión: 8 hectáreas, departamento: Zacapa)

San José la Colonia (Extensión: 54 hectáreas, departamento: Alta Verapaz)

2.3. Leyes que regulan la actividad turística en Guatemala

Dentro de la actividad turística en nuestro país se involucra el sector público, el sector privado, sector comunitario, sector académico y ONG's.

El Estado de Guatemala a través del Instituto Guatemalteco de Turismo – INGUAT- estableció las políticas, leyes y reglamentos que orientan y regulan la actividad turística a nivel nacional, dentro de las cuales se encuentran:

La política sobre la Actividad Turística en Áreas Protegidas establece la información para el monitoreo de la actividad turística y su compatibilidad con los objetivos de cada área protegida, estipulando las estrategias de conservación, protección y mejoramiento del patrimonio natural de la Nación por medio del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (SIGAP). Dentro de sus principales contenidos se encuentran 5 líneas políticas:

Línea política 1: el impulso de la actividad turística planificada y participativa en las áreas protegidas con potencial de acuerdo a su categoría de manejo. Coordinación con el Instituto de Antropología e Historia –IDAEH-, Centro de Estudios conservacionistas de la Universidad de San Carlos de Guatemala –CECON-USAC- e INGUAT, con la finalidad de promover la conservación de los valores estéticos, escénicos con potencial para el desarrollo de productos turísticos y apoyo para la valoración de sitios con presencia de monumentos arqueológicos e históricos con significativos entornos naturales.

Coordinación de CONAP con INGUAT e IDAEH y otras instituciones administradoras de áreas protegidas, para optimizar y compatibilizar el desarrollo de las áreas protegidas y la conservación del patrimonio natural y cultural con el desarrollo de las actividades turísticas.

Línea política 2: fomento al desarrollo de infraestructura apropiada para el desarrollo de la actividad turística, con mitigación de impactos que garanticen la protección y mejoramiento del ambiente y la calidad de experiencia del visitante. Lo anterior, en coordinación con el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales –MARN- para facilitar los Estudios de Impacto Ambiental previo al desarrollo de infraestructura de turismo.

Línea política 3: aprovechamiento del desarrollo turístico en beneficio de la eficiencia administrativa del área protegida y fortalecimiento de la gestión para la conservación de los recursos naturales y culturales; por medio de convenios de co-administración turística con el sector público y privado.

Línea política 4: alternativas económicas propicias para las comunidades que se encuentran dentro de las áreas protegidas y en sus zonas de influencia; por medio de convenios con entidades para apoyar la capacitación comunitaria, apoyo técnico y transferencia de tecnologías limpias en la prestación de servicios turísticos.

Línea política 5: generación permanente de información para el monitoreo de la actividad turística y su compatibilidad con los objetivos de las áreas protegidas; por medio de convenios de cooperación interinstitucional con organizaciones gubernamentales, ONG's, universidades, etc., para el desarrollo y seguimiento de programas que monitoreen la actividad turística.

La Política Nacional de Ecoturismo (aprobada por acuerdo de dirección de INGUAT en el 2003); define los roles institucionales en el desarrollo de la misma. Según esta política "El CONAP es el ente gubernamental que propicia y fomenta la conservación y el mejoramiento del patrimonio natural y cultural. Organiza, desarrolla y dirige el SIGAP, norma y supervisa la actividad ecoturística dentro de las áreas silvestres que administra. El mandato de esta institución y su incidencia en la presente política se enfoca en la línea 1 de fortalecimiento institucional, en la línea 2 sobre consolidación y desarrollo de los productos ecoturísticos y en la línea 3 sobre investigación y cultura para el fomento del ecoturismo".

Para la implementación de esta política se establece que deben fortalecerse y definirse los roles de las instancias. El INGUAT funcionará como coordinador de dichas acciones, con la colaboración de otras instituciones o actores involucrados.

Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2004-2014: para su implementación se establece que se deben conformar anualmente comisiones específicas mixtas (sector público, sector privado, organizado y sector académico), quienes deben tener a su cargo la formulación, seguimiento y evaluación de los resultados de los planes, programas y proyectos, con metas concretas a alcanzar a corto, mediano y largo plazo, así como la asignación de los responsables directos y tiempo estimado para la ejecución.

2.4. Recaudación de datos por clientes

No hay un control adecuado, para realizar una planificación eficiente de datos por cliente, sin embargo sí se cuenta con el dato de control de asistencia en determinados parques nacionales, registro que anualmente reporta el Instituto Guatemalteco de Turismo al CONAP.

2.4.1. Parques nacionales con mayor cantidad de visitantes turísticos

El control de visitantes turísticos, tanto nacionales como internacionales, es llevado únicamente dentro de 3 parques nacionales, los cuales son Tikal, Volcán Pacaya y Yaxhá. Los datos registrados por el INGUAT en el 2009 son:

Tabla II. **Control de número de visitantes turísticos en los parques nacionales**

PARQUE NACIONAL	NACIONALES	INTERNACIONALES	ESTUDIANTES	EXONERADOS	TOTAL
1 Volcán Pacaya	14 877	50 325	11 906	1 930	79 038
2 Parque Nacional Yaxhá	9 002	6 941		2 325	18 268
3 Parque Nacional Tikal	153 000	41 178			194 178

Fuente: elaboración propia.

2.5. Deficiencias relevantes en los parques nacionales

A continuación se detallan los servicios con los que cuenta cada parque nacional.

Tabla III. **Control de actividad turística y atención al público**

VISITACIÓN TURÍSTICA SISTEMA GUATEMALTECO DE ÁREAS PROTEGIDAS -SIGAP-				
No.	CATEGORÍA DE MANEJO	ÁREA PROTEGIDA	¿HAY ACTIVIDAD TURÍSTICA?	¿ESTÁ ABIERTO AL PÚBLICO?
1	Parque Nacional	Tikal	Sí	sí
2	Parque Nacional	Sierra del Lacandón	Sí	sí
3	Parque Nacional	Laguna del Tigre	Sí	sí
4	Parque Nacional	Mirador - Río Azul	Sí	sí
5	Parque Nacional	Yaxhá - Nakúm - Naranjo	Sí	sí
6	Parque Nacional	El Baúl	Sí	sí
7	Parque Nacional	El Reformador	X	X
8	Parque Nacional	Grutas de Lanquín	Sí	sí
9	Parque Nacional	Laguna El Pino	Sí	sí
10	Parque Nacional	Los Aposentos	Sí	sí
11	Parque Nacional	Naciones Unidas	Sí	sí
12	Parque Nacional	Río Dulce	Sí	sí
13	Parque Nacional	Riscos de Momostenango	Sí	sí
14	Parque Nacional	Cerro Miramundo	X	X
15	Parque Nacional	Volcán Pacaya	Sí	sí
16	Parque Nacional	Sipacate- Naranjo	Sí	sí
17	Parque Nacional	Cuevas del Silvano	Sí	sí
18	Parque Nacional	San José la Colonia	Sí	sí
19	Parque Nacional	El Rosario	Sí	sí
20	Parque Nacional	Las Victorias	Sí	sí
21	Parque Nacional	Laguna Lachuá	Sí	sí

Fuente: Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas SIGAP.

Tabla IV. Infraestructura de los parques nacionales

SIGAP Parques Nacionales		INFRAESTRUCTURA																		
		¿Tiene Infraestructura?	1 Oficina de Administración	2 Servicios Sanitarios	3 Letrinas	4 Caseta de Información	5 Centro de Visitantes	6 Museo	7 Área para Acampar	8 Parqueo	9 Senderos Pedestres	10 Miradores	11 Áreas de Descanso	12 Duchas	13 Señalización	14 Muelles	15 Senderos Interpretativos	16 Salas de Exhibición	17 Churrasqueras y Juegos	18 Salón /Centro de Capacitación
No.	ÁREA PROTEGIDA																			
1	Tikal	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí						
2	Sierra del Lacandón	Sí			Sí			Sí		Sí		Sí			Sí					
3	Laguna del Tigre	Sí		Sí		Sí		Sí		Sí	Sí	Sí		Sí	Sí					
4	Mirador - Río Azul	Sí			Sí			Sí												
5	Yaxhá - Nakúm - Naranjo	Sí	Sí	Sí		Sí		Sí		Sí	Sí	Sí		Sí						
6	El Baúl	Sí	Sí	Sí					Sí		Sí	Sí							Sí	
7	El Reformador	X																		
8	Grutas de Lanquín	Sí	Sí	Sí		Sí		Sí	Sí	Sí		Sí								
9	Laguna El Pino	Sí		Sí					Sí	Sí	Sí	Sí							Sí	
10	Los Aposentos	Sí		Sí					Sí			Sí							Sí	
11	Naciones Unidas	Sí	Sí	Sí		Sí		Sí	Sí			Sí		Sí			Sí			
12	Río Dulce	Sí	Sí	Sí											Sí					Sí
13	Riscos de Momostenango	Sí												Sí						
14	Cerro Miramundo	X																		
15	Volcán Pacaya	Sí	Sí	Sí		Sí			Sí	Sí	Sí			Sí						
16	Sipacate – Naranjo	Sí							Sí						Sí					
17	Cuevas del Silvino	X																		
18	San José la Colonia	X																		
19	El Rosario	Sí	Sí	Sí		Sí			Sí			Sí			Sí					
20	Las Victorias	Sí		Sí					Sí	Sí										
21	Laguna Lachuá	Sí		Sí		Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí					

Fuente: Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas SIGAP.

Tabla V. Servicios prestados por los parques nacionales

SIGAP Parques Nacionales		SERVICIOS											
		¿Ofrece servicios?	1 Venta de Artesanías	2 Hotel / Albergue	3 Alimentación / Restaurante	4 Visitas Guiadas	5 Agroturismo	6 Transporte	7 Guías de turismo	8 Información Impresa	9 Cabalgatas	10 Paseos en Bicicleta	11 Educación Ambiental
No.	ÁREA PROTEGIDA												
1	Tikal	Sí	Sí		Sí	Sí		Sí	Sí	Sí			
2	Sierra del Lacandón	Sí						Sí	Sí				
3	Laguna del Tigre	Sí						Sí					
4	Mirador - Río Azul	Sí						Sí					
5	Yaxhá - Nakúm - Naranjo	Sí						Sí		Sí			
6	El Baúl	Sí			Sí								
7	El Reformador	X											
8	Grutas de Lanquín	X											
9	Laguna El Pino	X											
10	Los Aposentos	Sí								Sí			
11	Naciones Unidas	Sí							Sí	Sí		Sí	
12	Río Dulce	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí	Sí				
13	Riscos de Momostenango	X											
14	Cerro Miramundo	X											
15	Volcán Pacaya	Sí				Sí		Sí		Sí			
16	Sipacate – Naranjo	Sí		Sí	Sí			Sí					
17	Cuevas del Silvino	X											
18	San José la Colonia	X											
19	El Rosario	X											
20	Las Victorias	Sí						Sí					
21	Laguna Lachuá	Sí		Sí	Sí	Sí				Sí			

Fuente: Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas SIGAP.

Tabla VI. Atractivos turísticos dentro de los parques nacionales

SIGAP Parques Nacionales		ATRATIVOS TURÍSTICOS															
		¿Tiene Atractivos Turísticos?	1 Monumentos Arqueológicos	2 Avifauna	3 Bosque	4 Vida Silvestre	5 Belleza Escénica	6 Cultura Viva	7 Playas	8 Cavernas	9 Cascadas	10 Aventura	11 Lagos, Lagunas, Pozas de Agua	12 Formaciones Rocosas /Riscos	13 Ascenso Volcán	14 Actividad Volcánica	15 Aguas Azufradas
No.	ÁREA PROTEGIDA																
1	Tikal	Sí	Sí	Sí	Sí												
2	Sierra del Lacandón	Sí	Sí				Sí		Sí	Sí							
3	Laguna del Tigre	Sí	Sí	Sí	Sí						Sí						Sí
4	Mirador - Río Azul	Sí	Sí								Sí						
5	Yaxhá - Nakúm - Naranjo	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí											
6	El Baúl	Sí			Sí	Sí											
7	El Reformador	X															
8	Grutas de Lanquín	Sí							Sí								
9	Laguna El Pino	Sí			Sí							Sí					
10	Los Aposentos	X															
11	Naciones Unidas	Sí				Sí											
12	Río Dulce	Sí			Sí	Sí										Sí	
13	Riscos de Momostenango	Sí				Sí							Sí				
14	Cerro Miramundo	X															
15	Volcán Pacaya	Sí				Sí								Sí	Sí		
16	Sipacate - Naranjo	Sí			Sí			Sí				Sí					
17	Cuevas del Silvino	X															
18	San José la Colonia	X															
19	El Rosario	Sí						Sí									
20	Las Victorias	Sí			Sí												
21	Laguna Lachuá	Sí		Sí	Sí	Sí						Sí					

Fuente: Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas SIGAP.

2.5.1. Servicios sanitarios

De los 21 parques nacionales 8 de ellos no cuentan con servicios sanitarios, pero 2 de estos 8 si cuentan con letrinas para uso público. Dicho de otra forma el 61,9 % de los parques cuentan con servicios sanitarios para ofrecer a los turistas, el 9,52 % a pesar de no tener servicio sanitario cuenta con letrinas, mientras que el 28,57 % carecen de este servicio, inclusive de letrinas.

2.5.2. Señalización

La mayoría de los parques nacionales carecen de señalización, en su totalidad únicamente Tikal, Laguna del Tigre, Yaxhá-Nakúm-Naranjo, Naciones Unidas, Riscos de Momostenango, volcán Pacaya y laguna de Lachuá son parques actualmente señalizados, lo que significa que es el 33,33 % de los parques.

2.5.3. Guía

La guía con la que se cuenta es atendida por medio de las casetas de información y los centros de visitantes. 4 de los parques cuentan con caseta de información (19,05 %) y 6 cuentan con centro de visitantes (28,57 %); de estos únicamente Tikal y laguna de Lachuá ofrecen ambos servicios a los visitantes.

2.5.4. Vías de acceso

Las vías de acceso a los parques varían de acuerdo a la ubicación de los mismos, algunos cuentan con un camino asfaltado, mientras otros aun poseen una parte de camino de terracería y en otros casos es necesario recorrer de un

lugar a otro vía marítima. A continuación se detalla cómo llegar a cada uno de ellos:

Tikal: se encuentra a 495 kilómetros de la ciudad de Guatemala (9 horas) y a tan solo 64 kilómetros de la ciudad de Flores; Petén (1 hora). Estando ya en Flores se toma la CA-13 que conduce a Melchor de Mencos, tomando desvío hacia la izquierda en la aldea Ixlu, que conduce a El Remate, se sigue esa carretera hasta la entrada al parque.

Río Dulce: ubicado a 300 kilómetros de la ciudad capital (4 horas). Se llega al parque tomando la carretera al Atlántico (CA-9 N) hasta llegar a la bifurcación en el kilómetro 245, a la altura de la Ruidosa, en donde se toma el desvío hacia Fronteras, Río Dulce. También es posible acceder desde Puerto Barrios y Livingston vía acuática, atravesando el río, en un paseo de alrededor 2 horas.

Sierra de Lacandón: desde la ciudad de Flores se debe tomar la carretera que conduce a Bethel (160 kilómetros). De allí se toma una lancha recorriendo el río Usumacinta aproximadamente de 3 a 5 horas hasta la entrada a Piedras Negras (120 kilómetros).

Laguna del Tigre: de la ciudad de Flores se toma la carretera hacia el noroeste de Santa Elena a la comunidad Q'eqchi' de Paso Caballos (75 kilómetros). La carretera es de terracería por lo cual es necesario un vehículo de doble transmisión. De Paso de Caballos se toma una lancha en el río San Pedro que lo conduce a la Estación Científica (20 minutos) o al Sitio Arqueológico El Perú-Waka'.

El Rosario: de la ciudad de Flores se toma la carretera que conduce a Sayaxché en dirección a Raxruhá (2 horas). El área se ubica a 4 kilómetros de la cabecera municipal de Sayaxché, a la orilla de la carretera que conduce a Chisec, Alta Verapaz.

Volcán Pacaya: se debe tomar la carretera CA-9 desde la ciudad de Guatemala hasta la costa sur y al llegar al kilómetro 37 se cruza a la izquierda en dirección al municipio de San Vicente Pacaya (1 hora), por una vía asfaltada. Al llegar a la bifurcación entre el pueblo de San Vicente Pacaya y San Francisco de Sales, en el costado derecho de la carretera se ubica la oficina de información y cobro del parque.

Laguna Lachuá: está ubicada a 350 kilómetros de la ciudad capital (8 horas aproximadas.). Se toma la carretera CA-9 hacia la ciudad de Cobán (4 horas). Al llegar a Cobán se continúa en la carretera que conduce a Chisec y se cruza a la izquierda rumbo a Playa Grande en un camino de terracería. A partir de este punto, es necesario recorrer 60 km hasta la entrada del parque (aproximadas 4 horas). Al llegar al parque es necesario recorrer 4,2 kilómetros a pie para llegar a la Laguna.

Grutas de Lanquín: está ubicado a 65 kilómetros de la ciudad de Cobán (1,5 horas). Se toma la carretera que conduce de Cobán a San Pedro Carchá, al pasar el poblado se sigue la carretera que conduce hacia el Pajal, hasta llegar a la bifurcación que dirige hacia el municipio de San Agustín Lanquín. Antes de llegar al centro de Lanquín, a mano izquierda, se encuentra la entrada al parque.

Naciones Unidas: está ubicado a 23 kilómetros aproximadamente de la ciudad de Guatemala (45 minutos). Para llegar se toma la CA-9 sur que

conduce al pacífico y se vira en el kilómetro 21.5 en el puente de retorno a la ciudad de Guatemala, a 1 kilómetro se cruza a mano derecha hacia la antigua carretera hacia Amatitlán y se continúa hasta la entrada al parque.

Sipacate Naranjo: está ubicado a 140 kilómetros de la ciudad capital (2,5 horas). Para llegar se toma la C-9, a la altura de Siquinalá se toma el desvío a CA-2 hacia La Democracia y La Gomera (kilómetro 115). Desde este punto se continúa por la carretera asfaltada hasta llegar a la aldea Rama Blanca, inicio del parque. A la aldea Paredón Buena Vista se accede por lancha desde Sipacate, o desde el embarcadero llamado El Escondite.

Mirador Río Azul: las rutas de acceso al Mirador son dos: partiendo de Carmelita hacia el sitio arqueológico El Mirador, o bien siguiendo la vereda que viene de Dos Lagunas. Hacia Dos Lagunas se puede llegar desde el camino que conecta Tikal con Uaxactún, que conecta también con Río Azul.

Yaxhá-Nakúm-Naranjo: se toma la carretera de Flores a Melchor de Mencos, tomando el desvío en la aldea La Máquina. La laguna se encuentra 11 kilómetros al norte. Esta carretera es transitable todo el año. Otras vías de acceso son por el oeste, por una brecha llamada el Caoba, que cruza el monumento natural de oeste a este, hasta llegar al oeste del área, pasando por el sitio arqueológico del Naranjo. Este camino es de difícil circulación en época de lluvias.

El Baúl: se conduce por la carretera ubicada al oriente de la ciudad de Quetzaltenango, es un lugar con facilidades de acceso.

Laguna El Pino: el acceso a la laguna es fácil, con una carretera en buen estado, transitable en cualquier época del año y con cualquier tipo de vehículo.

Los Aposentos: se debe de tomar la carretera CA-1, hacia Chimaltenango. Luego se toma el desvío hacia Antigua Guatemala y después de aproximadamente 10 minutos de camino se encuentra la entrada al parque.

Riscos de Momostenango: tomando la carretera Interamericana, justo después de Cuatro Caminos se encuentra el cruce hacia San Francisco el Alto. Desde ahí, se sigue para los riscos, la carretera está muy bien señalizada indicando el camino hacia los Riscos.

Las Victorias: se conduce la carretera al Atlántico CA-9, tomando el desvío a Cobán, departamento de Alta Verapaz.

El Reformador: se llega conduciendo por la carretera al Atlántico CA-9, camino a Guastatoya.

Cerro Miramundo: debe tomarse la carretera al Atlántico CA-9, hasta llegar a Zacapa.

Cuevas del Silvino: del departamento de Izabal, específicamente en el parcelamiento de Navajoa, se debe tomar el cruce hacia la aldea Cayuga del municipio de Morales, a aproximadamente 260 kilómetros, de la ciudad de Guatemala.

San José la Colonia: se conduce la carretera al Atlántico CA-9, hasta el departamento de Alta Verapaz. Se debe tomar la ruta a San Pedro Carcha, hasta el desvío por un camino de terracería; aproximadamente a 5 km de Cobán.

2.5.5. Equipo de emergencia

Debido a que el servicio prestado en los parques no es guiado, en la mayoría de los casos, con dificultad éstos cuentan con un equipo de emergencia disponible para los visitantes

En base a los datos analizados con anterioridad se puede concluir que son pocos los parques nacionales que actualmente cuentan con los servicios mínimos para la atención de los visitantes turísticos, entre ellos las excepciones son los parques más reconocidos a nivel nacional, como Tikal, Laguna del Tigre, Yaxhá-Nakúm-Naranjo y el Volcán Pacaya.

Es importante tomar en cuenta que los parques nacionales en cuanto a extensión y características son muy diversos, cada uno con atractivos y actividades turísticas únicas que permiten a los visitantes un acercamiento con la naturaleza, desde la observación de aves, flora y fauna, hasta interesantes recorridos por los senderos, caminatas, visitas a sitios arqueológicos, canotaje, campamento, etc.

En los parques nacionales que actualmente son destinos tradicionales, se genera un turismo de masa lo que provoca un impacto negativo hacia los recursos naturales y culturales. Estas amenazas incluyen descoordinación de funciones en la administración, falta de vigilancia y presupuesto, depredación del patrimonio arqueológico, extracción ilegal de productos no forestales, actividad maderera en los alrededores, proyectos de exportación petrolera en los alrededores, proyecto de construcción de carreteras y proyectos turísticos a gran escala; siendo este otro punto importante a manejar por medio de una actividad turística controlada. Sin duda alguna, su gran riqueza natural es un motivo fundamental por el cual vale la pena incluir con urgencia un programa

para el control de los recursos, su aprovechamiento y promoción de sostenibilidad.

Es por ello que tomando como punto de partida las leyes que regulan la actividad turística se genera la idea de una propuesta para los requerimientos que se requieren para la creación de una norma de calidad en el servicio turístico de los parques nacionales y que sea funcional para promover el entorno natural, de la mano con el desarrollo del turismo.

3. PROPUESTA PARA LOS REQUERIMIENTOS QUE SE REQUIEREN PARA LA CREACIÓN DE LA NORMA

3.1. Norma de calidad de servicio turístico

La normalización, siendo un proceso que establece referentes técnicos para uso común y repetido, da como resultado la adopción de documentos y actividades unificadas para la mejora continua del bien o servicio que se presta a los clientes.

En el caso del servicio turístico, la implementación de una normalización resulta necesaria para mantener un alto nivel de competitividad del sistema y que a la vez facilitar el proceso por medio del cumplimiento de lo normalizado.

Dentro de los parques nacionales la implementación de un sistema de calidad permite generar un mejoramiento de la oferta, adicionalmente funciona como una herramienta de *marketing* en las áreas protegidas, dándole la oportunidad de competir por nuevos mercados o por conservar el mercado actual, en la medida en que presenten una oferta de servicio turístico de calidad certificado y que este servicio sea reconocido por sus clientes.

3.1.1. Definición de la norma de calidad de servicio turístico

Luego de evaluar las deficiencias en los parques nacionales y su importancia en relación a la demanda turística se plantea una norma de calidad de servicio turístico que encierra los medios y actividades que facilitan la visita y

el bienestar del viajero, convergiendo en ellos elementos tangibles e intangibles, los cuales sean en su etapa final de consumo, interdependientes.

3.1.2. Características de la norma de calidad de servicio turístico

Se debe analizar y valorar los servicios turísticos en dos espacios: el destino turístico y el núcleo emisor. Es pertinente recordar que los servicios turísticos están profundamente marcados por aspectos socio-culturales y de desarrollo, tanto en el destino turístico como en el núcleo emisor, por lo que es necesario disponer de manera permanente de los respectivos análisis e inventarios de toda la gama de servicios disponibles en un Parque turístico.

Dentro de los servicios turísticos para los parques nacionales, como parte del “Destino Turístico” están los elementos tangibles y los elementos intangibles.

Los elementos tangibles comprenden el hospedaje, el cual debe ser cercano a la zona protegida; las agencias de viajes, disponibles para el país; las guías de turismo, tomando como principal la “Guía Turística de Áreas Protegidas” del CONAP; los establecimientos de gastronomía, variables de acuerdo a la zona; las empresas de transporte, tanto para la llegada al parque como la movilización dentro de él en algunos casos; y finalmente el personal capacitado que guíe y oriente a los visitantes.

Es importante aclarar que por el tipo de actividades llevadas a cabo dentro de los parques nacionales, como parte de los requerimientos de ésta norma no se toma en cuenta el hospedaje ni las agencias de viaje, dejando como punto central los servicios prestados dentro del parque en lo referente a la estancia de

los visitantes; desde el momento de elección del destino turístico, como los servicios sanitarios, las vías de acceso, el sistema de información y atención, la seguridad en el parque, disponibilidad de parqueo y la señalización. Por otro lado dentro de los elementos intangibles se toma en cuenta todo aquello que no puede ser tocado, sólo se sienten y son las sensaciones las que determinan su valor, uno de ellos es la acogida que se percibe con las manifestaciones especiales al momento de la aparición de personas en un lugar; otro es la hospitalidad que consiste en prestar y proveer la debida asistencia a las necesidades y motivaciones turísticas; como por ejemplo la guía humana prestada que sí debe ser tomada en cuenta como punto importante de la Norma.

Dentro de los servicios turísticos en el núcleo emisor se hace referencia al lugar de origen de los consumidores del producto turístico, o bien lo que ellos realmente desean obtener de su actividad turística. Es pertinente prestar mucha atención a los medios de difusión escrita, visual y auditiva para la promoción y comercialización turística, por medio de las cuales el visitante construya una amplia idea del lugar que le espera. Con esto también es de esperarse que el visitante genere expectativas, las cuales deben ser cumplidas y superadas al momento de prestar el servicio turístico.

La norma de calidad asegura: prestigio, diferencia y fiabilidad. El prestigio perceptible con el compromiso por alcanzar la satisfacción plena de los visitantes. La diferencia porque será otorgada a aquellos destinos turísticos que aseguren los requisitos mínimos. Fiabilidad porque cuenta con mecanismos de evaluación de los requisitos implementando mejoras continuas. Es además una norma exigente, otorga la certificación a los parques nacionales que cuenten con los requisitos mínimos pero que también sean capaces de mantener estándares en sus productos y servicios.

3.1.3. Principios fundamentales de la norma de calidad de servicio turístico

Los principios básicos que rigen la aplicación de la norma son, la objetividad en la ponderación de los elementos tangibles e intangibles del servicio, la voluntariedad en la aplicación de los requerimientos de la norma y la temporalidad tanto en implementación como en las auditorias de revisión realizas anualmente, lo cual obliga a mantener los niveles de calidad requeridos y garantiza la consecución de determinados estándares de calidad.

En base a las características actuales de los parques nacionales y la idea de implantar nuevos métodos, técnicas y mejoras se identifican los requerimientos, la forma en que se obtendrán los indicadores de calidad, la verificación de la información y digitalización de los datos y el análisis del control de visitación de los parques.

Tomando en cuenta las diferencias actualmente existentes entre los Parques, no sólo en cuanto a situación de infraestructura sino de prestación de servicio y nivel de demanda turística se globaliza la información y los requerimientos determinados están enfocados, tal y cual en el caso de las normas de calidad conocidas, a promover el desarrollo y a elevar el nivel de infraestructura y prestación de servicio con la finalidad de estandarizar dicho servicio. En este sentido, se comprende que el punto de partida está dado por aquellos parques con mayor nivel de demanda turística, siendo a su vez los que cuentan con mayor infraestructura; dentro de los cuales se encuentra: Tikal, Yaxhá-Nakúm-Naranjo y el Volcán Pacaya.

3.2. Norma de calidad de servicio turístico

Para poder definir lo que es un requerimiento es oportuno asociar la palabra “necesidad” como punto de partida para un requerimiento.

Un requerimiento comprende el qué, cómo, cuándo y dónde de la necesidad de adquisición de un bien o servicio. Dicho de otra manera, los requerimientos son las características con las que se desea que cuente un bien o servicio. Es necesario tener muy claras las necesidades que originan el requerimiento con la finalidad de lograr satisfacer dicha necesidad de manera eficaz, eficiente y exitosa.

3.2.1. Definición de los requerimientos

La accesibilidad juega un papel fundamental en la calidad del servicio turístico, es necesario que el consumidor tenga facilidad de acceso y que su tiempo de traslado hasta su destino genere también una experiencia satisfactoria. Las únicas tres vías de comunicación a un lugar son la acuática, terrestre y aérea.

Dependiendo del lugar al cual el visitante se dirija, en Guatemala para el transporte acuático se encuentran las lanchas, balsas, canoas y barcos; para el transporte terrestres están los automóviles, autobuses y en algunos casos son utilizados los medios de transporte de tracción animal; en el caso del transporte aéreo encontramos los aviones y avionetas.

Es necesario conocer las vías de acceso a los destinos turísticos para definir la clase de servicio que se prestará al turista desde el núcleo emisor hasta el núcleo receptor y nuevamente, el viaje de retorno.

Por otro lado, la caracterización de los insumos del producto turístico es uno de los principales requerimientos, esto asegura un sello de exclusividad ya que determina con precisión la naturaleza u origen de un elemento, la organización y el comportamiento de un grupo humano o el estilo y originalidad de un establecimiento. Para la caracterización de los atractivos turísticos es necesario segmentar los servicios e identificar para cada uno de ellos clase, modalidad y categoría. La segmentación es lograda por medio de los parámetros e indicadores, los cuales fueron mencionados en el capítulo uno, para medir y calificar las individualidades de cada uno de los elementos que componen el atractivo turístico. En el caso de los parques nacionales la segmentación debe realizarse en relación a su extensión y nivel turístico actual, como punto de partida, para poder incluir a la situación actual cada uno de los requerimientos de la norma.

Por lo anterior, los requerimientos de la Norma de Calidad de servicio turístico serán divididos en 2; como primer punto la extensión de cada parque, trabajando por kilómetro cuadrado; y en segundo lugar de acuerdo a la demanda turística, esto en función de que hay parques con una extensión muy alta pero con poca visitación turística.

3.2.2. Requerimientos para el servicio turístico de los parques nacionales

Estos son tanto tangibles como intangibles, ya que como se ha mencionado, ambos juegan un papel importante en la percepción de la calidad para los usuarios.

Sin duda, resulta mucho más sencillo implantar los servicios tangibles puesto que los servicios intangibles son generalmente los prestados por el

personal que se contrata e implican previa capacitación y conocimiento del lugar. Es muy importante tomar en cuenta que toda capacitación al personal es sinónimo de beneficio para el servicio y lo que se desea alcanzar.

Dentro de los requerimientos de la norma se manejan seis ejes fundamentales: las prácticas gerenciales que incluye la participación de administradores, coadministradores y personal de servicio; las vías de acceso; la señalización dentro del parque; servicios sanitarios; primeros auxilios y los servicios adicionales los cuales son manejados, sugeridos y solicitados de acuerdo a la demanda turística del parque.

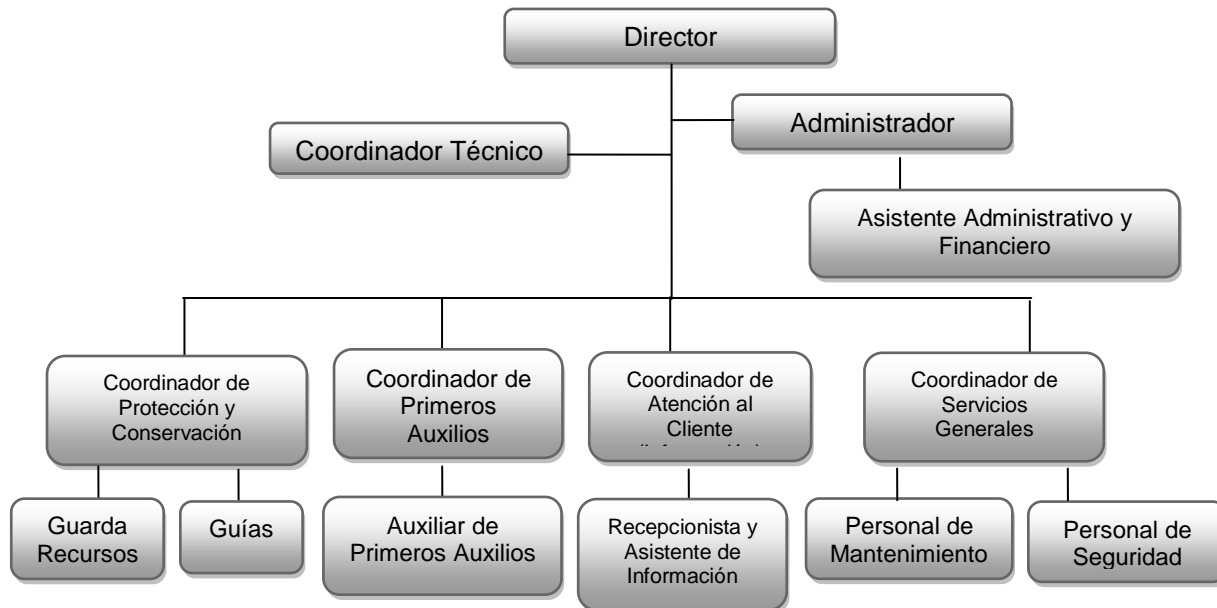
3.2.2.1. Prácticas gerenciales

La certificación para Parque nacionales se fundamenta en procesos administrativos de planificación, organización, control y dirección por parte de los administradores y coadministradores de cada uno de los parques como funciones propias gerenciales.

Dentro de la planificación se determinan las estrategias generales para cumplir y mantener los estándares y se prevén los recursos. Cada administrador o coadministrador es el encargado de velar por el cumplimiento de estándares y contar con la disponibilidad de recursos. para ello, el parque debe contar con una estructura organizacional bien definida, un centro de Atención al Cliente ubicado dentro del parque y finalmente un sitio de comunicación con el cliente vía telefónica y vía web.

Estructura organizacional: se debe de contar con una estructura de los papeles que desempeñan las personas dentro del parque y como requisito también contar con un manual de funciones.

Figura 2. Estructura organizacional



Fuente: elaboración propia.

Tabla VII. Descripción de puestos

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
Director del Parque Nacional	
TITULO DEL PUESTO:	Director del parque nacional
JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Dirección Técnica General
SUBALTERNOS:	Coordinador técnico Administrador Coordinador de primeros auxilios Coordinador de atención al cliente Coordinador de protección y conservación Coordinador de servicios generales
✓	Responsable de coordinar la implementación del marco de política institucional para la conservación del parque nacional.
✓	Responsable de la atención del área, tomando en cuenta las funciones y mandatos institucionales.

Continuación de la tabla VII.

Coordinador Técnico

TITULO FUNCIONAL DEL PUESTO: Coordinador Técnico, Parque Nacional
JEFE INMEDIATO SUPERIOR: Director del Parque Nacional
SUBALTERNOS: Coordinador de Protección y Conservación

- ✓ Responsable de coordinar la implementación de los requerimientos de la Norma de Calidad, así como del monitoreo de avances en la gestión de la implementación del proceso.
- ✓ Coordina el programa de investigación del área, propone cambios y supervisa el proceso de conservación del área.

Administrador

TITULO FUNCIONAL DEL PUESTO: Administrador, Parque Nacional
JEFE INMEDIATO SUPERIOR: Director del Parque Nacional
SUBALTERNOS: Coordinador de Primeros Auxilios
Coordinador de Atención al Cliente
Coordinador de Servicios Generales

- ✓ Responsable de coordinar la ejecución financiera y la utilización de los recursos económicos del parque, de acuerdo a la asignación de presupuesto.
- ✓ Responsable coordinar las gestiones administrativas y financieras del parque ante las oficinas centrales del CONAP.
- ✓ Lleva el control y atiende las necesidades de sus subalternos.
- ✓ Asiste a reuniones convocadas.
- ✓ Asesora al director del parque nacional en materia administrativa y financiera.
- ✓ Informa a sus superiores el estado de la situación administrativa y financiera.
- ✓ Atiende, coordina y supervisa el trabajo el cumplimiento de requerimientos para la implementación de la norma de calidad.
- ✓ Realiza otras atribuciones que dentro de su competencia le sean asignadas por su superior.

Continuación de la tabla VII.

Asistente Administrativo y Financiero	
TITULO FUNCIONAL DEL PUESTO:	Asistente Administrativo y Financiero
JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Administrador, Parque Nacional
SUBALTERNOS:	Ninguno
<ul style="list-style-type: none">✓ Responsable de llevar el control administrativo-financiero del presupuesto asignado al parque.✓ Maneja los procedimientos referentes a permisos, inventarios, calendarios de entradas y salidas, vacaciones.✓ Realiza reportes mensuales de ingresos y egresos del parque.✓ Realiza otras atribuciones que dentro de su competencia le sean asignadas por su superior.	
Coordinador de Protección y Conservación	
TITULO FUNCIONAL DEL PUESTO:	Coordinador de Protección y Conservación
JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Coordinador Técnico
SUBALTERNOS:	Guarda Recursos Guías
<ul style="list-style-type: none">✓ Responsable de desarrollar la estrategia para atender las amenazas del área.✓ Responsable de atender las necesidades de los visitantes en cuanto a la proporción de personal guía durante su estancia.✓ Responsable de velar por el cumplimiento de tareas de los Guarda Recursos y Guías.✓ Responsable de elaborar informes mensuales sobre el trabajo realizado.	
Guarda Recursos	
TITULO FUNCIONAL DEL PUESTO:	Guarda Recursos
JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Coordinador de Protección y Conservación
SUBALTERNOS:	Ninguno
<ul style="list-style-type: none">✓ Personal de campo responsable de patrullar y realizar monitoreo físico de posibles amenazas en el Parque.	

Continuación de la tabla VII.

Guía	
TITULO FUNCIONAL DEL PUESTO:	Guía
JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Coordinador de Protección y Conservación
SUBALTERNOS:	Ninguno
<ul style="list-style-type: none">✓ Responsable de prestar sus servicios a los visitantes conduciéndolos por los alrededores del parque o bien informándolos en cuanto a las ubicaciones de determinadas áreas dentro del mismo.	
Coordinador de Primeros Auxilios	
TITULO FUNCIONAL DEL PUESTO:	Coordinador de Primeros Auxilios
JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Administrador, Parque Nacional
SUBALTERNOS:	Auxiliar de Primeros Auxilios
<ul style="list-style-type: none">✓ Responsable de coordinar las funciones referentes a la atención a los visitantes en cuanto a servicio de primeros auxilios.✓ Responsable de velar por la disponibilidad de insumos para atención de los visitantes en cuestión de primeros auxilios✓ Responsable de elaborar informes mensuales sobre el trabajo realizado.	
Auxiliar de Primeros Auxilios	
TITULO FUNCIONAL DEL PUESTO:	Auxiliar de Primeros Auxilios
JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Coordinador de Primeros Auxilios
SUBALTERNOS:	Ninguno
<ul style="list-style-type: none">✓ Responsable de apoyar al coordinador de Primeros Auxilios en la atención a los visitantes que requieran sus servicios.✓ Notifica al Coordinador de su área sobre necesidades en insumos.✓ Lleva un control de las situaciones atendidas en el departamento de primeros auxilios.	

Continuación de la tabla VII.

Coordinador de Atención al Cliente	
TITULO FUNCIONAL DEL PUESTO:	Coordinador de Atención al Cliente
JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Administrador, Parque Nacional
SUBALTERNOS:	Recepcionista y Asistente de Información
<ul style="list-style-type: none">✓ Responsable de llevar el control de las actividades de atención al cliente.✓ Responsable de coordinar la relación entre el personal y los visitantes.✓ Responsable de capacitar al personal en cuanto a la relación con los visitantes.✓ Atiende a los clientes en necesidades especiales y situaciones que lo requieran.✓ Responsable de elaborar informes mensuales sobre el trabajo realizado, incluyendo inconformidades y/o comentarios de los visitantes.	
Recepcionista y Asistente de Información	
TITULO FUNCIONAL DEL PUESTO:	Recepcionista y Asistente de Información
JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Coordinador de Atención al Cliente
SUBALTERNOS:	Ninguno
<ul style="list-style-type: none">✓ Responsable de hacer y recibir llamadas telefónicas, conectando las mismas con las diferentes extensiones.✓ Responsable de atender al público que solicita información dándole la orientación requerida, por cualquiera de las vías disponibles.✓ Responsable de recibir la correspondencia y mensajes dirigidos a las diferentes oficinas del parque y de la Institución en General.✓ Responsable de entregar la correspondencia recibida.	

Continuación de la tabla VII.

Coordinador de Servicios Generales	
TITULO FUNCIONAL DEL PUESTO:	Coordinador de Servicios Generales
JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Administrador, Parque Nacional
SUBALTERNOS:	Personal de Mantenimiento Personal de Seguridad
<ul style="list-style-type: none">✓ Responsable de atender las necesidades relacionadas al área de seguridad y limpieza, realizando los pedidos de suministros necesarios y equipos de trabajo.✓ Supervisa la limpieza de las distintas áreas (baños, recepción, oficinas, etc.)✓ Atiende reclamos por cualquier inconformidad de limpieza y seguridad dentro del Parque.✓ Responsable de elaborar informes mensuales sobre el trabajo realizado.	
Personal de Mantenimiento	
TITULO FUNCIONAL DEL PUESTO:	Personal de Mantenimiento
JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Coordinador de Servicios Generales
SUBALTERNOS:	Ninguno
<ul style="list-style-type: none">✓ Responsable de la limpieza de las áreas asignadas por su superior.✓ Comunica a su superior las necesidades de materiales de limpieza.✓ Debe atender tareas afines a la categoría del puesto, que le sean encomendadas por su superior.	
Personal de Seguridad	
TITULO OFICIAL DEL PUESTO:	Técnico Profesional 1
TITULO FUNCIONAL DEL PUESTO:	Procurador de Expedientes
JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Director Financiero
SUBALTERNOS:	Ninguno
<ul style="list-style-type: none">✓ Responsable de llevar el control de entradas y salidas de vehículos.✓ Realiza recorridos constantes en el área de parqueos.✓ Realiza recorridos eventuales en áreas designadas por su superior.✓ Mantiene comunicación vía radio con su superior para poder atender solicitudes y consultas de los visitantes.✓ Al finalizar turno, informar a su superior las observaciones realizadas y relevantes ocurridas.	

Fuente: elaboración propia.

Legalmente, según Acuerdo Gubernativo 520-2011, se establece el salario mínimo vigente a partir del 01 de enero del 2012, el cual Q. 68,00 diarios equivalente a Q. 2 074,00 mensuales + Q. 250,00 de Bonificación Incentivo, lo que hace un total de Q. 2 324,00 mensuales.

Según la estructura organizacional, está establecido catorce puestos organizacionales, dentro de los cuales se describe: Un mando alto, dos mandos medios, cuatro coordinaciones y el personal a cargo de cada coordinación.

Si se considera que el personal a cargo de cada coordinación es retribuido con el sueldo mínimo, debe tenerse un presupuesto total de:

$$Q. 2\ 324,00 * 6 = Q. 13\ 944,00 \text{ mensual}$$

Tomando como sueldo de cada coordinación un 35% más sobre el sueldo base, incluyendo el puesto de asistente administrativo y financiero, el monto total sería:

$$Q. 2\ 074,00 * 35\% = Q. 725,90$$

$$Q. 2\ 074,00 + Q. 725,90 = 2\ 799,90 \text{ mensual}$$

$$Q. 2\ 799,90 \text{ mensual} + Q. 250,00 \text{ Bonificación Incentivo} = Q. 3\ 049,90$$

Para un total de cuatro coordinaciones, más la asistencia administrativa y financiera, el presupuesto requerido es:

$$Q. 3\ 049,90 * 5 = Q. 15\ 249,50 \text{ mensual.}$$

Los mandos medios se establecen, según planilla de puestos administrativos, bajo el siguiente monto: Q. 3 500,00 mensual + Q. 250,00 de Bonificación Incentivo = Q. 3 750,00 mensual.

$$Q. 3 750,00 * 2 = Q. 7 500,00 \text{ mensual.}$$

El puesto de director regional del parque nacional, siguiendo lo establecido a la planilla de puestos administrativos, se establece con un sueldo de:

$$Q. 8 300,00 \text{ mensual} + Q. 2 000,00 \text{ de Bono Monetario} + Q. 250,00 \text{ de Bonificación Incentivo} = Q. 10 550,00 \text{ mensual.}$$

Lo que genera un presupuesto total para sueldos por organigrama de:

Tabla VIII. **Presupuesto para sueldos por organigrama**

No.	Cargo	Monto Total
1	Personal a cargo de cada Coordinación	Q. 13 944,00
2	Coordinaciones	Q. 15 249,50
3	Mandos medios	Q. 7 500,00
4	Dirección	Q. 10 550,00
	TOTAL DE SUELDOS POR ORGANIGRAMA	Q. 47 243,50

Fuente: elaboración propia.

Información al cliente: es importante contar con un centro de atención al cliente, es cuál debe estar a cargo de los administradores o coadministradores, con una persona capacitada que pueda atender y orientar a los visitantes en temas relacionados a la distribución geográfica del parque, los sitios con los que

cuenta y las actividades que se ofrece, con la capacidad de resolver las dudas que éstos puedan tener o bien las solicitudes que realicen.

Comunicación vía telefónica y vía web: la misma persona de información al cliente debe estar a cargo del sitio de atención vía telefónica y web. Su función se basa en mantener relación directa e indirecta con los clientes, debe ser una persona capacitada, con buenas relaciones interpersonales, audaz, proactiva, con excelente presentación personal, amable y con facilidad de comunicación

3.2.2.2. Vías de acceso

Los parques nacionales deben contar con al menos una vía de acceso segura y cómoda para los visitantes. Esto significa, que ya sea por medio terrestre o acuático, o en algunos casos ambos, se tenga facilidad de acceso hasta el parque.

3.2.2.3. Señalización

La señalización es fundamental en toda el área del parque, debe contarse como mínimo con las siguientes señalizaciones:

De servicios sanitarios, centro de información, primeros auxilios, área de parqueo, área de descanso, sitios arqueológicos, monumentos, avifauna, bosques, playas, cascadas, aventura, lagos, lagunas, riachuelos, comercios, artesanías y senderos.

Adicionalmente, debe existir un mapa de ubicación geográfica del parque, que detalle su zonificación y visualmente determine los servicios con los que cuenta.

3.2.2.4. Servicios sanitarios

Para optar a la certificación el parque debe contar con al menos 4 servicios sanitarios, 2 masculinos y 2 femeninos, ubicados en diferente área. En los parques con mayor extensión geográfica turística se establece necesario contar con 2 sanitarios, 1 masculino y 1 femenino, por cada kilómetro cuadrado de extensión terrestre habilitada para los visitantes.

También es un punto importante la guía por el Reglamento General sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo, indicando este mismo que el número de sanitarios debe ser proporcionado al número de trabajadores, para lo cual debe ser tomado en consideración en cada parque, el incremento de servicios sanitarios de acuerdo a la demanda atendida.

Costos por servicios sanitario:

Para determinar los costos por la compra e instalación de los inodoros y lavamanos es necesario establecer costos promedio en el mercado guatemalteco. Para contar con un sanitario masculino y un sanitario femenino, cada uno con su lavamanos. Las especificaciones de los baños cotizados son: Inodoro de dos piezas y lavamanos de pedestal Neagara.

Tabla IX. **Costos por servicios sanitarios**

Descripción	Cantidad necesaria	Precio unitario	Precio total
Inodoro	2	Q. 580,75	Q. 1 161,50
Contra llaves de seguridad para inodoro	4	Q. 100,00	Q. 400,00
Mangueras para llave de seguridad	4	Q. 50,00	Q. 200,00
Lava manos	2	Q. 393,90	Q. 787,80
Mano de obra	1 plomero	Q. 175,00	Q. 700,00
TOTAL			Q 3 249,30

Fuente: elaboración propia.

Para contar con dos sanitarios masculinos y dos sanitarios femenino, tomando en cuenta dos lavamanos, los costos son:

Tabla X. **Costos por servicios sanitarios (masculinos y femeninos)**

Descripción	Cantidad necesaria	Precio unitario	Precio total
Inodoro	4	Q. 580,75	Q. 2 323,00
Contra llaves de seguridad para inodoro	8	Q. 100,00	Q. 800,00
Mangueras para llave de seguridad	8	Q. 50,00	Q. 400,00
Lava manos	4	Q. 393,90	Q. 1 575,60
Mano de obra	1 plomero	Q. 175,00	Q. 1 400,00
TOTAL			Q. 6 498,60

Fuente: elaboración propia.

Siendo el costo por servicio sanitario adicional de Q. 1,624.65, correspondiente a un inodoro, dos contra llaves, dos mangueras, un lava manos y el servicio de mano de obra por instalación y puesta en funcionamiento.

3.2.2.5. Primeros auxilios

Debe de haber dentro del parque un lugar determinado que preste servicio de primeros auxilios, con un botiquín perfectamente equipado, camilla de descanso y acondicionamiento.

El botiquín estará ubicado en sitio de rápido y fácil acceso, conocido por todo el personal que eventualmente necesite recurrir a él. Tendrá un contenido básico como el que se describe a continuación, el cual está basado en recomendaciones ampliamente aceptadas para asistencia primaria.

Contenido general

- Alcohol etílico
- Agua oxigenada
- Curitas
- Gasa
- Algodón
- Micropore
- Termómetro clínico
- Tijera

Contenido específico

- Antiácidos
- Antidiarreicos

- Antigripales
- Desinflamatorios

Costos por botiquín:

Tabla XI. **Costos por botiquín**

Descripción	Cantidad necesaria	Precio unitario	Precio total
Malox Plus	20	Q. 1,55	Q. 31,00
Peptobismol	24	Q. 1,49	Q. 35,76
Acetaminofén	50	Q. 0,31	Q. 15,50
Tabcin Adultos	24	Q. 1,28	Q. 30,72
Tabcin Gripe y Tos	12	Q. 1,54	Q. 18,48
Aleve Extra Fuerte	24	Q. 1,79	Q. 42,96
Alka Seltzer	12	Q. 1,30	Q. 15,60
Alka Seltzer AD	24	Q. 1,70	Q. 40,80
Ibuprofeno 400mg Leven	20	Q. 4,00	Q. 80,00
Loratadina Leven 10mg	20	Q. 50,00	Q. 100,00
Vitaflenaco 25mg	30	Q. 1,47	Q. 44,10
Bactid Gel	1	Q. 16,92	Q. 16,92
Alcohol Etílico 70% 1000ml	1	Q. 20,00	Q. 20,00
Micropore 1 plg	1	Q. 15,00	Q. 15,00
Curitas Hansaplast	100	Q. 0,25	Q. 100,00
Gasa Delta 1yd * 1yd	1	Q. 10,00	Q. 10,00

Continuación de la tabla XI.

Algodón Absorbente	1	Q. 20,00	Q. 20,00
Micropore 1plg	1	Q. 15,00	Q. 15,00
Termómetro Clínico	1	Q. 20,00	Q. 20,00
TOTAL			Q. 636,84

Fuente: elaboración propia.

3.2.2.6. Servicios adicionales

Limitaciones o restricciones: para conocimiento de los visitantes deben estar por escrito, en un lugar visible y/o en forma gráfica las limitaciones o restricciones del parque.

Costo por manta informativa de limitaciones y restricciones del parque.

Tabla XII. **Costo por manta informativa**

Descripción	Cantidad necesaria	Precio unitario	Precio total
Manta vinílica con medidas de 2mts de ancho X 3mts de largo.	1	Q. 360,00	Q. 360,00
TOTAL			Q. 360,00

Fuente: elaboración propia.

Seguridad: la seguridad, entendida como el resguardo de la integridad física de los visitantes y sus bienes, debe ser garantizada dentro de los parques nacionales, por lo anterior se cuenta con un mínimo de 2 personas de vigilancia y seguridad dentro del parque y una persona en el área de parqueo destinada a la vigilancia de los vehículos.

Costo por seguridad: cubriendo el mínimo de personal de seguridad, consistente en 2 personas de vigilancia y seguridad dentro del parque y una persona en el área de parqueo, el presupuesto necesario para seguridad, de acuerdo al salario mínimo, detallado en el punto 3.2.2.1., es:

$$Q. 2\ 324,00 \text{ mensual} * 3 = Q. 6\ 972,00 \text{ mensual}$$

Menos un sueldo tomado en cuenta en el detalle de costo por organigrama:

$$Q. 6\ 972,00 - Q. 2\ 324,00 = Q. 4\ 648\ 00 \text{ mensual (Adicional al total de sueldos por organigrama)}$$

Parqueo: el parque debe tener área de parqueo con una capacidad para mínimo 10 vehículos.

Guías y guarda recursos: tener disponibilidad de 3 guías como mínimo al servicio de los visitantes y 3 guarda recursos al servicio de los recursos naturales del parque.

Costo por guías y guarda recursos: en atención a la disponibilidad mínima de guías y guarda recursos, el presupuesto necesario, de acuerdo al salario mínimo, detallado en el punto 3.2.2.1., es:

$$Q. 2\ 324,00 \text{ mensual} * 6 = Q. 13\ 944,00 \text{ mensual}$$

Menos un sueldo tomado en cuenta en el detalle de costo por organigrama:
Q. 13 944,00 – Q. 2 324,00 = Q. 11 620,00 mensual (Adicional al total de sueldos por Organigrama)

3.3. Indicadores de calidad

Se utiliza un conjunto de instrumentos que permiten medir cómo se adaptan los procesos y la prestación de los servicios al conjunto de normas y estándares tomados como referencia. Estos instrumentos permiten elaborar indicadores para detectar las áreas críticas de los procesos y los atributos del servicio más importantes desde el punto de vista del consumidor. La evolución de los indicadores permite analizar la eficacia de las mejoras y sus resultados en términos de satisfacción del cliente.

En la actividad turística dentro de los parques se delimitará el análisis de indicadores de demanda, midiendo la cantidad de solicitudes de asistencia para establecer una comparación de la actividad mes a mes. Se realiza por medio de un registro de ingresos turísticos al parque dividido en tres categorías: turistas nacionales, turistas extranjeros y turistas exonerados. Los turistas exonerados son aquellos que asisten al parque sin costo, generalmente programado para visitas escolares y personal seleccionado por los administradores, pero que a la vez su visita debe ser tomada en cuenta como parte de la demanda.

El análisis de indicadores del servicio, para determinar la satisfacción del cliente con el servicio percibido. Se realiza por medio de una encuesta de la que pueda extraerse información valiosa e importante para determinar el grado de satisfacción del cliente, detectar debilidades y proponer mejoras.

3.4. Verificación de información

Para el análisis de los indicadores debe tabularse y mantener un registro electrónico y gráfico de la demanda turística del parque y la satisfacción del servicio.

Para la evaluación de la norma, se tiene establecido un sistema de auditorías y monitoreo constantes, con los cuales, puede verificar y establecer mediante evidencias reales encontradas dentro del parque el nivel de cumplimiento que esta presentado al momento de realizarse el monitoreo; igualmente, se pueden medir los impactos que la certificación ha realizado, resultado que deberá ser reflejado en prácticas sociales, económicas, culturales y ambientales. Adicionalmente, se realiza una auditoría anual para verificar la constancia de la calidad del servicio

3.5. Digitalización de datos

Actualmente el INGUAT registra las visitas turísticas a Guatemala, esa información es segmentada y enviada al CONAP para extraer los datos referentes a las áreas protegidas.

Para contar con un mejor control y certeza de los datos de registro de visitantes, cada parque nacional debe llevar su propio registro de visitas turísticas y rendir un informe a las oficinas centrales para que sean registrados los ingresos obtenidos por la visita turística a los diferentes destinos. El informe de ingresos debe realizarse semanalmente, enviándolo cada lunes, específicamente dirigido a la sección de tesorería, con copia al director financiero.

Otro dato digitalizado debe ser la cantidad de insumos utilizados de acuerdo a la demanda para contar con la disponibilidad necesaria en el Almacén

3.6. Análisis del nivel de visitación a los parques nacionales

Con los informes mensuales se tendrán reflejados los ascensos y disminuciones de visitantes turísticos, registro que debe tenerse en forma electrónica y gráfica

4. IMPLEMENTACION DE LA PROPUESTA PARA MEJORAR LA CALIDAD

4.1. Plan de acción

En primer lugar, la identificación del sistema de normalización en el cual se establecen los requisitos y estándares de servicio y de proceso que deben cumplir los parques nacionales para certificarse, adoptando una visión de calidad como factor clave de la competitividad y el servicio turístico para la realización de un plan de calidad.

En segundo lugar, la creación de un Plan Estratégico, el cual comprende evaluar lo que la norma requiere, establecer a corto y mediano plazo la implementación de los servicios requeridos, con tiempos definidos, responsables y funciones. Los responsables son básicamente los administradores, coadministradores y personal contratado.

En tercer lugar, el ente u organismo gestor que impulsa el sistema de calidad en los diversos parques nacionales. Para ello cada parque nacional debe crear un Comité de Calidad por encima del cual existe un Comité Superior de calidad que tiene la misión de coordinar la aplicación del sistema en los distintos parques y por último la Comisión de Certificación de Parques Nacionales, constituida por dos instituciones, El CONAP, como encargado de las áreas protegidas, y el INGUAT, como encargado del turismo en Guatemala.

En cuarto y último lugar, el sistema de certificación a través del cual se establecen normas que regulan el proceso de auditoría y certificación de los

parques nacionales para obtener el reconocimiento de calidad. Esto implica la auditoría inicial para evaluar el cumplimiento de requerimientos que certifique el Parque; posteriormente la fijación de las auditorías a realizar anualmente para mantener la constancia en el cumplimiento de requerimiento e implantación de mejoras continuas.

Así mismo, son independientes al proceso, las auditorías internas que realice cada parque en períodos fijados de tiempo, como control y monitoreo de avances y mejoras; pero sí deben ser incluidos dentro del plan estratégico, como metodología a trabajar en la parte de la aplicación del proceso.

4.1.1. Entidad responsable

El Consejo Nacional de Áreas Protegidas, como órgano máximo de control y dirección de Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas –SIGAP- es el responsable de verificar el cumplimiento de los requerimientos, promoverlos y mantener un nivel adecuado de constancia y mejoramiento. Como apoyo del proceso, el CONAP trabaja en conjunto y de la mano con ayuda del INGUAT desde el momento de la difusión de información de los parques, sus servicios, beneficios de visita turística, registro y control de demanda.

4.1.1.1. Departamentos encargados

- El SIGAP
- Administradores y coadministradores
- Comité Superior de Calidad
- Comité de Calidad; formado por personal del parque nacional interesado.
- Auditoría de Calidad

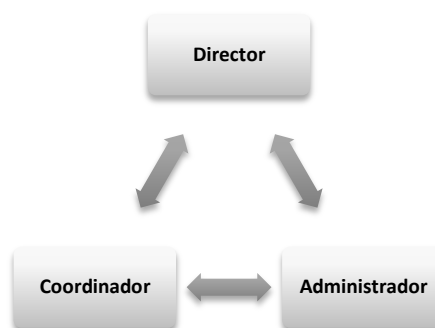
4.1.1.2. Roles

El SIGAP: es la unidad encargada de velar por desarrollo de todo el proceso. Dentro de sus funciones básicas se encuentran impulsar la implementación de los requerimientos de la norma, orientar la administración de los parques nacionales, controlar los avances del proceso, auditar y evaluar los requerimientos implantados, mantener el control de estándares a través del tiempo.

Administradores y coadministradores: colaboradores del SIGAP quienes mantienen una estrecha relación con los trabajadores del parque nacional.

Comité Superior de Calidad: es formado por las personas involucradas en el proceso directamente, tanto del CONAP, como del SIGAP. Su estructura y funciones son:

Figura 3. Estructura del Comité Superior de Calidad



Fuente: elaboración propia.

Donde el director del Comité Superior de Calidad es quien dirige la implementación, evaluación y desarrollo del proceso, asegura la aplicación y

cumplimiento de los requerimientos, mantiene informado a todo el equipo de los avances del proceso y las actividades necesarias para evidenciar mejoras, vela por el cumplimiento de programas de capacitación y auditorías del proceso de calidad, delega responsabilidades, solicita a los encargados y miembros del equipo informes del cumplimiento de objetivos, acciones correctivas, acciones preventivas, capacitaciones, mantenimiento preventivo, medición de la satisfacción del cliente, clima laboral y evaluación del personal. Presenta un informe trimestral del desempeño y avances del sistema de requerimientos implantados y posibles modificaciones para mejorar, tomando como documentos de apoyo los informes presentados por los miembros del equipo. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para capacitación y entrenamiento del personal así como para las reuniones del Comité superior de Calidad y demás personal. Coordina las acciones y actividades para asegurar la eficacia de las auditorías de calidad.

El coordinador del Comité Superior de Calidad documenta, registra, consulta e informa al director las acciones y actividades que garanticen la eficacia del sistema, asiste al director en el desarrollo, implementación, monitoreo y mejoramiento del sistema, así como en la elaboración de los informes del desempeño del sistema, colabora en la difusión y concientización acerca de la necesidad del cumplimiento de los requisitos del sistema.

El administrador del Comité Superior de Calidad controla y actualiza los registros, monitorea y revisa el cumplimiento del plan de acción e informa al coordinador la situación actual y avances de cada parque nacional, colabora con el director en la elaboración del informe trimestral del desempeño y avances del sistema, coordina y calendariza capacitaciones al personal de acuerdo a solicitado por el director, monitorea y coordina el seguimiento de acciones correctivas y acciones preventivas a los involucrados en el proceso.

Comité de Calidad: realiza un trabajo conjunto con el administrador del Comité Superior de Calidad a fin de monitorear el cumplimiento de todos los requerimientos para la certificación de calidad, evaluando las actividades correspondientes que encaminen al cumplimiento de objetivos y plan de acción propuesto. El comité de calidad está directamente involucrado en el mejoramiento de canales de comunicación entre directivos del SIGAP, administradores y coadministradores, el personal operativo y los clientes. Retroalimenta a todas las áreas del sistema sobre las actualizaciones del servicio turístico en el parque nacional una vez al mes, involucrando de manera participativa y responsable a todo el equipo. Brinda asesoría al personal operativo y administrativo si se requiere. Finalmente, es quien organiza y coordina la recepción de las auditorías, interpreta los resultados y los presenta a los demás miembros del equipo.

Auditoría de calidad: evalúa las evidencias, cualitativas o cuantitativas, que informan sobre el cumplimiento de los requerimientos. La evidencia de auditoría se basa típicamente en entrevistas, revisión de documentos, observación de actividades y condiciones, resultados de mediciones y pruebas convenientes.

4.1.2. Implementación de los requerimientos de la norma

El CONAP dispone de personal que acompaña el proceso de cada parque nacional desde el inicio de implantación de los requerimientos hasta su culminación y momento para optar a la certificación. El desarrollo del sistema se realiza por etapas:

Etapa 1. Identificación del sistema: cada parque nacional debe conocer los requerimientos que se requiere para la creación de la norma de calidad que certifique su servicio turístico, los cuales define el capítulo tres de este trabajo.

Etapa 2. Creación de plan estratégico: la estructura del plan incluye:

Tabla XIII. **Estructura del Plan Estratégico**

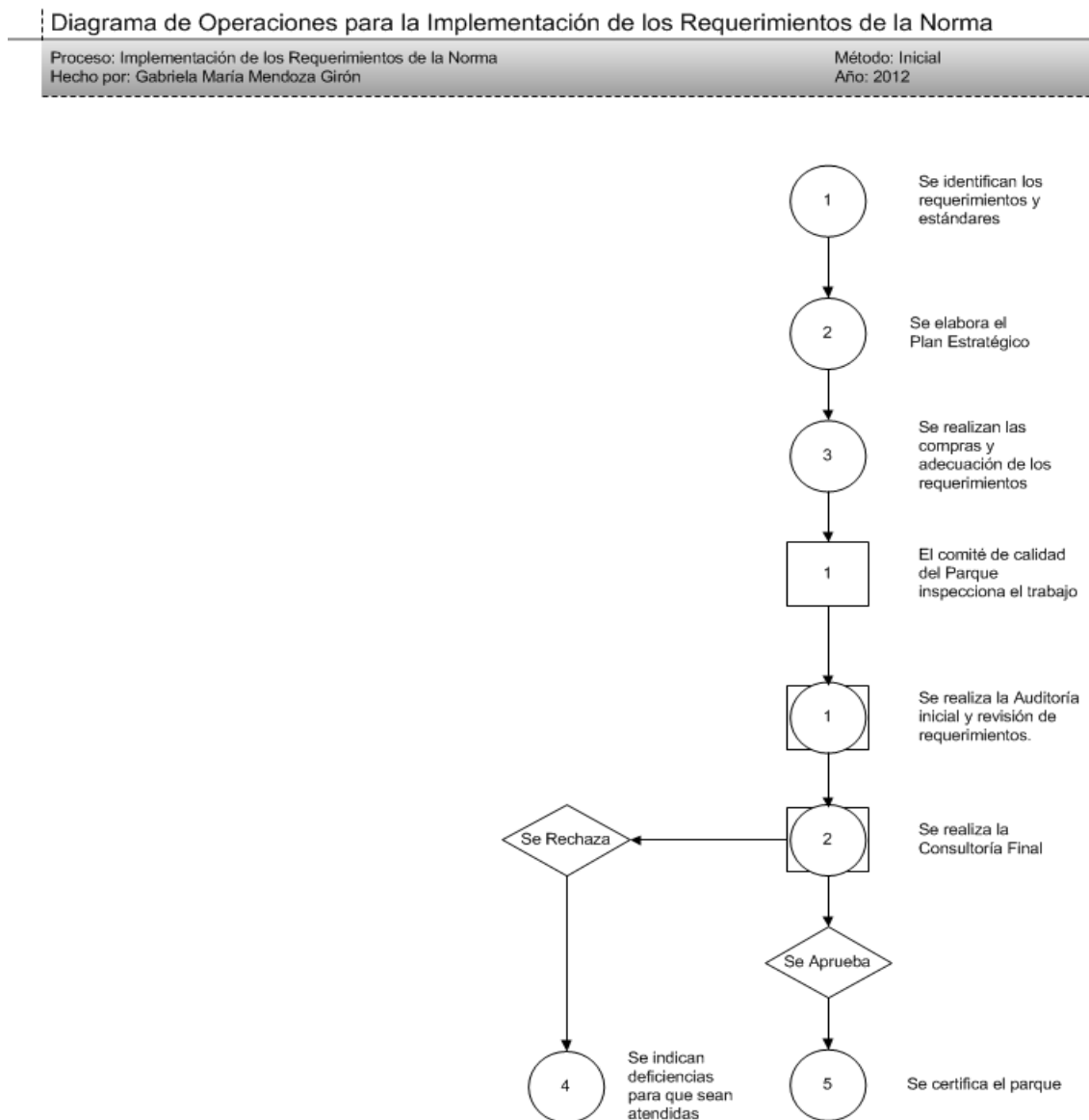
Análisis
Identificación de procesos necesarios
Diagnóstico
Secuencia de los procesos identificados
Misión y Visión
Objetivos estratégicos
Objetivos a corto plazo Objetivos a largo plazo
Estrategias
Extensión Tipo de actividades
Aplicación
Actividades secuenciales Definición de tiempo Responsables

Fuente: elaboración propia.

Etapa 3. Auditoría y revisión de requerimientos. Se cumple con una auditoría inicial para la evaluación del cumplimiento de los requerimientos que permitan optar al parque nacional a la certificación de la norma de calidad de servicio turístico. Se fija también una auditoría anual con la cual se evalúa la constancia y mejoras del sistema. Por otro lado, se incluye como parte del plan estratégico, realizar auditorías, las cuales deben ser programadas continuamente y en períodos de tiempo determinados, para mantener control y monitoreo de los avances que den como resultado la fijación de acciones correctivas y acciones preventivas.

Etapa 4. Sistema de certificación. Se realiza una consultoría final de parte del Comité Superior de Calidad para garantizar la revisión más óptima del sistema de calidad.

Figura 4. **Diagrama de operaciones para la implementación de los requerimientos de la norma**



Fuente: elaboración propia.

4.2. Logística del proceso

La logística del proceso garantiza el incremento de competitividad, agiliza las actividades de negociación turística a los parques nacionales, constituye una forma de planificación estratégica para evitar situaciones inesperadas o bien enfrentarlas correctamente, en base a la aceptación del público desde el momento de atender a la información que se les transmite. La logística conlleva una serie de actividades que deben cumplirse para satisfacer a los clientes, lo que significa que debe realizarse a la mayor rapidez posible.

En primer lugar se requiere la capacitación de los involucrados, administradores o coadministradores y personal contratado, quienes prestan el servicio y son la clave del éxito por la sencilla razón de ser el contacto directo entre los visitantes y el producto que están comprando, siendo en este caso el servicio turístico idóneo.

Una vez capacitado el personal se informa a los clientes, vendiendo la idea de que el servicio que recibirán en su visita es realmente un servicio de calidad, que cumple y puede exceder sus expectativas. Además se presentan los servicios que están a su disposición y se ofrece la mejor atención humana durante toda su estadía.

Para ello deben trabajarse y distribuirse trifolios informativos que por medio de gráficas y breves palabras permitan ampliar el panorama que los visitantes tienen de los parques nacionales.

También deben tenerse visibles una manta general del CONAP y SIGAP, como encargados del proceso y de la conservación de todas las áreas protegidas, incluyendo parques nacionales.

Es importante tomar en cuenta el costo de trifoliales, mantas y *Roll-up* como parte de la inversión inicial, el cuál sería:

Tabla XIV. **Costos de trifoliales y *Roll-up***

Descripción	Cantidad necesaria	Precio unitario	Precio total
Folletos de 8 páginas, impresos a full color, en material Coche 80grs, incluyendo elaboración y arte gráfico.	1 000	Q. 1,70	Q. 1 700,00
Roll-Up, tamaño 0.80*2 metros con su manta a full color	2	Q. 400,00	Q. 800,00
TOTAL			Q. 2 500,00

Fuente: elaboración propia.

4.2.1. Acceso a la información

Una eficiente participación se condiciona directamente de la información con que se cuente. Es necesario que los visitantes puedan acceder a la información que le permita elegir su destino turístico más adecuado y que sea lo que realmente busca para que a la vez se tenga la certeza que sus necesidades y expectativas serán cubiertas.

A diferencia de un folleto, un sitio en internet no es estático, lo cual le confiere ventajas frente a otros medios de comunicación, ya que es posible actualizar continuamente la información, hecho que le permite adaptarse con rapidez, a los repentinos cambios tanto de la demanda como de la oferta

turística, por ello es importante contar con un cyber espacio sobre los parques nacionales, que incluya la información suficiente y necesaria para crear un primer acercamiento entre el turista y el área que visitará.

En el caso de la información transmitida por la web, es importante visualizar que no genera costos elevados, ya que tanto el CONAP como el INGUAT manejan páginas virtuales en las cuales puede añadirse ésta información.

Cada parque debe tener disponibilidad del cyber espacio, por lo cual es importante analizar la cobertura de las empresas con la capacidad de prestar este servicio, como lo son Claro y Tigo; y los costos de adquirir el servicio. Para mayor facilidad, rápido acceso y oportunidad de dotar al personal del servicio que le permita el acceso a los sitios web, se genera la necesidad de adquirir servicio de internet móvil.

Se considera el costo por enlace de datos y acceso a internet, por medio de internet móvil, el cual es un costo fijo mensual por la prestación del servicio:

Tabla XV. **Costos por servicio de enlace de datos**

Descripción	Cantidad necesaria	Precio unitario	Precio total
Internet móvil, Plan Premium de 4 G (8GB)	10	Q. 299,00	Q. 2 990,00
TOTAL			Q. 2 990,00

Fuente: elaboración propia.

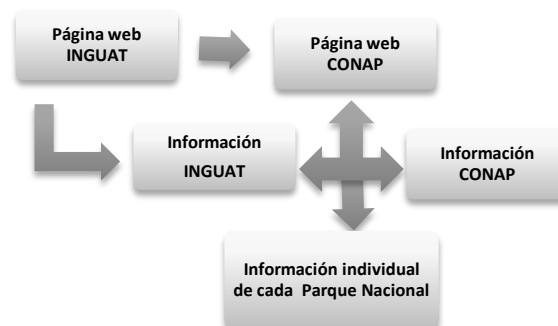
4.2.1.1. Sitios de información

Dentro de la página del INGUAT, específicamente en el Link de ¿A dónde ir? se implementa la opción de parques nacionales, presentando de forma gráfica e informativa los atractivos turísticos de ésta categoría, actividades que se pueden realizar y servicios que prestan. Además, como parte de la participación del CONAP se implementa el link de acceso directo desde la página del INGUAT a la página del CONAP. Así pues, CONAP determina un área específica donde se encuentre información de los parques nacionales como lugares turísticos con servicios de calidad garantizada

4.2.1.2. Contactos

De una forma inmediata, el primer contacto entre los visitantes y el área es la web, por medio de los accesos desde las páginas del INGUAT y del CONAP. De una forma más específica se cuenta con el encargado de la sección de información, parte del personal del INGUAT y el encargado de la sección de información del SIGAP, quienes refieren a los visitantes con los encargados de información de cada uno de los parques nacionales.

Figura 5. **Contactos entre los visitantes y el área protegida**



Fuente: elaboración propia.

4.2.2. Atención humana a los visitantes

El contacto directo con los visitantes lo tienen los administradores o coadministradores de cada parque, así como el personal que trabaja en el lugar. La persona encargada del área de “Atención al Cliente” juega un papel muy importante, por ser quien atiende y orienta a los visitantes personalmente, por vía telefónica y por la web. Los visitantes también reciben atención por parte del personal de seguridad, los guías y guarda recursos, quienes eventual o permanentemente tienen contacto con los turistas. El conjunto y servicio complementario de todo el personal es lo que da como resultado la impresión y satisfacción en los clientes

4.2.3. Servicios a ofrecer

- Información
- Servicios sanitarios
- Primeros auxilios
- Parqueo
- Seguridad
- Guía
- Vías de acceso
- Señalización

4.3. Diseño de la norma de calidad

Las normas generalmente se identifican por un título que indican su aplicación general. En este contexto la norma para el servicio turístico de los parques nacionales se identifica con las siglas NSERTUR-Norma de Servicio Turístico-.

4.3.1. Logotipo

El logotipo identifica a la Norma de Servicio Turístico de forma gráfica, representándola por medio de un paisaje de Guatemala, adicionalmente las siglas correspondientes a la norma y el nombre de la norma como tal.

Su finalidad es representar gráfica y visualmente la Norma de Servicio Turístico, en Guatemala, de otras normas existentes, comunicando que ésta norma está relacionada con los lugares turísticos del país.

Figura 6. **Logotipo de la norma**



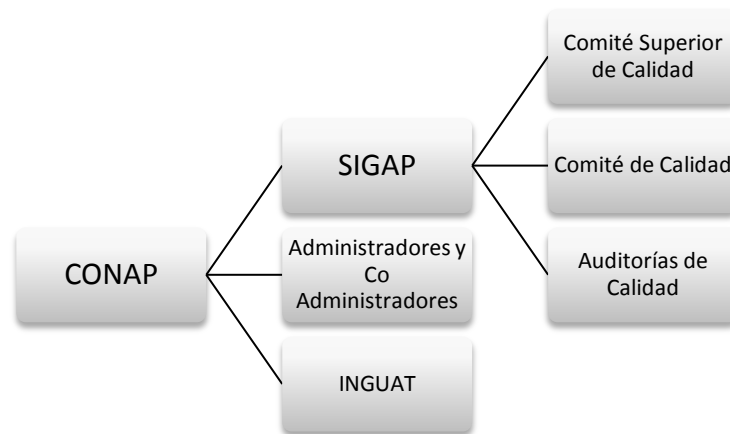
Fuente: elaboración propia.

4.3.2. Estructura

La estructura de la norma define la organización e interrelación de todas las entidades y personal involucrados en el proceso; dentro de la estructura el Consejo Nacional de Áreas Protegidas es la entidad responsable de todo el

proceso, quien guiará cada una de las fases y etapas del mismo, de la mano del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas, los administradores y coadministradores y el INGUAT; finalmente como personal encargado dentro del SIGAP, debe contarse con la colaboración del Comité Superior de Calidad, el Comité de Calidad y el personal a cargo de las auditorías de calidad.

Figura 7. **Estructura de la norma**



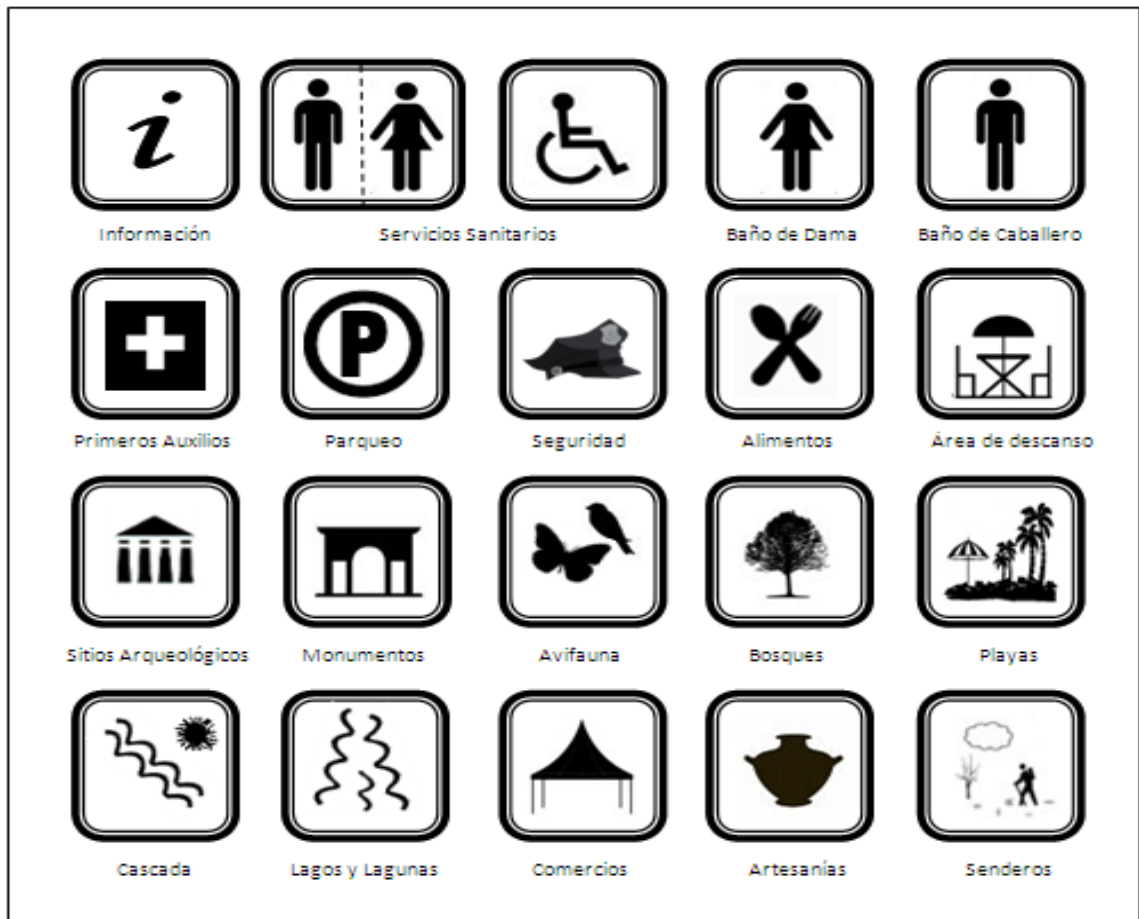
Fuente: elaboración propia.

4.3.2.1. **Señales implementadas**

Ubicación de los diferentes servicios y ambientes con los que cuenta el parque nacional, tales como; servicio sanitario, centro de información, primeros auxilios, área de parqueo, área de descanso, sitios arqueológicos, monumentos, avifauna, bosques, playas, cascadas, aventura, lagos, lagunas, riachuelos, comercios, artesanías y senderos.

Mapa de zonificación del parque nacional en el cual se muestre toda el área que abarca el parque, su extensión, sitios recreativos y servicios que presta.

Figura 8. **Señales implementadas**



Fuente: elaboración propia.

Tabla XVI. **Costo estimado por señales implementadas**

Descripción	Cantidad necesaria	Precio unitario	Precio total
Impresión de señal informativa de 30 cms X 30 cms.	20	Q. 100,00	Q. 2 000,00
TOTAL			Q. 2 000,00

Fuente: elaboración propia.

4.3.2.2. Localización

Las señales son ubicadas en diferentes puntos del parque, en lugares visibles y transitados.

El centro de información se encuentra dentro de los siguientes 100 metros posterior a la entrada del parque. Si el parque no cuenta con una entrada determinada el centro de información está en uno de los puntos más transitados por los visitantes.

El mapa de ubicación geográfica del parque se encuentra a un lado del centro de información.

4.4. Adecuación de los requerimientos a cada parque

Las diferencias de extensión, afluencia de visitantes e infraestructura, demanda cierta flexibilidad en la adecuación de los requerimientos. A pesar de contar con esta flexibilidad, el cumplimiento de requerimientos no es inferior, la

calidad y el buen servicio son perceptibles en los parques certificados y óptimos a certificación.

4.4.1. Según extensión

Lo solicitado para la certificación, como guías, personal de vigilancia y guarda recursos, es lo mínimo con lo que el parque debe contar.

En el caso de los parques nacionales con mayor extensión, como Tikal, Sierra Lacandón, Laguna del Tigre, Mirador Río Azul, Yaxhá-Nakúm-Naranjo, Río Dulce y Laguna Lachuá, se evalúa esta disponibilidad en relación a su extensión, debiendo incrementar en un intervalo de mínimo 5 personas entre vigilancia y guías, distribuidas para prestar servicio a los visitantes.

El detalle de extensión proporcionado y registrado por el Consejo Nacional de Áreas Protegidas es:

- Cuevas del Silvino extensión: 8 hectáreas
- Grutas de Lanquín: extensión: 11 hectáreas
- Los Aposentos: extensión: 15 hectáreas
- San José la Colonia extensión: 54 hectáreas
- El Reformador extensión: 60 hectáreas
- Laguna El Pino: extensión: 73 hectáreas
- Las Victorias: extensión: 82 hectáreas
- El Baúl: extensión: 240 hectáreas
- Riscos de Momostenango: extensión: 240 hectáreas
- Naciones Unidas: extensión: 491 hectáreas
- Cerro Miramundo extensión: 902 hectáreas
- El Rosario: extensión: 1,105 hectáreas

- Volcán Pacaya: extensión: 2,000 hectáreas
- Sipacate Naranjo: extensión: 2,000 hectáreas
- Río Dulce: extensión: 13,000 hectáreas
- Laguna Lachuá: extensión: 14,500 hectáreas
- Yaxhá-Nakúm-Naranjo: extensión: 37,160 hectáreas
- Tikal: extensión: 55,005 hectáreas
- Mirador Río Azul: extensión: 116,911 hectáreas
- Sierra de Lacandón: extensión: 202,865 hectáreas
- Laguna del Tigre: extensión: 289,912 hectáreas

4.4.2. Según afluencia de visitantes

Según la demanda aumenta la solicitud de disponibilidad de personal para atención al público y guías, lo cual es evaluado para cada caso.

4.4.3. Según los recursos naturales con los que cuenta

Aumenta la disponibilidad de guarda recursos para atención y vigilancia de los recursos naturales. Es importante recordar que el turismo que manejan las áreas protegidas, es un turismo sostenible, que vela por la conservación de los recursos naturales.

4.5. Plan de control

El proceso de implementación de requerimientos en los parques nacionales del SIGAP, como todo proceso, se compone de etapas y actividades que deben ser controladas, registradas, monitoreadas y evaluadas para su mejora continua. De esta forma se garantiza la evolución y seguimiento del proceso.

Como parte del plan de control se determina el sinóptico de la norma y la documentación de control de los requerimientos implantados y las auditorías programadas.

4.5.1. Sinóptico de la norma

Describe las etapas y principales elementos que comprende la implementación de los requerimientos para optar a la certificación.

4.5.1.1. Modelo del sinóptico de la norma

Fase 1

Identificación de los servicios que se le ofrecen a los visitantes y discusión de la percepción de las expectativas de los visitantes para convertirla en especificaciones de calidad del servicio involucrando las necesidades personales y las experiencias anteriores.

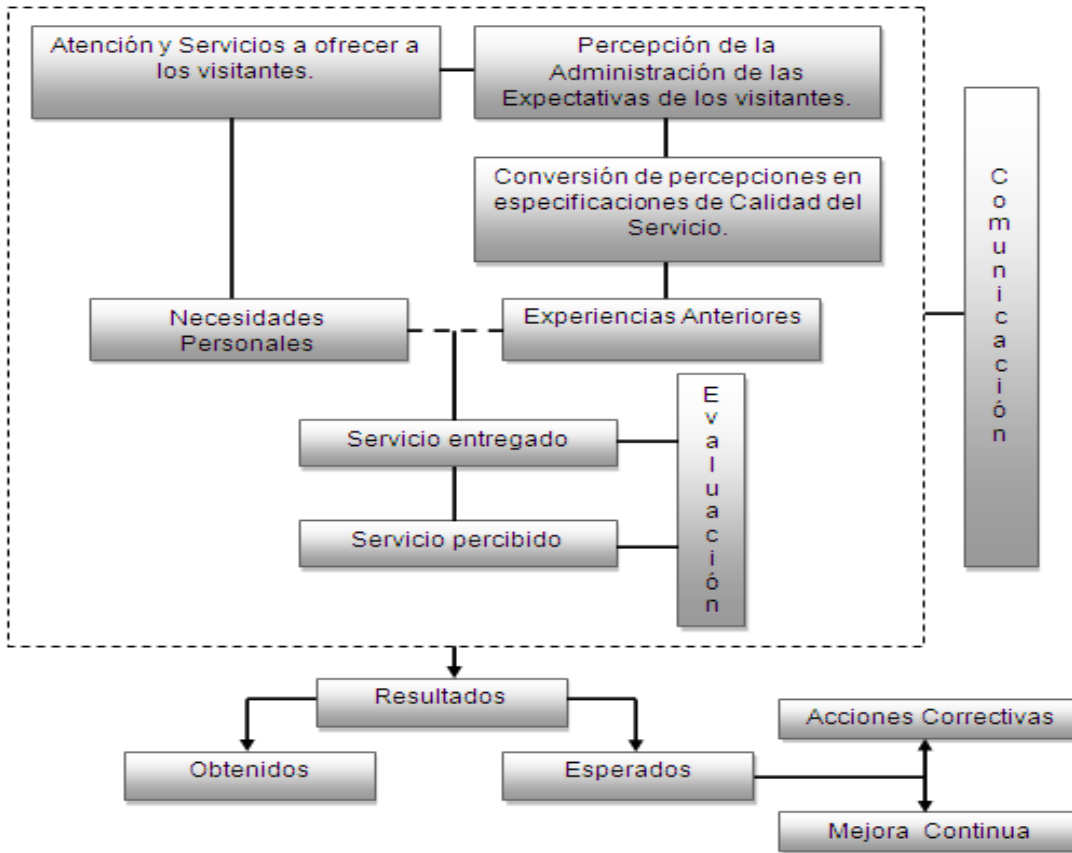
Fase 2

Valoración del servicio, entregado y percibido, el cual es sometido a una evaluación crítica.

Fase 3

Análisis de los resultados. Los análisis obtenidos comparados con los resultados esperados para el planteamiento de las acciones correctivas y las mejoras continuas del proceso que identifican nuevamente las expectativas de los turistas y programas futuros.

Figura 9. **Modelo del sinóptico de la norma**



Fuente: elaboración propia.

4.5.1.2. Periodicidad del sinóptico

La parte de mayor atención dentro del sinóptico como plan de control radica en la evaluación y análisis de los resultados, con la finalidad de plantear las acciones correctivas del proceso y mejorar continuamente.

Para medir resultados obtenidos versus resultados esperados deben establecerse previamente objetivos y metas con en intervalos de tiempo

determinados. Plantear objetivos mensuales, trimestrales, semestrales y anuales, dentro de una proyección anual realizada desde el momento de la implementación de los requerimientos.


4.5.2. Documentación de control

Permite asegurar que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas, manteniendo la organización del proceso. De esta manera también se verifican los resultados y se proyectan situaciones futuras, señale fallas y deficiencias con la finalidad de repararlos y evitar que se repitan.

4.5.2.1. Requerimientos implantados

Encuesta del servicio sobre el grado de satisfacción del visitante.

Figura 10. Encuesta del servicio

<i>Estimado Cliente:</i>					
Basándose en su experiencia, cuál es su grado de satisfacción					
	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No se aplica
1. ¿Fue fácil solicitar información?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ¿Cuál fue la calidad del servicio?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ¿Cómo lo trató la persona que le atendió?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ¿Está satisfecho con las soluciones a sus quejas y reclamaciones?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Cree que el gasto realizado en relación a calidad/precio fue gratificante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. ¿En general cómo se siente con el servicio recibido?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Cite sus comentarios	<input type="text"/>				

Gracias por su Visita

Fuente: elaboración propia.

Registro escrito: se apunta el resultado del control, la anomalía que se haya encontrado en caso las haya, los métodos de corrección que se sugieran y el seguimiento de las reparaciones con un intervalo de tiempo determinado.

Manual de procedimiento de los controles: se anotan los parámetros de las tolerancias que se miden.

Tabla XVII. **Parámetros de control**

REQUERIMIENTOS	E	MB	B	DB
Información				
Servicio sanitario				
Primeros auxilios				
Parqueo				
Seguridad				
Guía				
Vías de acceso				
Señalización dentro del parque				

Siendo los rubros:

Excelente (E)	8-10
Muy Bueno (MB)	6-8
Bueno (B)	3-6
Debe Mejorar (DM)	0-3

Fuente: elaboración propia.

Evaluación de la eficiencia de la norma: teniendo en cuenta los resultados del registro escrito y el manual de procedimientos se evalúa y se informa sobre la eficiencia de la norma.

4.5.2.2. Auditorías programadas

El objetivo de las auditorías consiste en apoyar a los miembros involucrados en el proceso de implementación de la norma de calidad de servicio turístico. La auditoría proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información a los requerimientos revisados

5. SEGUIMIENTO

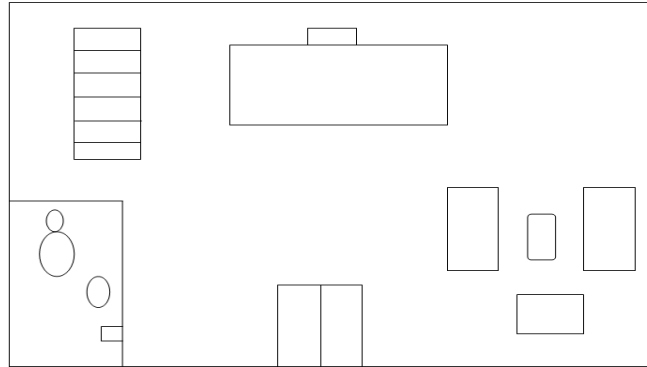
5.1. Resultados obtenidos

Como parte del estudio económico de la implementación del proceso es necesario analizar su rentabilidad, para lo cual se analizan los costos de estimación de inversión inicial y posteriormente los costos menores de mantenimiento y seguimiento a través del tiempo.

Inversión inicial: el presupuesto con el que se debe de contar para cubrir los gastos mínimos, por parque nacional, como parte de la inversión inicial son: servicios sanitarios, botiquín, limitaciones y restricciones, publicidad, señalización y servicio de enlace de datos, costos detallados en el capítulo 3 y 4. Adicionalmente se toma en consideración el costo por mobiliario y equipo, papelería y útiles de oficina y otros materiales y suministro, los cuales se detallan a continuación:

Costos por mobiliario y equipo: para ambientación de las oficinas administrativas, dentro de las cuales se considera la oficina del director; otra oficina para el coordinador técnico, el administrador y asistente administrativo y financiero; dos oficinas por coordinación asistida y otras dos oficinas por coordinación sin asistencia, haciendo un total de 6 oficinas debidamente acondicionadas de acuerdo a los modelos propuestos, los cuales contienen el mobiliario y equipo mínimo por oficial.

Figura 11. **Modelo de oficina para dirección**



Fuente: elaboración propia.

Detalle de mobiliario y equipo necesario para propuesta:

Tabla XVIII. **Costo por mobiliario y equipo de oficina para dirección**

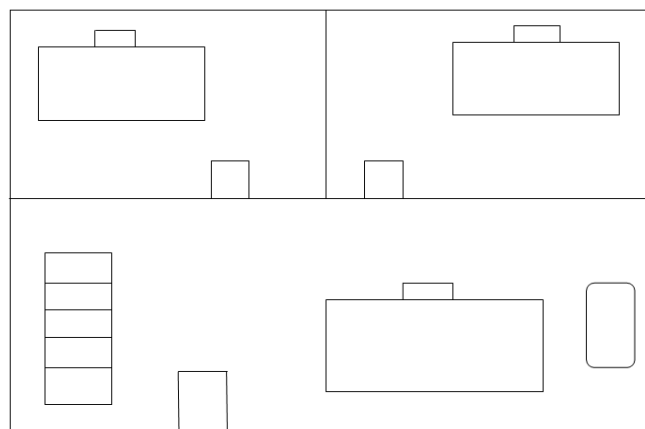
Descripción	Cantidad Necesaria	Precio unitario	Precio total
Archivo vertical de dos (2) gavetas, estructura metálica con chapa, de 45cms de ancho X 70 cms de fondo y 70 cms de alto.	1	Q. 898,00	Q. 898,00
Armario de persiana de apertura vertical, medida de 45 cms de fondo, 120 cms de largo y 198 cms de alto, cuatro entrepaños.	1	Q. 5 437,00	Q. 5 437,00
Amueblado de sala, color chocolate, de 3 piezas (tres, dos, uno).	1	Q. 10 380,00	Q. 10 380,00
Mesa de centro, color café y centro de vidrio.	1	Q. 1 850,00	Q. 1 850,00

Continuación de la tabla XVIII.

Escritorio ejecutivo, estructura metálica con chapa, de 145 cms de largo X 60 cms de fondo y 73 cms de alto. Tablero de madera aglomerada.	1	Q. 1 505,00	Q. 1 505,00
Silla tipo presidente, forrada en asiento y respaldo color negro con brazos y base en polyretano color negro y reclinación en respaldo.	1	Q. 635,00	Q. 635,00
Computadora de escritorio, procesador Intel core i5.	1	Q. 4 750,00	Q. 4 750,00
Impresora a color.	1	Q. 580,00	Q. 580,00
TOTAL			Q 26 035,00

Fuente: elaboración propia.

Figura 12. **Modelo de oficina para coordinación técnica y administrativa**



Fuente: elaboración propia.

Tabla XIX. **Costo por mobiliario y equipo de oficina para coordinación técnica y administrativa**

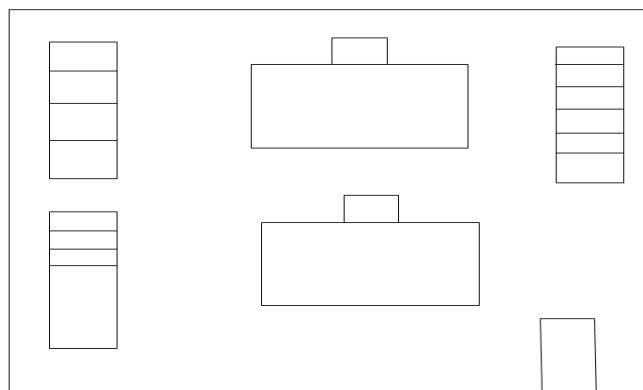
Descripción	Cantidad necesaria	Precio unitario	Precio total
Archivo vertical de dos (2) gavetas, estructura metálica con chapa, de 45cms de ancho X 70 cms de fondo y 70 cms de alto.	1	Q. 898,00	Q. 898,00
Armario de persiana de apertura vertical, medida de 45 cms de fondo, 120 cms de largo y 198 cms de alto, cuatro entrepaños.	1	Q. 5 437,00	Q. 5 437,00
Armario de metal, color negro, cuatro entrepaños y dos puertas, medidas 102 X 190 cms y 45 cms de fondo.	2	Q. 1 405,00	Q. 2 810,00
Mesa para máquina de escribir, estructura metálica con chapa, de 55 cms de largo X 35 cms de fondo y 70 cms de alto.	1	Q. 320,00	Q. 320,00
Escritorio ejecutivo, estructura metálica con chapa, de 145 cms de largo X 60 cms de fondo y 73 cms de alto. Tablero de madera aglomerada.	2	Q. 1 505,00	Q. 3 010,00
Silla tipo presidente, forrada en asiento y respaldo color negro con brazos y base en polyretano color negro y inclinación en respaldo.	3	Q. 635,00	Q. 1 905,00
Escritorio tipo secretarial, estructura metálica, de 105 cms de largo X 55 cms de fondo por 73 cms de alto.	1	Q. 1 210,00	Q. 1 210,00
Computadora de escritorio, procesador Intel core i5.	3	Q. 4 750,00	Q. 14 250,00

Continuación de la tabla XIX.

Impresora a color.	3	Q. 580,00	Q. 1 740,00
TOTAL			Q. 31 580,00

Fuente: elaboración propia.

Figura 13. **Modelo de oficina para coordinaciones asistidas**



Fuente: elaboración propia.

Tabla XX. **Costo por mobiliario y equipo de oficina para coordinaciones asistidas**

Descripción	Cantidad necesaria	Precio unitario	Precio total
Archivo vertical de dos (2) gavetas, estructura metálica con chapa, de 45cms de ancho X 70 cms de fondo y 70 cms de alto.	1	Q. 898,00	Q. 898,00

Continuación de la tabla XX.

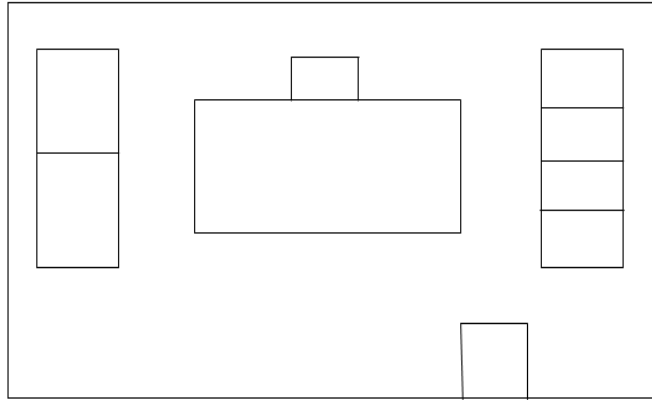
Armario de persiana de apertura vertical, medida de 45 cms de fondo, 120 cms de largo y 198 cms de alto, cuatro entrepaños.	1	Q. 5 437,00	Q. 5 437,00
Armario de metal, color negro, cuatro entrepaños y dos puertas, medidas 102 X 190 cms y 45 cms de fondo.	1	Q. 1 405,00	Q. 1 405,00
Silla tipo presidente, forrada en asiento y respaldo color negro con brazos y base en polyretano color negro y inclinación en respaldo.	2	Q. 635,00	Q. 1 270,00
Escritorio tipo secretarial, estructura metálica, de 105 cms de largo X 55 cms de fondo por 73 cms de alto.	2	Q. 1 210,00	Q. 2 420,00
Computadora de escritorio, procesador Intel corre i5.	2	Q. 4 750,00	Q. 9 500,00
Impresora a color.	2	Q. 580,00	Q. 1 160,00
TOTAL			Q. 22 090,00

Fuente: elaboración propia.

Por dos oficinas de coordinación asistidas, las cuales son la coordinación de primeros auxilios y la coordinación de atención al cliente:

Q. 22 090,00 X 2 = Q 44 180,00 total de costo por oficinas de coordinación asistida

Figura 14. **Modelo de oficina para coordinaciones sin asistencia**



Fuente: elaboración propia.

Tabla XXI. **Costo por mobiliario y equipo de oficina para coordinaciones sin asistencia**

Descripción	Cantidad necesaria	Precio unitario	Precio total
Archivo vertical de dos (2) gavetas, estructura metálica con chapa, de 45cms de ancho X 70 cms de fondo y 70 cms de alto.	1	Q. 898,00	Q. 898,00
Armario de metal, color negro, cuatro entrepaños y dos puertas, medidas 102 X 190 cms y 45 cms de fondo.	1	Q. 1 405,00	Q. 1 405,00
Silla tipo presidente, forrada en asiento y respaldo color negro con brazos y base en polyretano color negro y reclinación en respaldo.	1	Q. 635,00	Q. 635,00
Escritorio tipo secretarial, estructura metálica, de 105 cms de largo X 55 cms de fondo por 73 cms de alto.	1	Q. 1 210,00	Q. 1 210,00

Continuación de la tabla XXI.

Mesa para máquina de escribir, estructura metálica con chapa, de 55 cms de largo X 35 cms de fondo y 70 cms de alto.	1	Q. 320,00	Q. 320,00
Computadora de escritorio, procesador Intel core i5.	1	Q. 4 750,00	Q. 4 750,00
Impresora a color .	1	Q. 580,00	Q. 580,00
TOTAL			Q. 9 798,00

Fuente: elaboración propia.

Por dos oficinas de coordinación sin asistencia, las cuales son la coordinación de protección y conservación y la coordinación de servicios generales:

$Q. 9 798,00 \times 2 = Q. 19 596,00$ total de costo por oficinas de coordinacion sin asitencia.

Tabla XXII. **Costo total por mobiliario y equipo**

Oficina	Precio total
Dirección	Q. 26 035,00
Coordinación Técnica y Administrativa	Q. 32 580,00
2 Coordinaciones con asistencia	Q. 44 180,00
2 Coordinaciones sin asistencia	Q. 19 596,00
TOTAL	Q. 122 391,00

Fuente: elaboración propia.

Costos por Papelería y útiles de oficina: tomando en consideración artículos de oficina necesarios para el desempeño y desarrollo de las actividades se detallan los siguientes:

Tabla XXIII. Costo por papelería y útiles de oficina

Nombre y Características Solicitadas	Cantidad Solicitada	Unidad de Medida	NIT:1251800 PAPELES ECOLOGICOS SOCIEDAD ANONIMA				NIT:4851498 LIBRERIA E IMPRENTA VIVIAN SOCIEDAD ANONIMA				NIT:2386348K INDUSTRIA TECNIFICADA SOCIEDAD ANONIMA					
			Marca	Cantidad	Precio	Monto	Marca	Cantidad	Precio	Monto	Marca	Cantidad	Precio	Monto		
CAJA DE FOLDER COLOANTE	5	UNIDAD	FOLDAFLEX	5	Q. 72.00	Q. 360.00	OXFORD	5	Q. 68.25	Q. 341.25	PENDAFLEX	5	Q. 87.50	Q. 437.50		
BOTES DE PEGAMENTO BLANCO	10	UNIDAD	TUCAN 8 ONZAS	10	Q. 6.10	Q. 61.00	RESISTOL	10	Q. 9.40	Q. 94.00	FAST	10	Q. 8.50	Q. 85.00		
CAJAS DE TACHUELAS DE COLORES	10	UNIDAD	STUDMARK	10	Q. 7.00	Q. 70.00	CHINA	10	Q. 3.80	Q. 38.00	STUDMARK	10	Q. 4.28	Q. 42.80		
REGLAS DE METAL	10	UNIDAD	STUDMARK	10	Q. 4.00	Q. 40.00	ACME	10	Q. 6.50	Q. 65.00	STUDMARK	10	Q. 6.42	Q. 64.20		
BOLLOS DE TAPE DE LUNA PULGADA	10	UNIDAD	HARDTAPE	10	Q. 4.70	Q. 47.00	PREMIUM	10	Q. 3.40	Q. 34.00	BESTAPE	10	Q. 4.60	Q. 46.00		
FOLDER PLASTICO TAMAÑO CARTA DIVERSOS COLORES	100	UNIDAD	FAST	100	Q. 2.90	Q. 290.00	ESSELTE	100	Q. 2.50	Q. 250.00	FAST	100	Q. 3.60	Q. 360.00		
FOLDER PLASTICO TAMAÑO OFICIO DIVERSOS COLORES	100	UNIDAD	FAST	100	Q. 3.10	Q. 310.00	NACIONAL	100	Q. 3.84	Q. 385.00	FAST	100	Q. 3.93	Q. 393.00		
RESMAS DE PAPEL BOND TAMAÑO CARTA	250	UNIDAD	ECLIPSE	250	Q. 27.80	Q. 6 975.00	APUNTA	250	Q. 25.50	Q. 6 375.00	OFFICE PRINT	250	Q. 33.15	Q. 8 287.50		
SACABOCADOS	10	UNIDAD	FAST	10	Q. 17.00	Q. 170.00	DELTA	10	Q. 26.50	Q. 265.00	FAST	10	Q. 25.65	Q. 256.50		
CAJAS DE FASTENER	10	UNIDAD	STUDMARK	10	Q. 7.40	Q. 74.00	APUNTA	10	Q. 8.25	Q. 82.50	ACME	10	Q. 8.95	Q. 89.50		
CAJAS DE CLIPS PEQUEÑOS	10	UNIDAD	STUDMARK	10	Q. 1.75	Q. 17.50	ACME	10	Q. 1.45	Q. 14.50	ACME	10	Q. 1.60	Q. 16.00		
CAJAS DE GRAPAS	10	UNIDAD	FAST	10	Q. 5.05	Q. 50.50	APUNTA	10	Q. 4.90	Q. 49.00	ACME	10	Q. 5.78	Q. 57.80		
CAJAS DE CLIP JUMBO	10	UNIDAD	STUDMARK	10	Q. 4.70	Q. 47.00	ACME	10	Q. 3.85	Q. 38.50	DELTA	10	Q. 4.90	Q. 49.00		
CAJAS DE CLIPS GRANDES	10	UNIDAD	STUDMARK	10	Q. 4.70	Q. 47.00	ACME	10	Q. 3.85	Q. 38.50	DELTA	10	Q. 4.90	Q. 49.00		
BORRADORES	10	UNIDAD	FAST	10	Q. 1.00	Q. 10.00	PELIKAN	10	Q. 0.90	Q. 9.00	TUCAN	10	Q. 0.75	Q. 7.50		
CAJAS DE LAPICEROS EN COLOR NEGRO	10	UNIDAD	FOLDAFLEX	10	Q. 6.85	Q. 68.50	OXFORD	10	Q. 68.25	Q. 682.50	PENDAFLEX	10	Q. 87.50	Q. 875.00		
CAJAS DE LAPICEROS EN COLOR ROJO	10	UNIDAD	TUCAN	10	Q. 6.85	Q. 68.50	PELIKAN	10	Q. 10.20	Q. 102.00	BIC	10	Q. 12.60	Q. 126.00		
CORRECTOR DE LAPICERO	10	UNIDAD	STUDMARK	10	Q. 4.00	Q. 40.00	PELIKAN	10	Q. 6.00	Q. 60.00	STUDMARK	10	Q. 5.50	Q. 55.00		
SOBRES MANILA TAMAÑO CARTA	100	UNIDAD	FOREST	100	Q. 0.36	Q. 36.00	APUNTA	100	Q. 0.50	Q. 50.00	NACIONAL	100	Q. 0.47	Q. 47.00		
ALMOHADILLA PARA SELLO EN COLOR NEGRO	5	UNIDAD	STUDMARK	5	Q. 4.75	Q. 23.75	AZOR	5	Q. 7.80	Q. 39.00	SCRIBA	5	Q. 15.70	Q. 78.50		
SOBRES MANILA PEQUEÑOS, MEDIA CARTA	100	UNIDAD	FOREST	100	Q. 0.25	Q. 25.00	APUNTA	100	Q. 0.20	Q. 20.00	NACIONAL	100	Q. 0.31	Q. 31.00		
CAJAS DE MARCADORES PERMANENTES	10	UNIDAD	STUDMARK	10	Q. 23.40	Q. 234.00	FABIK	10	Q. 24.00	Q. 240.00	FABIK	10	Q. 28.00	Q. 280.00		
ROLLOS DE TAPE	10	UNIDAD	STUDMARK	10	Q. 1.35	Q. 13.50	BM	10	Q. 2.45	Q. 24.50	TAPE	10	Q. 2.28	Q. 22.80		
BLOCK DE POST IT	10	UNIDAD	MEMOTIP	10	Q. 2.50	Q. 25.00	MEMOTIP	10	Q. 2.75	Q. 27.00	MEMOTIP	10	Q. 3.12	Q. 31.20		
BARRAS DE PEGAMENTO	10	UNIDAD	FAST	10	Q. 10.61	Q. 106.10	KORES	10	Q. 7.50	Q. 75.00	PRITT	10	Q. 13.20	Q. 132.00		
ENGRAPADORAS INDUSTRIALES	4	UNIDAD	FAST HD-100	4	Q. 173.50	Q. 694.00	SWINGLINE	4	Q. 260.00	Q. 1 040.00	STUDMARK	4	Q. 171.00	Q. 684.00		
LEITZ TAMAÑO CARTA	50	UNIDAD	MAIOR	50	Q. 11.40	Q. 570.00	BRETTON	50	Q. 11.90	Q. 595.00	MAIOR	50	Q. 13.00	Q. 650.00		
RESMAS DE PAPEL BOND TAMAÑO OFICIO	200	UNIDAD	BRITEX PLUS	200	Q. 33.00	Q. 6 600.00	APUNTA	200	Q. 35.25	Q. 7 050.00	OFFICE PRINT	200	Q. 39.40	Q. 7 880.00		
SOBRES MANILA TAMAÑO OFICIO	100	UNIDAD	FOREST	100	Q. 0.38	Q. 38.00	APUNTA	100	Q. 0.36	Q. 36.00	NACIONAL	100	Q. 0.52	Q. 52.00		
CAJAS DE BANDERITAS PARA INDICAR FIRMAS	5	UNIDAD	STUDMARK	5	Q. 58.80	Q. 294.00	SCOTCH	5	Q. 29.75	Q. 148.75	STICK	5	Q. 9.22	Q. 46.10		
CAJAS DE CLIPS MEDIANOS	5	UNIDAD	STUDMARK	5	Q. 1.75	Q. 8.75	ACME	5	Q. 1.45	Q. 7.25	ACME	5	Q. 4.90	Q. 24.50		
CAJAS DE LAPICES	10	UNIDAD	STUDMARK	10	Q. 6.00	Q. 60.00	PELIKAN	10	Q. 13.20	Q. 132.00	TUCAN	10	Q. 12.70	Q. 127.00		
CAJAS DE FASTENER PLASTICOS	15	UNIDAD	STUDMARK	15	Q. 8.00	Q. 120.00	CHINO	15	Q. 7.10	Q. 106.50	FAST	15	Q. 11.00	Q. 165.00		
CAJAS DE LAPICEROS AZUL	10	UNIDAD	TUCAN	10	Q. 6.85	Q. 68.50	PELIKAN	10	Q. 10.20	Q. 102.00	BIC	10	Q. 12.60	Q. 126.00		
FOLDER PLASTICOS COLORES VARIADOS	50	UNIDAD	FAST OFICIO	50	Q. 3.10	Q. 155.00	ESSELTE	50	Q. 2.50	Q. 125.00	FAST	50	Q. 3.93	Q. 196.50		
FOLDER TAMAÑO CARTA, VARIOS COLORES	1000	UNIDAD	PENTAPLEX	1000	Q. 0.60	Q. 600.00	APUNTA	1000	Q. 0.66	Q. 660.00	PENDAFLEX	1000	Q. 0.85	Q. 850.00		
FOLDER TAMAÑO OFICIO, VARIOS COLORES	1000	UNIDAD	PENTAPLEX	1000	Q. 0.70	Q. 700.00	APUNTA	1000	Q. 0.70	Q. 700.00	PENDAFLEX	1000	Q. 0.90	Q. 900.00		
RESALTADORES DIVERSOS COLORES	30	UNIDAD	STUDMARK	30	Q. 2.40	Q. 72.00	PELIKAN	30	Q. 2.50	Q. 75.00	PELIKAN	30	Q. 3.43	Q. 102.90		
CAJAS DE LAPICEROS PUNTO FINO DIVERSOS COLORES	5	UNIDAD	BIC DIAMANTE	5	Q. 16.08	Q. 80.40	PILOT	5	Q. 58.68	Q. 293.40	BIC DIAMANTE	5	Q. 27.24	Q. 136.20		
DISPENSADORES DE TAPE	10	UNIDAD	STUDMARK	10	Q. 8.00	Q. 80.00	MEMORIS	10	Q. 10.50	Q. 105.00	STUDMARK	10	Q. 14.30	Q. 143.00		
ENGRAPADORAS	10	UNIDAD	STUDMARK	10	Q. 19.00	Q. 190.00	SWINGLINE	10	Q. 43.94	Q. 439.50	ACME	10	Q. 23.50	Q. 235.00		
LIBRETAS DE APUNTES TAMAÑO CARTA	10	UNIDAD	ILUSTRA	10	Q. 4.25	Q. 42.50	APUNTA	10	Q. 6.00	Q. 60.00	NACIONAL	10	Q. 6.00	Q. 60.00		
TIJERAS	10	UNIDAD	STUDMARK	10	Q. 6.50	Q. 65.00	DELTA	10	Q. 7.30	Q. 73.00	DELTA	10	Q. 5.00	Q. 50.00		
Total de la Oferta						Q. 19 647.50	Total de la Oferta						Q. 21 147.65	Total de la Oferta		Q. 24 348.00

Fuente: elaboración propia.

Costos por otros materiales y suministros: dentro de los cuales se toma en consideración lo siguiente:

Tabla XXIV. **Costo total por otros materiales y suministros**

Descripción	Cantidad necesaria	Precio unitario	Precio total
Papel Higiénico (diámetro 9", caja de 12 rollos)	2	Q. 309,00	Q. 618,00
Papel toalla para manos (caja de 12 rollos)	2	Q. 640,00	Q. 1 280,00
Cloro al 10%	10	Q. 14,75	Q. 147,50
Escoba Plástica	5	Q. 11,60	Q. 58,00
Bolsas para basura, pequeñas (caja de 10 unidades)	25	Q. 2,50	Q. 62,50
Bolsas para basura, grandes (caja de 10 unidades)	25	Q. 5,80	Q. 145,00
Líquido desinfectante	5	Q. 25,00	Q. 125,00
Líquido limpiador de vidrios (6%)	5	Q. 17,95	Q. 89,75
Limpia muebles, aereosol	5	Q. 32,95	Q. 164,75
Jabón detergente en polvo (5lbs)	5	Q. 19,00	Q. 95,00
Desodorante Ambiental, aereosol	5	Q. 12,00	Q. 60,00
Mechas para trapear (de algodón de 24 onzas)	5	Q. 13,75	Q. 68,75
Palo para trapear con resorte	5	Q. 12,50	Q. 62,50
Limpiador de franela	5	Q. 7,49	Q. 37,45
Limpiador de manta fina listada de 70 X 70 centímetros	5	Q. 4,96	Q. 24,80

Continuación de la tabla XXIV.

Insecticida en aerosol de 400ml	5	Q. 22,70	Q. 113,50
Jabón gel antibacterial, en cajitas de 800mililitros para dispensador)	20	Q. 55,36	Q. 1 107,20
TOTAL			Q. 4 259,70

Fuente: elaboración propia.

Con lo anterior se realiza el análisis de costos estimados de inversión inicial:

Tabla XXV. **Análisis de costo estimado de inversión inicial**

ANÁLISIS DE COSTO ESTIMADO DE INVERSIÓN INICIAL MINIMO		
<u>Costos</u>		
Servicios Sanitarios	Q. 6 498,60	
Botiquín	Q. 671,84	
Limitaciones y Restricciones	Q. 360,00	
Publicidad	Q. 2 500,00	
Señalización	Q. 2 000,00	
Servicio de Enlace de datos	Q. 3 000,00	
Mobiliario y Equipo	Q. 122 391,00	
Papelería y Útiles de oficina	Q. 20 000,00	
Otros materiales y suministros	Q. 4 259.70	
		Q. 161 681,14
TOTAL DE INVERSIÓN INICIAL		Q. 161 681,14

Fuente: elaboración propia.

Tomando en consideración que lo referente a los servicios sanitarios, como punto importante, está regido por el Reglamento General sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo, indicando este mismo que el número de sanitarios debe ser proporcionado al número de trabajadores, por cada sanitario extra se tendría un incremento de Q. 1 624,65, de acuerdo a la tabla VIII de costos por servicio sanitario, del capítulo 3.

Tabla XXVI. **Análisis de costo estimado por personal**

ANÁLISIS DE COSTO MÍNIMOS POR PERSONAL		
<u>Costos de Personal</u>		
Personal a cargo de cada Coordinación	Q. 13 944,00	
Coordinaciones	Q. 15 249,50	
Mandos Medios	Q. 7 500,00	
Dirección	Q. 10 550,00	
<u>COSTO TOTAL POR ORGANIGRAMA</u>		Q. 47 243,50
Costo adicional por seguridad mínima	Q. 4 648,00	
Costo adicional por guías y guarda recursos	Q. 11 620,00	
<u>COSTO TOTAL ADICIONAL</u>		Q. 16 268,00
TOTAL DE SUELDOS DE PERSONAL		Q. 63 511,50

Fuente: elaboración propia.

Estimación de visitas: se toma como base la tarifa actual, establecida por el Consejo Nacional de Áreas protegidas, sobre las visitas a los parques nacionales y se hace una estimación en base a la afluencia actual de visitas turísticas en relación a los ingresos registrados en un año, datos que corresponden al registro del CONAP, obteniendo la siguiente información:

Tabla XXVII. **Datos históricos sobre la afluencia de visitas**

SECCION DE CONTABILIDAD
CLASIFICADOR DE RECURSOS POR RUBROS:

RUBRO	CODIGO			DENOMINACION
	CLASE	SECCION	GRUPO	
	13			VENTA DE BIENES Y SERVICIOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA
		2		VENTA DE SERVICIOS
13.2.90			90	OTROS SERVICIOS (Comprende ingresos por servicios no especificados.)

REPORTE DE INFORMACION ESTADISTICA DE LOS INGRESOS MENSUALIZADOS POR VENTA DE BIENES Y SERVICIOS CONAP (DTOS. 101 Y 110-96)

MES Y AÑO 2011	PARQUES NACIONALES	LIC. Y FORM. VARIOS	ACTIVIDAD CHICLERA	TOTAL
ENERO	81,040.00	265,504.27	0.00	346,544.27
FEBRERO	123,600.00	96,135.89	0.00	219,735.89
MARZO	94,280.00	1,037,925.40	0.00	1,132,205.40
ABRIL	105,080.00	812,773.33	0.00	917,853.33
MAYO	120,200.00	204,297.94	0.00	324,497.94
JUNIO	39,600.00	142,127.32	0.00	181,727.32
JULIO	45,800.00	159,568.90	0.00	205,368.90
AGOSTO	51,920.00	162,624.13	0.00	214,544.13
SEPTIEMBRE	0.00	0.00	0.00	0.00
OCTUBRE	70,040.00	641,823.43	0.00	711,863.43
OCTUBRE	23,800.00	254,224.01	0.00	278,024.01
NOVIEMBRE	46,120.00	233,774.31	0.00	279,894.31
DICIEMBRE	125,560.00	209,570.89	0.00	335,130.89
TOTALES:	927,040.00	4,220,349.82	0.00	5,147,389.82

OBSERVACION: Ingreso correspondiente al mes de septiembre, registrado en el mes de octubre, con fecha 07/10 por recepción de CUR de compromiso.

PRESUPUESTO ASIGNADO	6,554,000.00
MODIFICACIONES	0.00
PRESUPUESTO VIGENTE	6,554,000.00
DEVENGADO	5,147,389.82
SALDO POR DEVENGAR	1,406,610.18

RECAUDADO Q. **5,147,389.82**

RESUMEN DE LOS INGRESOS

RUBRO	AUXILIAR	DESCRIPCION	
13290	15	PARQUES NAC. Y SITIOS ARQUEOLOG.	927,040.00
13290	32	LIC. Y FORMULARIOS VARIOS DTO.110-96	4,220,349.82
13290	33	ACTIVIDAD CHICLERA DTO.101-96	0.00

TOTAL: 5,147,389.82

Fuente: Consejo Nacional de Áreas Protegidas CONAP, sección de Contabilidad.

De los cuales tomando las tarifas de visitantes nacionales y extranjeros, se obtiene la siguiente información:

Tabla XXVIII. Análisis de visitas

MES	CATEGORIA	MONTO RECAUDADO	COSTO POR INGRESO	No. DE VISITANTES
ENERO	INTERNACIONAL	71,360.00	80.00	892
	NACIONALES	9,680.00	40.00	242
	TOTAL	81,040.00		
FEBRERO	INTERNACIONAL	103,760.00	80.00	1,297
	NACIONALES	19,840.00	40.00	496
	TOTAL	123,600.00		
MARZO	INTERNACIONAL	88,560.00	80.00	1,107
	NACIONALES	5,720.00	40.00	143
	TOTAL	94,280.00		
ABRIL	INTERNACIONAL	94,160.00	80.00	1,177
	NACIONALES	10,920.00	40.00	273
	TOTAL	105,080.00		
MAYO	INTERNACIONAL	84,320.00	80.00	1,054
	NACIONALES	35,880.00	40.00	897
	TOTAL	120,200.00		
JUNIO	INTERNACIONAL	31,840.00	80.00	398
	NACIONALES	7,760.00	40.00	194
	TOTAL	39,600.00		
JULIO	INTERNACIONAL	31,200.00	80.00	390
	NACIONALES	14,600.00	40.00	365
	TOTAL	45,800.00		
AGOSTO	INTERNACIONAL	42,880.00	80.00	536
	NACIONALES	9,040.00	40.00	226
	TOTAL	51,920.00		
SEPTIEMBRE	INTERNACIONAL	61,600.00	80.00	770
	NACIONALES	8,440.00	40.00	211
	TOTAL	70,040.00		
OCTUBRE	INTERNACIONAL	17,200.00	80.00	215
	NACIONALES	6,600.00	40.00	165
	TOTAL	23,800.00		
NOVIEMBRE	INTERNACIONAL	40,800.00	80.00	510
	NACIONALES	5,320.00	40.00	133
	TOTAL	46,120.00		
DICIEMBRE	INTERNACIONAL	106,480.00	80.00	1,331
	NACIONALES	19,080.00	40.00	477
	TOTAL	125,560.00		

Fuente: Consejo Nacional de Áreas Protegidas CONAP, sección de Tesorería.

5.1.1. Interpretación

Se estima la demanda con los datos históricos obtenidos, la cual indica la recepción de trece mil cuatrocientos noventa y nueve (13 449) visitantes al año; dando como resultado un ingreso anual de novecientos veintisiete mil cuarenta quetzales (Q. 927 040,00), dato que obtenido únicamente del Parque Nacional Yaxhá Nakúm Naranjo, según el registro y referencia del CONAP; si este dato pudiese ser un estimado por parque, se espera que la implementación de requerimientos para el establecimiento de una norma de calidad influya en el aumento de visitas a cada parque nacional, incrementando no sólo los ingresos monetarios resultantes de la actividad turística, sino también promocionando los lugares turísticos del país, dando a conocer la belleza turística y el patrimonio cultural de Guatemala.

Se analiza la rentabilidad del proyecto, tomando como ejemplo los datos del Parque Nacional Yaxhá Nakúm Naranjo como ingresos y como egresos el monto anual de pago de personal y un monto estimado de gastos varios anuales, hasta determinar en qué período de año se obtiene un resultado positivo en base a la siguiente fórmula:

$$VAN = - \text{Inv. inicial} + \frac{Qn}{(1+i)^1} + \frac{Qn}{(1+i)^2} + \dots + \frac{Qn}{(1+i)^n}$$

Siendo:

Ingresos = Q. 927 040,00 correspondiente al Parque Nacional Yaxhá Nakúm Naranjo.

Egresos = (Q. 63 511,50 mensual personal)*(12 meses) = Q. 762 138,00
= Q. 762 138,00 anual personal + Q. 120,000.00 varios anuales
= Q. 882 138,00 total de egresos anuales

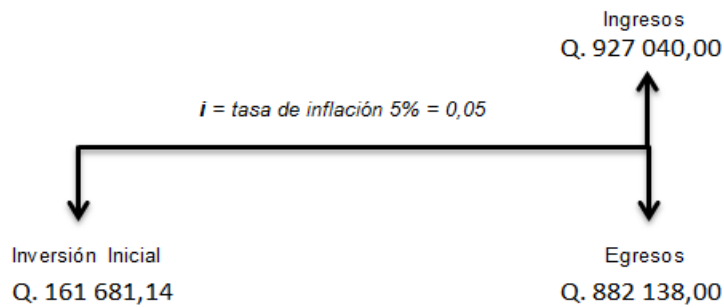
Inv. Inicial = 161 681,14

$i =$ tasa de inflación del 5% = 0,05

$Q_n =$ ingresos – egresos

= Q. 927 040,00 – Q. 882 138,00 = Q. 44 902,00

Figura 15. **Análisis de rentabilidad del proyecto**



Fuente: elaboración propia.

Analizado los primeros cinco períodos los datos son:

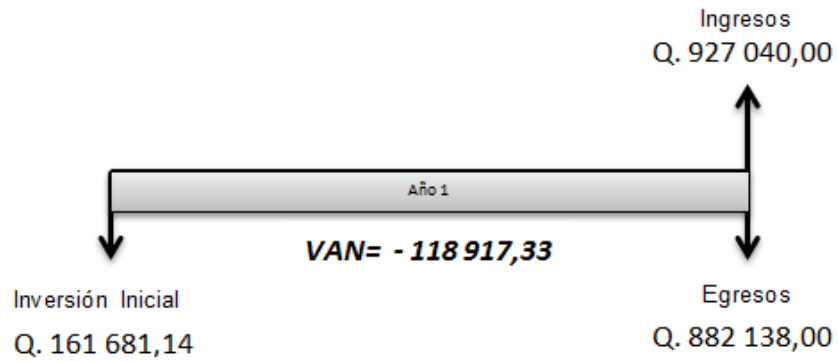
Tabla XXIX. **Análisis de Valor Anual Neto (VAN)**

PERIODO	Q_n	$(1+i)^n$	$Q_n / \{(1+i)^n\}$
1	44 902,00	1,050000	42 763,809524
2	44 902,00	1,102500	40 727,437642
3	44 902,00	1,157625	38 788,035849
4	44 902,00	1,215506	36 940,986523
5	44 902,00	1,276282	35 181,891927

Fuente: elaboración propia.

$\text{VAN (período 1)} = - 161 681,14 + 42 763,81 = - 118 917,33$

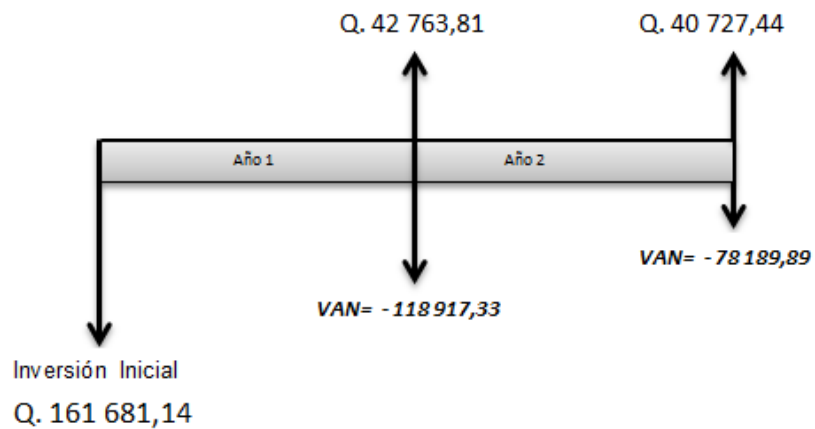
Figura 16. Valor Anual Neto, período uno



Fuente: elaboración propia.

$$\text{VAN (período 2)} = -161\,681,14 + 42\,763,81 + 40\,727,44 = -78\,189,89$$

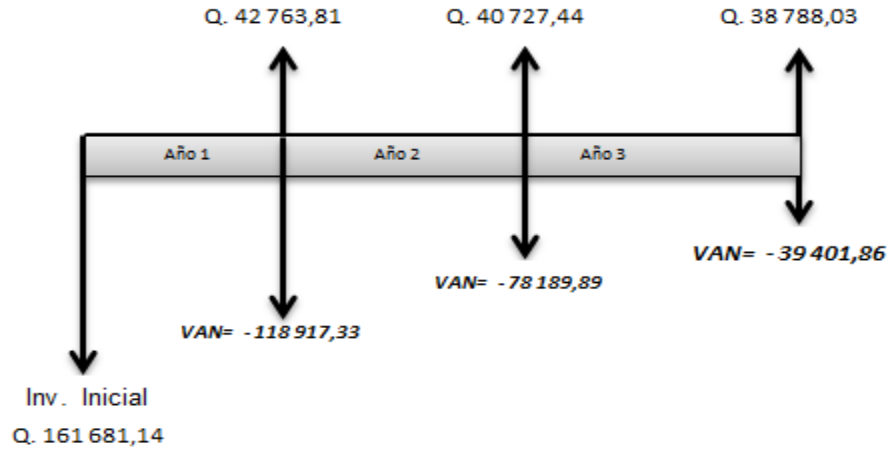
Figura 17. Valor Anual Neto, período dos



Fuente: elaboración propia.

$$\begin{aligned} \text{VAN (período 3)} &= -161\,681,14 + 42\,763,81 + 40\,727,44 + 38\,788,03 \\ &= -39\,401,86 \end{aligned}$$

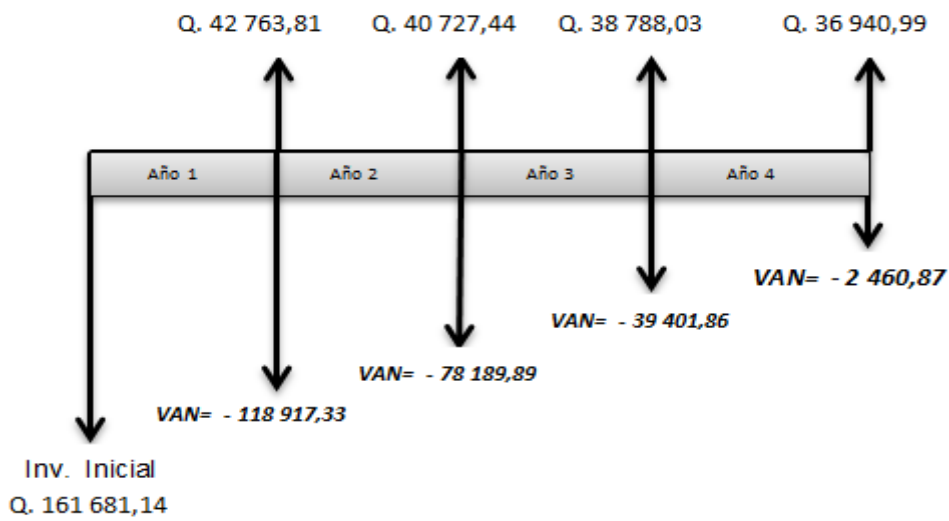
Figura 18. Valor Anual Neto, período tres



Fuente: elaboración propia.

$$\text{VAN (período 4)} = -161\,681,14 + 42\,763,81 + 40\,727,44 + 38\,788,03 + 36\,940,99 = -2\,460,87$$

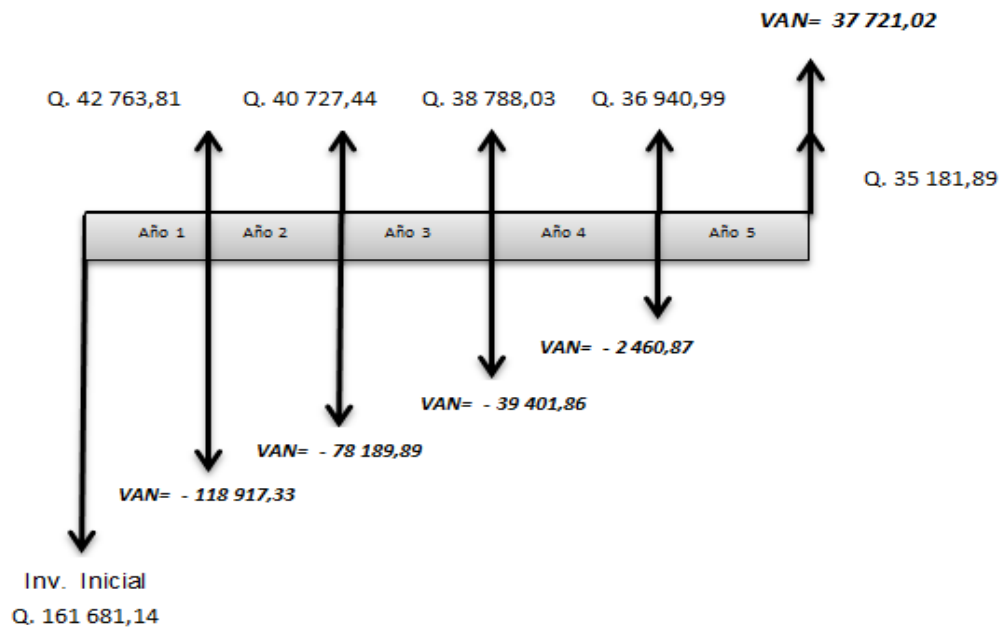
Figura 19. Valor Anual Neto, período cuatro



Fuente: elaboración propia.

$$\text{VAN (período 5)} = -161\,681,14 + 42\,763,81 + 40\,727,44 + 38\,788,03 + 36\,940,99 + 35\,181,89 = 37\,721,02$$

Figura 20. Valor Anual Neto, período cinco





Fuente: elaboración propia.

Así se determina que para el Parque Nacional Yaxhá Nakúm Naranjo la rentabilidad positiva se presentará a partir del quinto período, es decir a partir del quinto año, aumentando considerablemente las ganancias monetarias.

De igual forma, el registro de ingresos permite la estimación de demanda así como el detalle de retorno por la actividad turística brindada en cada Parque, por lo cual el detalle debe ser trabajado de manera individual de la siguiente manera:



Tabla XXX. **Reporte mensual de ingresos a parques nacionales**

		REPORTE DE UDAF-TES-XX-201X						
MES DE XXXX								
CONTROL DE FONDOS PRIVATIVOS CTA. 3-099-03774-6					CONTROL DE INGRESOS			
CONSEJO NACIONAL DE AREAS PROTEGIDAS					PARQUES NACIONALES			
TESORERIA					CORRELATIVO DE TICKET			
	DESCRIPCION	INGRESOS		TOTAL	DEL	AL	DEL	AL
1	Tikal							
2	Sierra de Lacandón							
3	Laguna del Tigre							
4	Mirador-Río Azul							
5	Yaxhá-Nakúm-Naranjo							
6	El Rosario							
7	Volcán Pacaya							
8	Sipacate-Naranjo							
9	Grutas de Lanquín							
10	San José la Colonia							
11	Las Victorias							
12	Laguna Lachuá							
13	El Reformador							
14	Cerro Miramundo							
15	El Baúl							
16	Riscos de Momostenango							
17	Laguna El Pino							
18	Los Aposentos							
19	Naciones Unidas							
20	Río Dulce							
21	Cuevas del Silvano							
		TOTAL DE INGRESOS						
TOTAL DE INGRESOS DE PARQUES NACIONALES					SALDO			
CHEQUE PARA ENVIAR AL BANCO DE GUATEMALA								
	CANTIDAD (Q.)							
		POR INGRESOS Y DEPOSITOS DE PARQUES NACIONALES						
		DEPOSITOS SIN RESPALDO						
TOTAL A DEPOSITAR A BANCO DE GUATEMALA / TESORERIA NACIONAL								

Fuente: elaboración propia.

Y en forma global, ya en la sede central, para proceder al registro de ingresos generales en el respectivo sistema (Sistema de Gestión SIGES), como actualmente se maneja:

Tabla XXXI. Reporte mensual de ingresos privados

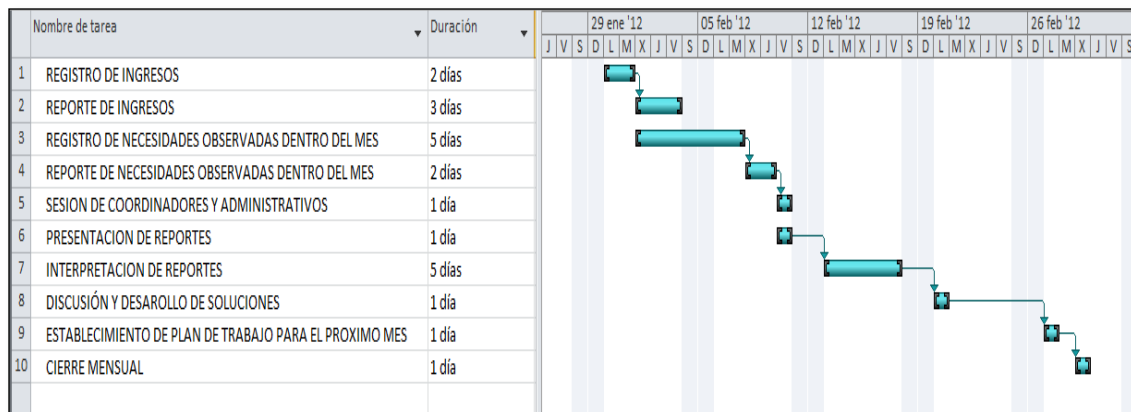
		REPORTE DE UDAF-TES-XX-201X					
MES DE XXXX							
CONTROL DE FONDOS PRIVATIVOS CTA. 3-099-03774-6 CONSEJO NACIONAL DE AREAS PROTEGIDAS TESORERIA				CONTROL DE INGRESOS CORRELATIVO DE 63-A2 Y TICKET DENTRO DEL MES			
	DESCRIPCION	INGRESOS	TOTAL	DEL	AL	DEL	AL
1	GUATEMAL POR GUIAS						
	Guatemala por Licen. Y Reg.						
2							
3	JUTIAPA						
4							
5	ALUX						
6							
7	PETEN						
8	PETEN-CONACHI						
9							
10	PUERTO BARRIOS						
11							
12	RETALHULEU						
13							
14	QUETZALTENANGO						
15							
16	SOLOLA						
17							
18	VERAPACES						
19	SALAMA						
20	ZACAPA						
21							
22	POPTUN						
23							
24	PARQUES NACIONALES						
25							
26	DEPOSITO SIN RESPALDO						
		TOTAL DE INGRESOS					
		TOTAL DE EGRESOS					
		TOTAL DE INGRESOS - EGRESOS		SALDO IGUAL A ESTADO DE CTA.			
CHEQUE PARA ENVIAR AL BANCO DE GUATEMALA							
	CANTIDAD (Q.)						
		POR INGRESOS Y DEPOSITOS DE 10 REGIONALES					
(-)							
1		TOTAL A EMITIR EL CHEQUE (POR INGRESOS Y DEPOSITOS DE 10 REGIONALES)					
2		POR INGRESOS A PARQUES NACIONALES					
3		POR LICENCIAS DE CACERIA					
4		POR INGRESOS DE DEPOSITOS SIN RESPALDO					
		TOTAL A DEPOSITAR A BANCO DE GUATEMALA / TESORERIA NACIONAL					

Fuente: elaboración propia.

5.1.2. Aplicación

En base a la implementación del proceso y en búsqueda de un incremento en demanda estimada, se busca la obtención de resultados favorables dentro de los parques nacionales, por lo cual se debe mantener un cronograma de actividades mensuales, en el cual se establezca su periodicidad y departamentos encargados, a fin de obtener mensualmente, dentro del tiempo estipulado, los cuadros respectivos de registro de ingresos, cumpliendo con el siguiente orden de actividades en el tiempo programado:

Figura 21. Diagrama de Gantt para actividades mensuales



Fuente: elaboración propia.

5.2. Ventajas y beneficios

La implementación del proceso en cuanto al cumplimiento con los requerimientos necesarios para la creación de una norma de calidad de servicio turístico conlleva ventajas y beneficios diversos, tanto para los visitantes como para la actividad turística en general y por consiguiente también para la

protección y aprovechamiento de recursos naturales, dentro de los cuales cabe mencionar:

Generación de empleo y personal capacitado:

Como parte de la implementación de nuevos requerimientos que promuevan inversiones se ve la necesidad del factor humano, beneficio para las comunidades cercanas y pobladores del lugar que pueden beneficiarse participando como guías de turismo, choferes, guarda recursos, proveedores de alimentos y demás insumos. Lo más deseable es que existan múltiples alternativas de empleo local, para lo cual todos los participantes involucrados en el proceso deben contar con una capacitación integral en manejo y servicio turístico.

La capacitación del personal representa una ventaja competitiva, tomando en cuenta que el factor humano es el cimiento y motor del servicio turístico, precisamente por ser un “servicio” lo que se ofrece a los visitantes. Por medio de la capacitación se busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas del personal, en función de las necesidades de la institución, siendo éste un proceso estructurado y con metas definidas.

La capacitación es llevada a cabo como parte del reclutamiento del personal, una vez contratada la persona y previo a empezar de lleno a trabajar con los clientes debe completar el período de capacitación, con lo cual se reduce la posibilidad de una mala atención y servicio a los clientes.

Variedad en las actividades y servicios a ofrecer:

Por medio de la visitación a los parques nacionales se fomenta, de una forma proactiva, la protección de la naturaleza y el patrimonio cultural de nuestro país, permitiendo una variedad de actividades ecoturísticas como lo son

las caminatas, observación de aves y otras especies, paseo en lancha, acampar, etc. La variedad de actividades disponibles a realizar dentro de los parques son sin duda alguna una fuente de atracción turística, basada en el aprovechamiento de la belleza natural y los recursos naturales.

Educación y concientización ambiental:

Las actividades turísticas en los parques nacionales son una forma de educar y concientizar, sobre todo a los turistas y visitantes nacionales, sobre el valor de la conservación y protección de la diversidad biológica. Para lograr esto de nuevo es necesario contar con guías de turismo bien capacitados, una excelente atención en los centros de visitantes y material escrito y audiovisual que amplíe la información de los visitantes.

Seguridad y atención a los visitantes:

El tema de seguridad sin duda alguna es de gran importancia para los visitantes, el sentirse cómodos, atendidos y seguros permite que su estancia sea placentera y la experiencia sea una experiencia positiva, por lo cual puede permanecer el deseo de volver y dar a conocer el lugar a nuevos turistas.

5.3. Plan de seguimiento

El plan de seguimiento es concebido como la herramienta para la supervisión continua y periódica de la ejecución del proceso, que asegure las actividades, resultados y factores externos influyentes.

El plan de seguimiento tiene como objetivo definir instrumentos de monitorización que evalúen el cumplimiento y la efectividad del proceso. En función de esto, puede ir adecuado a las nuevas circunstancias y situaciones

que se produzcan, adaptándolo a la evolución del contexto ambiental, socioeconómico y de demanda.

5.3.1. Monitoreo y seguimiento de visitas

Es importante llevar un registro de la afluencia de visitantes de cada parque nacional, lo cual permite analizar el promedio de las visitas, las temporadas de alta afluencia de turistas y la temporada de bajas.

Inicialmente el monitoreo y seguimiento de visitas da una perspectiva general para incidir si los cambios realizados e implementados influyen en la asistencia de turistas a los parques. Posteriormente este control es un punto de referencia para tener un estimado de demanda turística lo que permita estar preparados para brindar una atención de calidad a cada uno de los visitantes, contando con los recursos necesarios.

Para dar seguimiento a las visitas se registran las visitas y se trasladada a CONAP Central por medio de un informe mensual que refleja los ascensos y disminuciones de visitantes turísticos, registro que debe tenerse en forma electrónica y gráfica.

5.3.2. Monitoreo y documentación de ingresos económicos





El monitoreo de ingresos lo realiza cada parque nacional, llevando un cuadro de ingresos mensual y un registro estadístico globalizado que muestre el acumulado mes a mes.

Esta información debe ser trasladada a CONAP central, para que el área administrativa y financiera registre los ingresos económicos, debidamente

respaldados con los tickets siguiendo el correlativo de la numeración, autorizados por la contraloría general de cuentas.





El modelo de tickets es el siguiente:

Figura 22. **Modelo de tickets para visitantes nacionales**

<p>Consejo Nacional De Áreas Protegidas Dirección General De Patrimonio Cultural y Natural</p>  <p>PARQUE NACIONAL XXXXXX XXX</p>  <p>FORMA –X-XXX-XXX-X-X No. 00000</p> <p>Q. Boletaje para ingreso de personas nacionales al Parque Nacional</p>	<p>Consejo Nacional De Áreas Protegidas Dirección General De Patrimonio Cultural y Natural</p>  <p>PARQUE NACIONAL XXXXXX XXX</p>  <p>FORMA –X-XXX-XXX-X-X No. 00000</p> <p>Q. Boletaje para ingreso de personas nacionales al Parque Nacional</p>
--	--

Fuente: elaboración propia.

Figura 23. **Modelo de tickets para visitantes extranjeros**

<p>Consejo Nacional De Áreas Protegidas Dirección General De Patrimonio Cultural y Natural</p>  <p>PARQUE NACIONAL XXXXXX XXX</p>  <p>FORMA –X-XXX-XXX-X-X No. 00000</p> <p>Q. Boletaje para ingreso de personas extranjeras al Parque Nacional</p>	<p>Consejo Nacional De Áreas Protegidas Dirección General De Patrimonio Cultural y Natural</p>  <p>PARQUE NACIONAL XXXXXX XXX</p>  <p>FORMA –X-XXX-XXX-X-X No. 00000</p> <p>Q. Boletaje para ingreso de personas extranjeras al Parque Nacional</p>
---	---

Fuente: elaboración propia.

Esta información también respalda el monitoreo de visitas, ya que por medio de la numeración se registra la cantidad de visitantes, nacionales y extranjeros, en un intervalo de tiempo.

5.3.3. Tabulación del nivel de satisfacción de los clientes

Para determinar la satisfacción del cliente, se utiliza la fórmula siguiente:

$$\text{Rendimiento Percibido} - \text{Expectativas} = \text{Nivel de Satisfacción}$$

Para obtener un resultado es necesario primero obtener mediante una investigación de mercado el rendimiento percibido y las expectativas que tenía el cliente antes de su visita. Luego se le asigna un valor a los resultados obtenidos, con los siguientes parámetros:

- Excelente = 10
- Bueno = 7
- Regular = 5
- Malo = 3

En el caso de las expectativas se utilizan los siguientes valores

- Expectativas Elevadas = 3
- Expectativas Moderadas = 2
- Expectativas Bajas = 1

Para el nivel de satisfacción se utiliza la escala de:

- Complacido: de 8 a 10

- Satisfecho: de 5 a 7
- Insatisfecho: \leq a 4

Finalmente, se aplica la formula. Asumiendo que el *rendimiento percibido* ha sido “bueno” (con un valor de 7), y las *expectativas* de los clientes eran “moderadas” (valor de 2), se realiza la operación: $7-2 = 5$; lo que significa que el cliente está: SATISFECHO.

5.4. Herramientas para el seguimiento y control

Como herramientas de seguimiento se utilizan los Círculos de calidad y la 5S.

5.4.1. Círculos de calidad

Se implementan para dar seguimiento independiente dentro de cada una de las áreas de trabajo, establecidas en el capítulo 3, subnumeral 3.2.2.1. Para el trabajo de los círculos de calidad, todas las coordinaciones, tanto del área técnica como administrativa, trabajan en conjunto, conformando un mismo grupo de trabajo; para lo cual se tienen 4 áreas de trabajo, representadas por el coordinador de cada sección: coordinador de primeros auxilios, coordinador de atención al cliente, coordinador de protección y conservación, coordinador de servicios generales. como líderes figuran los encargados de cada área, por un lado el coordinador técnico y por el otro lado el administrador (encargado del área administrativa y financiera).

Se programan las reuniones de acuerdo al cronograma de actividades mensual, indicado en el diagrama de Gantt del punto 5.1.2. Siendo un estimado anual el siguiente:

Figura 24. Estimado anual de cronograma de actividades mensual



Fuente: elaboración propia, con programa Microsoft Excel.

5.4.2. Cinco (5) S

Básicamente se implementa para el seguimiento y mantenimiento del entorno del parque, lo cual incluye cada una de las áreas de trabajo, involucrando a todo el personal en el proceso, con la finalidad de crear compromiso y responsabilidad de que la imagen, limpieza, orden y visualización del parque es una tarea compartida.

Se incluyen las cinco “S” enfocadas a cada área de trabajo de la forma siguiente.

Clasificación y descarte (*Seiri*): la clasificación conlleva mantener solo lo necesario, separar lo que sirve de lo que no sirve en cuanto a su funcionalidad en el área para mantener un orden adecuado de jerarquía e importancia, o bien trasladar lo que no sea funcional al área donde posiblemente si lo sea. Esto es útil para ahorrar tiempo y energía en la búsqueda de los documentos y las herramientas necesarias para trabajar. Los beneficios son reducción en inventarios, aprovechamiento del espacio, abrir espacio, eliminación de desperdicios, mejor distribución de recursos.

Organización (*Seiton*): significa poner las cosas en orden, de tal manera que esté disponible para ser utilizado en el momento requerido. Para llevar a cabo la organización se debe decidir dónde estará ubicada cada cosa, tomando en cuenta su frecuencia de uso, decidir cómo acomodar cada cosa permitiendo que sea fácil de encontrar y regresar a su sitio designado, que sea posible detectar faltantes y poder llevar a cabo un inventario de los artículos para saber cuando algo falte y sea necesario solicitar nuevamente. Los beneficios son prevenir desabastos, velocidad de respuesta, fácil acceso a los artículos, eliminación de tiempo de búsqueda, mejorar seguridad.

Limpieza (*Seiso*): la limpieza lleva consigo comodidad y agrado. Conservando la limpieza se puede evitar accidentes, disminuir reparaciones costosas, tomar acciones correctivas inmediatas, proyectar una mejor imagen ante los demás.

Estandarización (*Seiketsu*): mantener estándares fáciles de entender para todo el personal incluyendo los visitantes. Los estándares deben ser conocidos por todo el personal, permanecer establecidos por escrito, facilita el mantenimiento, sistemas auto explicativos.

Disciplina y compromiso (*Shitsuke*): es dar seguimiento a las herramientas de las 5 S, tomar conciencia y acostumbrarse a realizar a diario las tareas designadas, de modo que llegue un momento en que ya no sean vistas como tareas designadas sino como algo cotidiano, necesario y satisfactorio dentro del ambiente y trabajo

5.5. Acciones correctivas en base a la retroalimentación obtenida

Incluir programas de educación y concientización ambiental a los visitantes, la comunidad y las instituciones involucradas, de manera que se construyan aliados en la conservación. Es necesario mantener un adecuado manejo de los recursos naturales con la finalidad de evitar conflictos. La falta de información es una causa de conflictos en la zona, ya que en algunos casos los visitantes desconocen que se encuentran dentro de un área protegida, en otros casos no cuentan con la información sobre el período de veda y el estado de los caminos, desconociendo a su vez las actividades permitidas dentro del área protegida. Es precisamente para evitar y corregir estos conflictos de falta de información se incluye el Plan Estratégico del parque nacional, uno de los requerimientos indispensables para la aplicación de la norma de calidad en el servicio turístico.

6. IMPACTO AMBIENTAL

“Acción o actividad que produce una alteración en el medio o en algunos de los componentes del medio”. (Ley de Áreas Protegidas y su Reglamento)

6.1. Beneficio ambiental al estar aplicada la norma

La adopción de la norma conlleva, sin duda alguna, beneficios ambientales al trabajar la actividad turística de una manera sostenible y al garantizar un servicio turístico de calidad, que plantea relación entre turismo y educación ambiental.

La educación ambiental, fomentada en el momento que la actividad turística se guía, se controla y se monitorea, proyecta a los visitantes habilidades para asumir una responsabilidad ambiental, que les permite interactuar con el medio sin dañarlo ni perjudicarlo. De esta manera también se cumple con la principal actividad del CONAP y SIGAP, de conservar y promover las áreas protegidas de nuestro país, en este caso particular, conservar y promover los parques nacionales como destinos turísticos que ofrecen un servicio de calidad garantizada.

Por ser el turismo una actividad controlada dentro de los parques nacionales, genera beneficios tales como:

- La utilización óptima de los recursos naturales.
- Disminución de la contaminación por falta de espacios adecuados para reciclamiento de desechos.

- Conservación del suelo, aumentando la capacidad de infiltración y la estabilidad de la estructura.
- Conservación de la fertilidad de la tierra, optimizando la gestión del agua y la materia orgánica.
- Conservación de la biodiversidad
- Utilización eficiente del agua.
- Aumento de la diversidad biológica.
- Conservación del medio ambiente en el ámbito de especies y ecosistemas.
- Conservación del patrimonio natural, cultural y social.

6.2. Beneficios controlados

El control de residuos y los servicios higiénicos son servicios controlados dentro de los parques nacionales, los cuales garantizan la disminución de contaminación de la actividad turística y la conservación del área protegida.

6.2.1. Control de residuos

Es indispensable mantener un adecuado control de residuos, velando por el bienestar de las áreas protegidas, de los visitantes, nacionales y extranjeros, y las comunidades cercanas a los parques nacionales en quienes influye la actividad turística.

6.2.1.1. Manejo de desechos sólidos

El manejo adecuado de desechos sólidos mejora el nivel de ocupación, creando nuevas oportunidades de empleo y una actividad de actualidad con trascendencia efectiva.

En el caso de los parques nacionales, se incrementa el ingreso de los beneficiarios que redundan en el bienestar de las comunidades.

En el área de los recursos naturales, se contribuye a la conservación de los suelos, conservación y regulación de cursos de agua, así como de la flora y fauna de los bosques.

Muchos de los elementos que componen los desechos sólidos recuperados serán motivo de reciclaje, con lo que se protege las fuentes originales para la elaboración de estos productos.

El logro de la remoción de los desechos sólidos en los Parques Nacionales indiscutiblemente mejorará la potencialidad en cuanto a valores escénicos, recreativos y educativos.

Actividades para el control de desechos sólidos:

Recolección y clasificación de los desechos sólidos:

Para esta recolección de residuos el parque identifica varios puntos ecológicos, según las necesidades de cada área, los cuales cuentan con depósitos y letreros para los diferentes tipos de residuos generados, tales como orgánicos e inorgánicos.

Desechos sólidos orgánicos (biodegradables que son putrescibles): incluye los restos de alimentos, desechos de jardinería, residuos agrícolas y animales muertos.

Desechos sólidos inorgánicos (considerados genéricamente como “inertes” en el sentido que su degradación no aporta elementos perjudiciales al medio ambiente, aunque su dispersión degrada el valor estético del mismo y puede ocasionar accidentes al personal): papel y cartón, vidrio, cristal y cerámica, madera, plásticos, textiles, gomas y cueros, piedras, rocas, etc.

Recaudación de desechos:

La recaudación inmediata de la basura se realiza en un botadero provisional, alejado de las áreas de visita turística para que no contamine los alrededores produciendo malos olores, moscas, ratas, etc.

Transporte de desechos:

Los desechos son transportados a los botaderos o rellenos sanitarios municipales a cuya jurisdicción pertenece el parque nacional.

6.2.1.2. Manejo de desechos líquidos

Los desechos líquidos son los provenientes de lavaderos de cocina, lavandería, duchas, lavamanos, y sanitarios y están básicamente constituidos de agua y partículas pequeñas de sólidos que se disuelven o se mezclan. Se incluyen residuos de comidas, bebidas, grasas, colorantes, detergentes, materia fecal y otros líquidos que son depositados en ciertos lugares. A los desechos líquidos también se les conoce como “aguas servidas”.

Al igual que el manejo adecuado de los desechos sólidos, el manejo de desechos líquidos es un factor muy importante para preservar el ambiente que evita la contaminación en ríos, mares, poso y otros recursos naturales.

La actividad turística se beneficia con el control de desechos líquidos, incluyendo:

Protección del agua:

Es uno de los principales insumos en el proceso productivo del turismo y su costo repercute en forma importante sobre las ganancias percibido, por ser un recurso agotable.

Mejora el servicio al cliente:

Un buen tratamiento de desechos líquidos preserva la calidad ambiental, evita hongos, malos olores y otras imágenes desagradables y en consecuencia motiva a los turistas para realizar una próxima visita.

Evita gastos futuros y daños irreparables:

El agua contaminada causa daños a la salud, al ambiente y a la infraestructura pública, industrial y doméstica. Reparar los daños requiere la adopción de medidas correctivas y gastos económicos; siendo el ahorro en la reparación de daños un beneficio que se puede obtener con medidas preventivas.

Actividades para el control de desechos líquidos:

Tratamiento de aguas inicial:

Eliminar los sólidos de mayor tamaño para facilitar los procesos subsecuentes y proteger el equipo de bombeo. Esto puede llevarse a cabo por

medio de rejillas, desmenuzador, triturador, desarenadores, trampas de grasa, y tanques de pre aireación.

Utilización de tanque séptico:

Permite la separación de la parte sólida de las aguas por medio de un proceso de sedimentación y a través del denominado “proceso séptico” se estabiliza la materia orgánica de esta agua para lograr transformarla en barro inofensivo.

6.2.2. Servicios higiénicos

Los servicios higiénicos con los que se cuenta necesitan un servicio de limpieza y atención para evitar la contaminación del lugar.

6.3. Conservación de las áreas protegidas

Las áreas protegidas son territorios, terrestres y acuáticos, administrados de manera especial y sujetas a un marco legal e institucional establecido, que tienen por objeto la conservación, el manejo racional y la restauración de la flora y fauna silvestre, recursos conexos y sus interacciones naturales y culturales, que tengan alta significación por su función o sus valores genéticos, históricos, escénicos, recreativos, arqueológicos y protectores, para mantener opciones de desarrollo sostenible.

6.4. Conservación de los recursos naturales

Los recursos naturales es todo aquello que la naturaleza nos brinda de manera espontánea, sin que tenga que ver la mano del hombre, como la

energía solar, el aire, el viento, el suelo, los bosques, la flora, la fauna, etc. La conservación de los recursos naturales es vital para mantener la productividad del país y los procesos ecológicos que garantizan la vida.

Los aspectos importantes que se toman en cuenta según la clasificación de los recursos naturales son:

Para los recursos no renovables: evitar el derroche, planificar su uso, evitar que su uso tenga consecuencias negativas para el medio ambiente, el hombre y otros recursos. Evitar y combatir la contaminación ambiental ya que los impactos que recibe hoy en día el medio ambiente y los recursos son tan intensos que disminuyen la rentabilidad a futuro por la explotación de los recursos no renovables.

Para los recursos renovables: se utilizan de manera que eviten el deterioro y se regeneran los que están degradados, en tal sentido se conservan las tierras agrícolas, se conserva el agua, la cobertura vegetal es controlada, se ordena y zonifica el territorio, se promueve la conservación de la diversidad biológica de las especies, los recursos genéticos y los ecosistemas.

El uso de los recursos naturales es conservativo, racional e inteligente, por lo que dentro de los requerimientos para la implementación de la norma se toma en cuenta el aseguramiento de recursos por medio del involucramiento de los visitantes, siendo partícipes de actividades ambientales que van desde depositar la basura en los lugares adecuados, colaborar con el reciclaje, ahorrar el agua, apreciar y promover la limpieza dentro de los Parques como áreas de conservación.

6.5. Protección del agua

El manejo de agua tiene dos aspectos prioritarios: el manejo integral de las fuentes propias dentro del parque y el control de la contaminación ambiental debida a la interacción entre los visitantes y los recursos naturales.

La ley de Áreas Protegidas y su Reglamento, en el artículo 13: Fuentes de agua; establece “Como programa prioritario del SIGAP, se crea el subsistema de Conservación de los Bosques Pluviales, de tal manera de asegurar un suministro de agua constante y de aceptable calidad para la comunidad guatemalteca. Dentro de él podrá haber reservar naturales.”

Algunos parques nacionales, como áreas protegidas, cuentan con nacimientos de agua, ríos, riachuelos, manantiales, lagunas, represamientos, los cuales deben ser conservados por el SIGAP, en tal sentido, la implementación de la norma de calidad en el servicio turístico, incluyendo el enfoque ambiental, promueve la conservación del agua por medio del control de salidas de agua, utilización y conciencia en los visitantes.

6.6. Entidades gubernamentales involucradas

Conjuntamente con el Consejo Nacional de Áreas Protegidas trabajan otras instituciones gubernamentales, compartiendo criterios y estrategias en búsqueda de la conservación de los recursos naturales y el medio ambiente en el sentido de la aplicación del turismo como herramienta de desarrollo, una vez éste sea sostenible.

6.6.1. Consejo Nacional de Áreas Protegidas

“Se crea el Consejo Nacional de Áreas Protegidas, con personalidad jurídica que depende directamente de la Presidencia de la República, como el órgano máximo de dirección y coordinación del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (SIGAP) creado por esta ley, con jurisdicción en todo el territorio nacional, sus costas marítimas y su espacio aéreo. Tendrá autonomía funcional y su presupuesto estará integrado por una asignación anual del Estado y el producto de las donaciones específicas particulares, países amigos, organismos y entidades internacionales.” (Artículo 59; Creacion del consejo nacional de areas protegidas).

Directamente relacionado con el proceso, promotor de la implementación de los requerimientos necesarios para la adopción de una norma de calidad que certifique el servicio turístico en los parques nacionales con la finalidad de brindar un excelente servicio a los visitantes por medio de una actividad turística controlada que promueva la correcta iteración entre el hombre y el medio ambiente, sin dañarlo ni crear un impacto negativo

6.6.2. Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales

Es la entidad especializada en materia ambiental y de bienes y servicios naturales del sector público encargada de proteger los sistemas naturales que desarrollen y dan sustento a la vida en todas sus manifestaciones, fomentando una cultura de respeto y armonía con la naturaleza y promoviendo el uso racional de recursos naturales con la finalidad de lograr un desarrollo transgeneracional.

Como plantea en su misión, “formula y ejecuta políticas públicas orientadas a gestar un desarrollo intergeneracional que tenga como fin esencial proteger y mantener saludable al ser humano, permitiendo mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos guatemaltecos a través de la conservación, protección y mejoramiento creciente del ambiente y de los recursos naturales, procurando que también sea saludable y disminuya el deterioro y la pérdida del patrimonio natural y promueva la disminución de riesgos y vulnerabilidad ambientales, en un clima de justicia ambiental”, por lo que la implementación de requerimientos para la creación de una norma que certifique el servicio turístico va encaminada en la línea de misión del MARN y su participación en el proceso es precisamente apoyar al CONAP en la evaluación de los instrumentos ambientales y educación ambiental.

6.6.3. Instituto Nacional de Bosques

Como entidad estatal, autónoma y descentralizada es el órgano y autoridad competente del Sector Público Agrícola en materia Forestal, encargado de promover la reforestación de áreas forestales actualmente sin bosque, para promover al país de los productos forestales que requiera, generando alternativas de desarrollo agrícola y forestal para las comunidades que se encuentran en zonas de influencia. Dentro de los parques nacionales, desarrolla actividades que permiten su conservación y la participación de los seres humanos, por ello la introducción de una norma de calidad dentro de estos parques se acopla a sus funciones, siendo su apoyo y participación de suma importancia en el proceso e implementación de los requerimientos, como generador de una alternativa de avances agrícolas y forestales.

6.6.4. Instituto Guatemalteco de Turismo

Es el ente rector, facilitador y coordinador del proceso de implementación de la Política Nacional de Ecoturismo. Su función primordial es promocionar a Guatemala como destino turístico y de negocios en el mundo y propiciar el desarrollo económico de la Nación, fortaleciendo sus ventajas competitivas.

6.7. Leyes reguladoras

Aquellas leyes que de una u otra forma regulan las actividades turísticas y no turísticas, dentro de las áreas protegidas, son consideradas para el establecimiento de los requerimientos y su aprobación dentro de los Parques Nacionales del SIGAP.

6.7.1. Ley de Áreas Protegidas y su Reglamento

En su artículo 20: Actividades dentro de las áreas protegidas, se establece que “las empresas públicas o privadas que tengan actualmente, o que en el futuro desarrollen instalaciones o actividades comerciales, industriales, turísticas, pesqueras, forestales, agropecuarias, experimentales o de transporte dentro del perímetro de las áreas protegidas, celebrarán de mutuo acuerdo con el CONAP, un contrato en el que se establecerán las condiciones y normas de operación, determinadas por un estudio de impacto ambiental, presentado por el interesado al Consejo Nacional de Áreas Protegidas, el cual, con su opinión lo remitirá a la Comisión Nacional del Medio Ambiente* (actualmente MARN) para su evaluación, siempre y cuando su actividad sea compatible con los usos previstos en el plan maestro de la unidad de conservación de que se trate.”

6.7.2. Política sobre la actividad turística en áreas protegidas

El Estado de Guatemala a través del INGUAT ha establecido las políticas, leyes y reglamentos que orientan, regulan y legislan la actividad turística, a nivel nacional, por medio de las estrategias y políticas.

Los objetivos de esta política son:

Apoyar al fortalecimiento de la gestión del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (SIGAP), en la conservación de la diversidad biológica, ecosistemas, patrimonio natural y cultural, y alcanzar la capacidad de una utilización sostenible los recursos siempre y cuando sea factible técnica y ecológicamente, así como su restauración cuando sea procedente y necesario.

Promover una participación activa de los actores sociales involucrados en la actividad turística, gestión socio ambiental y corresponsabilidad civil en la conservación de la naturaleza.

Promover que la actividad turística en las áreas protegidas sea una práctica ordenada y responsable en su operación y administración que enlace en forma equilibrada los elementos fundamentales del desarrollo: sociedad, recursos naturales/culturales y economía a través de un turismo sustentable, haciendo énfasis en el ecoturismo como una estrategia práctica de conservación y desarrollo.

Fomentar el desarrollo de infraestructura básica en las áreas protegidas, para su funcionamiento técnico-administrativo y turístico, de acuerdo a la normativa establecida en la ley de áreas protegidas y otras disposiciones administrativas que establezca CONAP.

Fomentar que la actividad turística sea un medio eficaz para la promoción del valor de los recursos naturales y culturales de las áreas protegidas.

Fomentar la producción de un valor agregado adicional a las áreas protegidas través del servicio turístico que genere recursos financieros propios que contribuya su auto sostenimiento y consolidación de la conservación del patrimonio natural y cultural de la nación.

Contribuir a mejorar la calidad de vida de las comunidades asentadas en y/o alrededor de las áreas protegidas mediante el manejo eficiente de la actividad turística como una alternativa más, que permita su involucramiento en la conservación y desarrollo sostenible.

6.7.3. Política nacional de ecoturismo

Las metas de turismo dentro de áreas protegidas son conservar los recursos naturales y culturales, mejorar la calidad de vida de las comunidades locales y desarrollar productos y servicios ecoturísticos para la satisfacción de los visitantes, además de ser un negocio rentable.

La política nacional de ecoturismo define los conceptos y las normas que guían la actividad turística y las mejores prácticas del ecoturismo en Guatemala, la forma en que se planearán, gestionarán y evaluarán las actividades así como el tipo de las mismas y las áreas en que se llevarán a cabo, con el fin de hacerlo sostenible en lo económico, socio-culturas y ambiental.

Define también los beneficios que se espera que el ecoturismo traiga al país tomando en cuenta la realidad del mismo.

Las líneas de la política son:

- Desarrollo y fortalecimiento institucional para el impulso del ecoturismo; readecuando la estructura institucional para el impulso del ecoturismo y fortaleciendo los comités locales de turismo en asuntos ecoturísticos.
- Propiciar fortalecer alianzas estratégicas para el desarrollo del ecoturismo, por medio del Comité Nacional de Ecoturismo.
- Implementación y desarrollo de productos ecoturísticos; impulsando el programa de facilitación ecoturística y estableciendo un programa de seguridad integral que garanticen la conservación del destino.
- Sistema de información ecoturística; investigando el mercado, mejorando la calidad y la eficiencia del sistema estadístico, impulsando un programa de difusión del sistema de información ecoturística.
- Educación, capacitación y sensibilización ecoturística; ampliando la oferta educativa en ecoturismo a todo nivel, implementando programas de capacitación ecoturística integral, coordinando un programa de sensibilización ecoturística.
- Mercadeo y promoción de Guatemala como destino ecoturístico; promocionando únicamente los destinos aptos para recibir visitantes, elaborando y ejecutando una estrategia de promoción para el ecoturismo Interno y Regional, un plan de mercadeo de actividades específicas de ecoturismo.

6.7.4. Política Nacional para el Desarrollo Sostenible 2004 – 2014

Presenta una propuesta basada en el ordenamiento territorial del espacio turístico en la zonificación para el desarrollo de unidades de planificación, así

como en la consolidación y diversificación de productos y mercados ya existentes y futuros, conforme las tendencias de la demanda turística.

La Política Nacional de Turismo constituye la plataforma para el desarrollo sostenible de la actividad turística, la conformación de asociaciones productivas y el posicionamiento competitivo del país en el mercado internacional.

Se tiene previsto alcanzar un crecimiento en lo que corresponde al número de llegadas de visitantes internacionales al país de: 1.1 millones para el 2008; 1.3 millones en el 2012; y 1.8 millones para el 2014; con una tasa de crecimiento promedio anual del 5 %. La política afirma una urgente necesidad de desarrollar un sistema de estadísticas de turismo que cumpla con los estándares internacionalmente reconocidos y permita entre otras posibilidades, mejorar el marco en que actualmente se realizan las proyecciones turísticas del país.

Su objetivo superior es: “consolidar al turismo como eje articulador del desarrollo de la Nación en el marco de la sostenibilidad, de forma que contribuya a garantizar a los guatemaltecos el acceso a una vida digna y a generar las condiciones necesarias para mejorar la competitividad del país en el ámbito internacional”.

Con esta política se busca mejorar y mantener la atracción de los destinos emblemáticos de Guatemala en términos turísticos para preservarlos íntegramente en el presente y futuro, en vista de que su deterioro tendría un impacto directo en la duración del ciclo total de vida turística del país. Dentro de ella también se formulan programas orientados a propiciar el desarrollo sostenible del sector turísticos, siendo: La conservación y protección de sitios turísticos; y la certificación de la calidad, la cual representa un medio de

desarrollo y mercadeo de un producto diferenciado, confiable y prestigioso a la vista del cliente potencial, garantizando procesos y productos en el marco de la sostenibilidad.

CONCLUSIONES

1. El medio natural constituye uno de los elementos esenciales para la atracción turística, considerando que el medio ambiente no es solo un simple recurso, sino que es un elemento esencial para el desarrollo de las actividades turísticas. La carencia de requerimientos no permiten brindar un servicio de calidad a los turistas y la posibilidad de optar a una certificación de servicio turístico.
2. A pesar de que el SIGAP genera aproximadamente el 13 % de ingresos económicos del presupuesto nacional a través de la actividad turística, su retorno económico es menor al 0.001 %, según los datos registrados en el INGUAT y el CONAP, esta falta de equidad perjudica en la disponibilidad con la que el SIGAP cuenta para dar mantenimiento a cada una de las áreas protegidas y de implementar nuevas estrategias de mejora.
3. El sensible cambio en el consumidor turístico y el reciente acercamiento hacia un turismo de naturaleza y aún más hacia una forma más consciente, a través de fórmulas como el ecoturismo, permite relacionar la cada vez más difundida sostenibilidad de las acciones humanas a la conservación del medio ambiente natural. La actividad ecoturística dentro del SIGAP contribuye en la conservación y crea conciencia de la importancia del cuidado de los recursos naturales.

4. Por medio de la implementación de requerimientos se tiene una mejor gestión en las áreas protegidas, en la interacción entre turistas y recursos naturales, desde el momento en que se propone una actividad turística guiada y monitoreada con la finalidad de darle a los clientes el servicio que merecen y conservar los recursos naturales en los parques naturales.
5. Para la realización del proceso de implementación de requerimientos es necesaria la presencia no solo de una red de equipamientos e infraestructura, sino de toda una serie de elementos y objetivos, tangibles e intangibles, que garanticen la realización de una oferta diversificada y atractiva, para que cada parque nacional se diferencie de los demás, y a su vez para contar con el apoyo, principalmente económico, como claramente se establece en el capítulo 4 del presente trabajo, en el proceso se involucra al personal del CONAP y del SIGAP, así como al personal administrador y coadministrador de cada parque nacional, en la creación de un Plan Estratégico para la implementación, lo que se percibe como el trabajo en conjunto que estos deben llevar a cabo.
6. Las ventajas y beneficios del proceso, además de la generación de una demanda mucho mayor de visitantes turísticos a los parques nacionales del SIGAP y aumentar los ingresos económicos percibidos por el turismo en las áreas protegidas, son también la generación de empleo y personal capacitado, la variedad de actividades y servicios a ofrecer, educación y concientización ambiental, la seguridad, atención a los visitantes y el control de visitantes que será monitoreado mensualmente, así como actualmente se monitorea en el Parque Nacional Yaxhá-Nakúm-Naranja.

7. Claramente, la implementación de requerimientos, establecidos en el capítulo 3 del presente trabajo, trae consigo beneficios ambientales como la óptima utilización de los recursos naturales, la disminución de contaminación por falta de espacios adecuados para el reciclamiento de desechos, la conservación del suelo y fertilidad de la tierra, la conservación de la diversidad biológica, y sobre todo la conservación del patrimonio natural y cultural del país.

RECOMENDACIONES

1. Aprovechar la diversidad natural de los parques nacionales implementando adecuadamente los requerimientos necesarios que garanticen un mejor funcionamiento y servicio a los visitantes turísticos, siendo éstos los establecidos en el capítulo 3 del presente trabajo, dentro de los cuales están las prácticas gerenciales y un adecuada estructura organizacional en cada parque nacional, contar con un manual de funciones, al menos una vía de acceso bien definida y en optimas condiciones, señalización interna, servicios sanitarios, atención para primeros auxilios, seguridad dentro del parque, parqueo mínimo para diez vehículos y un servicio de atención al cliente aprovechando los distintos medios de comunicación.
2. Llevar un registro detallado de los visitantes a cada uno de los parques nacionales y los ingresos generados. Con los registros de visitantes e ingresos económicos también es posible analizar la demanda turística y los cambios que presenta en las diferentes temporadas del año, lo cual es útil para contar con los insumos necesarios para ofrecer a los turistas un mejor servicio.
3. Ofrecer a los visitantes turísticos actividades que sean controladas y sigan lineamientos de conservación y promoción de los recursos naturales en todo el parque nacional con el objetivo de conservación de las áreas protegidas y la creación de conciencia sobre el cuidado del medio ambiente para ésta y futuras generaciones.

4. Dentro de los requerimientos, juega un papel muy importante, como punto de partida, que cada parque nacional cuente con un Plan Estratégico, el cual incluya un análisis, un diagnóstico, su misión y visión, que plantee sus objetivos estratégicos, que menciones las estrategias que manejará y su aplicación.
5. Velar por el cumplimiento y continuidad de los procesos y requerimientos, llevando a cabo las auditorías programadas, con la finalidad de que los resultados alcanzados sean constantes y permanentes y las ventajas y beneficios del proceso continúen.
6. Dar a conocer a todo el personal involucrado en el proceso, el impacto ambiental de su aplicación e implementación, para crear conciencia también en ellos y que su aporte se dirija en la misma línea, siempre en búsqueda de la conservación de las áreas protegidas y de brindar a los visitantes turísticos el mejor servicio.

BIBLIOGRAFÍA

1. BARBOSA MANRIQUE, Martha Elizabeth. *Manual para el diseño de paquetes turísticos*. Colombia. Instituto Distrital de Turismo. 2007. 65 p.
2. Cámara de Turismo de Guatemala. *Política para el desarrollo turístico sostenible en Guatemala, 2004-2014*. Guatemala: Asociación de Investigación y Estudios Sociales, 2003. 69 p.
3. Consejo Nacional de Áreas Protegidas. *Política sobre la actividad turística en Áreas Protegidas*. Guatemala: CONAP, 2000. 20 p.
4. _____. *Viaje por las áreas protegidas de Guatemala*. Guatemala: CONAP, 2010. 131 p.
5. DE MENÉNDEZ, Ana Luisa; VÁSQUEZ PAZ, Edmundo. *Recomendaciones y plan de acción para integrar la conservación de la biodiversidad en políticas turísticas de Guatemala*. Guatemala: Impresos INTECAP, 2008. 193 p.
6. FEDECATUR. *Proyecto de la Federación de Cámaras de Turismo de Centroamérica. ServiceBest*. Guatemala, 1997. 173 p.
7. _____. *Forum Calidad. Gestión empresarial, medio ambiente y metrología*. No. 169. Madrid: Ediciones Técnicas de Calidad. 2006. 82 p.

8. _____. *Forum Calidad. Gestión empresarial, medio ambiente y metrología*. No. 170. Madrid: Ediciones Técnicas de Calidad. 2006. 82 p.
9. Guatemala. Congreso de la República. *Ley de Áreas Protegidas y su Reglamento*. Guatemala: Congreso de la República. 96 p.
10. *Guía de la calidad: modelo europeo de excelencia empresarial*. [en línea] <<http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm.php>>. [Consulta: 30 de enero de 2012].
11. Instituto para la Calidad Turística Española. *Calidad Turística*. Gobierno de España. [en línea] <http://www.calidadturistica.es/motor.php?id_pagina=home>. [Consulta: 02 de febrero de 2012].
12. _____. *La marca Q: normas*. [en línea] <<http://www.ictes.es/ESP/e/16/La-marca-Q/Normas>>. [Consulta: 02 de febrero de 2012].
13. *La importancia de brindar un buen servicio al cliente*. [en línea] <<http://www.crecenegocios.com/la-importancia-de-brindar-un-buen-servicio-al-cliente/>>. [Consulta 03 de febrero de 2012]
14. *Plan de acción para la producción del turismo sostenible*. [en línea] <<http://ceccsica.org/programas-accion/turismo/programacion3a.html>>. [Consulta: 10 de febrero de 2012].
15. SERNATUR. *Sello de calidad turística*. [en línea] <<http://www.calidadturistica.cl/>>. [Consulta: 03 de febrero de 2012].