Criterios y procedimiento para otorgar la operación de servicios ecoturísticos en área protegidas

Caso: Los Albores,
Reserva de la Biosfera Sierra de las Minas,
Guatemala

Lucrecia Bauer
Fundación Defensores de la Naturaleza

Guatemala, mayo 2000

PROARCA/CAPAS

www.capas.org

Acerca de esta publicación

Esta publicación y el trabajo descrito en ella fueron financiados por la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) a través de PROARCA/CAPAS, como apoyo a la agenda de la Comisión Centroamericana de Ambiente y Desarrollo (CCAD), en el contexto de CONCAUSA, la declaración Conjunta entre Centroamérica y Estados Unidos (Miami, octubre de 1994) sobre la conservación del ambiente en Centroamérica.

Las opiniones e ideas presentadas aquí no son necesariamente respaldadas por USAID, PROARCA/CAPAS, o CCAD, ni representan sus políticas oficiales.

About this publication

This publication and the work described in it were funded by the U.S. Agency for International Development (USAID) through PROARCA/CAPAS, as support to the agenda of the Central American Commission on Environment and Development (CCAD), in the context of CONCAUSA, the Joint Central America – USA declaration (Miami, October 1994) on conservation of the environment in Central America.

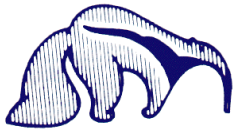
USAID, PROARCA/CAPAS, and CCAD do not necessarily endorse the views and ideas presented here, nor do these views and ideas represent USAID's official policies.

Criterios y procedimiento para otorgar la operación de servicios ecoturísticos en áreas protegidas

Caso: Los Albores, Reserva de la Biosfera Sierra de las Minas, Guatemala

Elaborado por Lucrecia Bauer

Fundación Defensores de la Naturaleza
PBX: (502) 369-7777 Fax: (502) 369-7778



E-mail: asesores@defensores.org.gt

Curso-taller para mejorar las facilidades ecoturísticas en las áreas protegidas de Centroamérica
Coordinado por Turismo & Conservación Consultores, S.A.
Telefax: (506) 297-1503 E-mail: turbaez@sol.racsa.co.cr

Guatemala, mayo 2000

Pág.
AGRADECIMIENTO **i**
RESUMEN **i**
INTRODUCCIÓN **1**

I. MARCO CONCEPTUAL **3**
1. ¿Qué es otorgar la operación de servicios ecoturísticos en áreas protegidas? 3
2. Servicios ecoturísticos posibles en áreas protegidas 5
3. Instrumentos de manejo de la actividad ecoturística en áreas protegidas 6
4. Criterios para decidir qué servicios otorgar en operación 8
5. Ejemplos 9
5.1. A nivel mundial 9
5.2. A nivel Centroamericano 11
5.2.1. Panamá 11
5.2.2. Costa Rica 11
5.2.3. Nicaragua, Honduras, El Salvador y Belice 12
5.2.4. Guatemala 13

II. MANUAL DE CRITERIOS Y PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR LA OPERACIÓN DE SERVICIOS ECOTURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS **15**
1. Objetivo del manual 15
2. Diagrama de Flujo 15
3. Determinación del Potencial Ecoturístico 18
3.1. Descripción geo-política y social 18
3.2. Posición respecto a rutas ecoturísticas 18
3.3. Estudio de Mercado 18
3.4. Producto Ecoturístico 18
3.5. Croquis 19

Pág.

4. Viabilidad legal del Desarrollo Ecoturístico en el área protegida 19
4.1. Marco político y legal 19
4.2. Tenencia de la Tierra 19
4.3. Categoría de manejo y zonificación 20
4.4. Legislación vigente 20
5. Aspectos de la competencia del ente administrador en la operación de servicios ecoturísticos 20
5.1. Políticas Institucionales 20
5.2. Plan Maestro 20
5.3. Plan Operativo Anual 21
5.4. Estrategia de Desarrollo Institucional 21
5.5. Visión Ecoturística 21
5.6. Plan de Ecoturismo 21
5.7. Consulta y aprobación interna 21
6. Análisis de factores para otorgar la operación de servicios ecoturísticos en áreas protegidas 21
6.1.Experiencia con manejo de ecoturismo 21
6.1.1. Funcionamiento del Programa de Ecoturismo 21
6.1.2. Participación Comunitaria 22
6.1.3. Visitas actuales 22
6.1.4. Rentabilidad 22
6.1.5. Análisis de pros/contras de operación directa/indirecta 22
7. Propuesta de servicios ecoturísticos a otorgar en operación 23
8. Requisitos previos a la convocatoria de participantes 23
8.1. Responsabilidades del operador 23
8.2. Responsabilidades del ente administrador 23
8.3. Borrador de los Términos de Referencia 23
8.4. Criterios de Selección del Operador 23
8.5. Plan de Inversión de ingresos generados 24
8.5.1. Mecanismo de retorno de fondos al área protegida 24
8.5.2. Prioridades de reinversión 24
8.6. Mecanismos de regulación y monitoreo 24

Pág.

9. Requisitos previos a la implementación 24
9.1. Conformación del ente elector y supervisor de la operación de servicios ecoturísticos 24
9.2. Licitación 24
9.2.1. Bases administrativas 24
9.2.2. Términos de Referencia 25
9.3. Publicación 25
9.4. Consultas y Aclaraciones 25
9.5. Recepción de Ofertas 25
9.5.1. Características de la Oferta Técnica 26
9.5.2. Características de la Oferta Económica 26
9.5.3. Régimen de Operación 26
9.5.4. Evaluación y Selección 26
9.6. Apertura de Ofertas 27
9.6.1.1. Criterios Técnicos de Evaluación 27
9.6.1.2. Criterios Económicos de Evaluación 27
9.7. Adjudicación 27
9.8. Contrato 28
9.9. Ejecución 28

III. EL CASO DE LOS ALBORES, RESERVA DE BIOSFERA SIERRA DE LAS MINAS, GUATEMALA 29

IV. RECOMENDACIONES 41

V. LITERATURA CITADA Y MATERIAL DE CONSULTA 43

VI. OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN 46

Pág.

VII. ANEXOS **48**

UNO Caracterización de los servicios ecoturísticos en áreas protegidas 48

DOS Relación entre categorías de manejo de UICN (1994) y las establecidas para Guatemala según el Reglamento de Ley de Áreas Protegidas (Acuerdo Gubernativo 759-90) 49

ÍNDICE DE CUADROS

Pág.

Cuadro No.1	Generación de ingresos en áreas protegidas	4
Cuadro No.2	Lista de verificación de servicios ecoturísticos posibles en áreas protegidas	6
Cuadro No.3	Relación entre las categorías de manejo de UICN (1994) y los servicios ecoturísticos factibles en cada una	7
Cuadro No.4	Lista de verificación de criterios de autoanálisis del ente administrador	8
Cuadro No.5	Ejemplos de grado de participación de la sociedad civil en áreas protegidas de Centroamérica	12
Cuadro No.6	Lista de verificación del procedimiento propuesto	17
Cuadro No.7	Ficha de análisis de la legislación vigente	20
Cuadro No.8	Ficha de análisis de pros/contras de operación directa/indirecta de cada servicio ecoturístico	23

ÍNDICE DE DIAGRAMAS

Flujograma No.1	¿Cómo usar este documento?	2
Flujograma No. 2	Procedimiento para otorgar la operación de servicios ecoturísticos en áreas protegidas	16

Agradecimiento

A Ana Báez, por su permanente asesoría. A PROARCA/CAPAS/US-AID y The Nature Conservancy por el apoyo y financiamiento para la realización de este manual. A Sandra De Urioste, con quien inició el Programa de Ecoturismo de Defensores de la Naturaleza y quien es responsable de las bases de este proyecto. A los compañeros de Defensores de la Naturaleza que han contribuido con este proceso. A la comunidad de Albores, especialmente al grupo comunitario COMTURS.

En Costa Rica a todos aquellos que colaboraron con este trabajo como: Marlene Ulate (A.C.C.V.C.), Juan Dobles (Parque Nacional Volcán Poás) a todos los funcionarios del Parque Nacional Volcán Irazú, especialmente a Edith Gómez, Oscar Vega, Henry Aragón, Alejando Moya, Mauricio Gamboa y Don Carlos; a los empleados de la concesión en el Parque Nacional Volcán Irazú (Daniel, Rositas, Luis y Roberto); a Don Sergio Ballestero (Café Rey), Rosita Cajas (Café Britt), Rodolfo Herrera (Cruz Roja de San Pedro Poás), Luis Figueroa y Zaida Quesada (Centro Científico Tropical), Carlos Herrera y Jaques Quillery (FUNDECOR), Leyla Solano (COOPRENA), Sergio León y Rafael Gutiérrez (SINAC). Un agradecimiento sincero al equipo de Turismo y Conservación Consultores.

A los participantes del Taller de Validación Externa del manual, por el tiempo dedicado a leerlo, analizarlo y por las sugerencias aportadas.

Resumen

Este documento es una propuesta de cómo y por qué otorgar la operación de servicios ecoturísticos en áreas protegidas. Su fin es involucrar a la sociedad civil, en la operación de servicios ecoturísticos dentro de áreas protegidas, de manera que se incremente la adecuada visitación y satisfacción de los visitantes, y que consecuentemente aumenten los ingresos generados, contribuyendo así a la continuidad de la conservación de los recursos del área protegida en cuestión. Está dirigido a administradores de áreas protegidas de Centroamérica y se dividió en tres secciones para facilitar su utilización: Marco Conceptual, Manual y Estudio de Caso. Al inicio se incluye un flujograma que indica cómo usar el documento.

La realización involucró un período de recopilación de información y análisis de experiencias previas, desde Costa Rica (Sección I), la validación en Guatemala del manual y el procedimiento propuesto (Sección II) y la aplicación del mismo a un estudio de caso (Sección III). En éste último se plantea la situación de Los Albores, Reserva de Biosfera Sierra de las Minas, hasta el punto en que se encontraba en abril de 2000. Las sugerencias y recomendaciones recibidas de los diferentes actores involucrados en el tema durante el Taller de Validación Externa fueron valiosos insumos para mejorar el contenido y presentación del manual. Se recomienda que para validar la aplicación y comprensión del documento a nivel centroamericano, se aplique a casos de áreas protegidas con potencial ecoturístico con diferente tipo de administración (Estatal, ONG, comunidad, privadas y co-manejo). Se considera que el momento para la elaboración del presente documento fue ideal, pues está latente el interés de los sectores involucrados en que se otorgue la operación de los servicios ecoturísticos en áreas protegidas.

INTRODUCCIÓN

Desde hace algún tiempo los administradores de áreas protegidas han venido contemplando la opción de otorgar a terceros la operación de ciertos servicios ecoturísticos. ¿Qué pudo motivar a un grupo de funcionarios y administradores de áreas protegidas, generalmente del Estado o de una ONG[1], a pensar en que otros brinden servicios de uso público? Por una parte, hay que tomar en cuenta que la mayoría de áreas protegidas fueron creadas con la visión primordial de conservar, en una época en que no se hablaba de visitas, servicio al cliente ni límites de cambio aceptable, esencialmente porque se evitaba la presencia humana dentro de estas áreas. Pero el concepto de reserva intocable y aislada de la humanidad fue quedando en el pasado. Por otra parte, las donaciones a áreas protegidas, como mecanismo de financiamiento, se fueron haciendo cada vez más difíciles de acceder. En consecuencia fue necesario crear proyectos financieramente sostenibles, que contribuyeran a la continuidad del sistema de áreas protegidas. El ecoturismo se presentó como una opción.

Bajo este prisma, la visita a áreas protegidas representaba tanto una oportunidad de generación de ingresos, como una amenaza. Parte del problema era que junto con los visitantes llegaban demandas para las cuales el sistema no estaba diseñado ni preparado. Estas incluían áreas de uso público definidas, servicios sanitarios en buen estado, cafetería, alojamiento y estacionamiento, entre otras. Al principio la tendencia fue tratar de satisfacer directamente la demanda para mantener el control y además aprovechar la oportunidad de generar ingresos para la conservación del área. Así pues se capacitó al personal y a la vez que se diversificaban sus actividades, se les fue sumando responsabilidades. Este modelo funcionó hasta cierto punto, pues las cargas eran demasiadas, la experiencia poca y las nuevas actividades no siempre eran del gusto de los funcionarios. Adicionalmente, se carecía de la estructura administrativa necesaria para dar respuesta a las demandas del sistema turístico, lo cual hacía que el producto fuera poco competitivo.

La mezcla de estas condiciones no permitía que la atención y los servicios brindados a los clientes estuvieran a la altura de los requerimientos de la industria turística, por lo que los visitantes estaban insatisfechos. Como resultado las visitas eran pocas y mal pagadas, por lo que no se estaba cumpliendo el objetivo de generar ingresos para la conservación del área. Es en estas condiciones en que se piensa en el mecanismo de involucrar a la sociedad civil, específicamente a personas expertas, para que brinden los servicios ecoturísticos dentro de áreas protegidas. De esta forma se ofrecería un mejor servicio a los visitantes, las ganancias generadas por el ecoturismo en áreas protegidas beneficiarían tanto al ente administrador como a las empresas privadas (preferentemente de las comunidades aledañas) y el ente administrador no correría con el riesgo financiero, pues delegaría en expertos una responsabilidad que estaba desviando a sus funcionarios de su objetivo principal: conservar los recursos.

Este documento es el resultado de un proceso que involucró la recopilación de información y el análisis de experiencias previas, desde Costa Rica, y la validación en Guatemala del manual y el procedimiento propuesto. Está dirigido a administradores de áreas protegidas de Centroamérica, ya sea que pertenezcan al sector

[1] Organización No Gubernamental

público o privado. Para facilidad del lector, este documento se ha divido en tres secciones:

I. Marco Conceptual

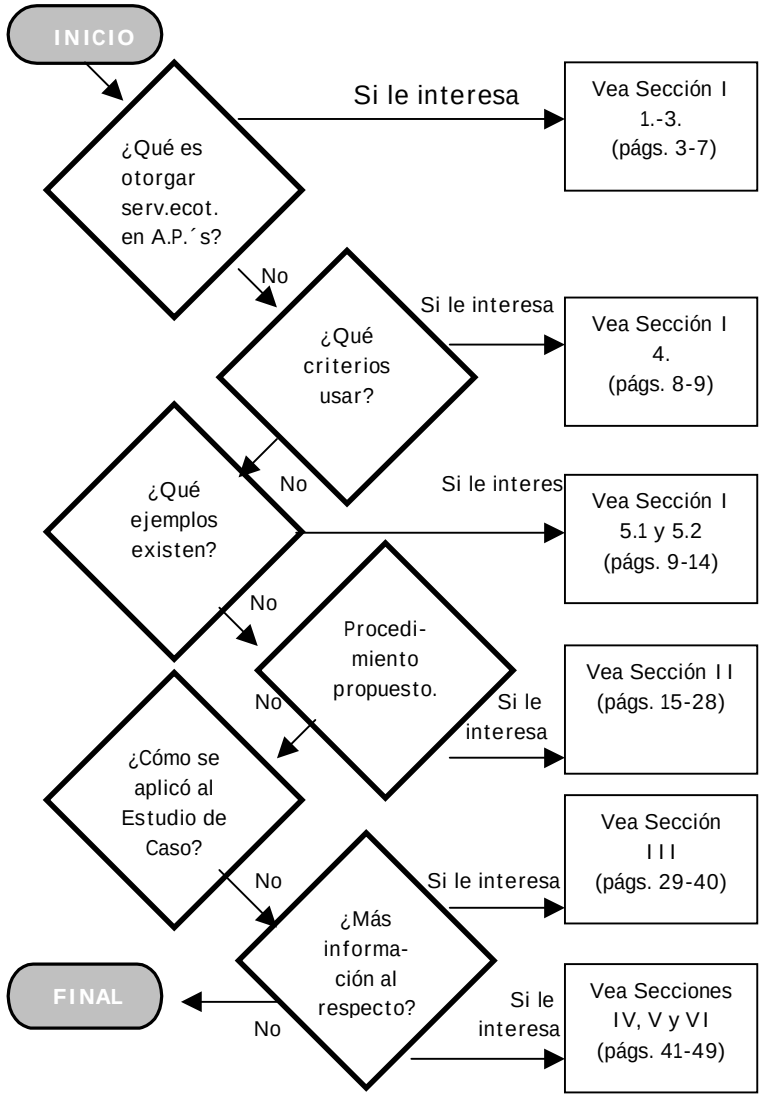
II. Manual de criterios y procedimiento para otorgar la operación de servicios ecoturísticos en áreas protegidas

III. Estudio de Caso: Los Albores, Reserva de Biosfera Sierra de las Minas, Guatemala

Además se incluyen diagramas de flujo para facilitar su comprensión y aplicación. Se recomienda complementar su lectura con la "Guía para las mejores prácticas de ecoturismo en las áreas protegidas de Centroamérica" de Báez y Acuña (1998).

Si dispone de poco tiempo, dedique cinco minutos a definir qué es lo que necesita saber sobre el otorgamiento de servicios ecoturísticos en áreas protegidas. ¿Ya sabe lo que busca? Ahora utilice el Flujograma No.1 para encontrar la información que le interesa. ¿Quiere profundizar y dispone de tiempo? Lea y disfrute la lectura de todo el documento. Se estima que para leerlo completamente se requiere una hora y media. ¡Qué le aproveche!

Flujograma No. 1 ¿Cómo usar este documento?



I. MARCO CONCEPTUAL

Antes de hablar sobre otorgar la operación de servicios ecoturísticos en áreas protegidas, es necesario aclarar los siguientes conceptos.

1. ¿Qué es otorgar la operación de servicios ecoturísticos en áreas protegidas?

Según Báez y Acuña (1998), el **ecoturismo** es un tipo de turismo responsable y de bajo impacto, que conserva los recursos naturales y culturales visitados (materia prima de este negocio); brinda educación ambiental a los visitantes, además de beneficiar económicamente a las comunidades aledañas involucradas en la prestación de servicios y contribuir con la conservación de los recursos del área.

Los **servicios ecoturísticos** están formados por la infraestructura y las actividades que se ofrecen en el sitio. Se les considera "atractivos de apoyo", pues aunque dan sustento y servicio al visitante, no son el motivo principal (ni total) de la visita. Estos pueden ser operados directamente por el ente administrador del área protegida o por terceros (Báez y Acuña, 1998).

Un **área protegida** es una extensión determinada de territorio, cuya conservación ha sido declarada de interés nacional por el Estado. Debe contar con un Plan de Manejo y estrategias para conservar los recursos que la forman. En Guatemala un área protegida legalmente establecida es "…aquella que ha sido declarada por medio de un Decreto del Congreso de la República de Guatemala" (Reglamento de la Ley de Áreas Protegidas, Acuerdo Gubernativo 759-90, República de Guatemala).

La **operación de servicios ecoturísticos en áreas protegidas** es una actividad que involucra los siguientes factores:

- Prestación del servicio ecoturístico en cuestión.
- Implementación de un programa de manejo y promoción del servicio ecoturístico y medidas de servicio al cliente.
- Mitigación del impacto ambiental que pueda ocasionar la ejecución y operación del mismo.
- Mantenimiento de las obras e instalaciones en óptimas condiciones de uso.
- Cobro de tarifas correspondientes, según los precios establecidos por el ente administrador y el prestador del servicio.
- Ejecución de la inversión inicial y reposición de inversiones necesarias (generalmente a cargo del prestador del servicio).
- Uso regulado de los terrenos destinados para desarrollar la actividad y sus servicios complementarios (CONAF, 1997).

Otorgar es un acto de dar, conceder o delegar algo en alguien (Koontz y Weihrich, 1994).

El ecoturismo es uno de los mecanismos que puede utilizar el área protegida para generar sus propios ingresos. Sin embargo existen otros mecanismos, fuentes y formas de recaudación de ingresos para áreas protegidas. Las principales se presentan a continuación en el Cuadro No.1 (Adaptado de Báez y García, 1995).

Cuadro No.1 Generación de ingresos en áreas protegidas

1. RECURSOS DE GOBIERNO

FUENTES Y MECANISMOS	*FORMAS DE RECAUDACIÓN*
• Presupuesto ordinario	Partida
• Partidas específicas	Partida
• Transferencia de recursos	Transferencia, servicio
• Canje de deuda	Transferencia, bono
• Derechos de uso de agua y electricidad	Impuesto, tasa
• Timbres	Franquicia
• Estampillas	Franquicia

2. RECURSOS INTERNACIONALES

FUENTES Y MECANISMOS	*FORMAS DE RECAUDACIÓN*
• Propuestas de financiamiento	Donación, préstamo
• Proyectos de cooperación	Donación, préstamo
• Convenios	Préstamo
• Implementación conjunta	Contratos
• Voluntarios	Servicio

3. RECURSOS DEL SECTOR PRIVADO NACIONAL

FUENTES Y MECANISMOS	*FORMAS DE RECAUDACIÓN*
• Propuestas de financiamiento	Donación, servicio
• Confinamiento de proyectos	Donación, servicio
• Convenios	Servicio, préstamo
• Herencias	Bienes
• Voluntarios	Servicio
• Pago de derechos públicos	Tarifa
• Membresías	Tarifa

4. RECURSOS GENERADOS POR EL ÁREA Y SU MANEJO

FUENTES Y MECANISMOS	*FORMAS DE RECAUDACIÓN*
• Explotación de recursos	Permiso, concesión
• Investigación	Tarifa, concesión, arrendamiento
• **Instalación de equipos e infraestructura**	Arrendamiento, tarifa, permiso de uso
• Actividades y materiales educativos	Tarifa, venta
• Industria química	Contratos
• Publicidad y comercial	Contratos
• **Recreación y turismo**	***Arrendamiento, concesión, tarifa, venta***
Actividades deportivas y Festivales	***Arrendamiento, tarifa,concesión***
Admisión	***Tarifa***
Alimentación	***Tarifa, concesión***
Alojamiento	***Tarifa, concesión***
Alquiler de equipo	***Arrendamiento, tarifa***
Anclaje	***Tarifa***
Información (folletos, Mapas, videos)	***Venta***
Licencias (caza, pesca, Explotación Turística)	***Tarifa***
Museos y salas de Exhibición	***Tarifa***
Estacionamiento	***Tarifa, concesión***
Tiendas (souvenirs)	***Arrendamiento, concesión,venta***
Transporte	***Tarifa, concesión,arrendamiento arrendamiento***

Fuente: Báez y García, 1995

Por la naturaleza de este estudio se enfatizará solamente la parte sobre Recreación y Turismo del inciso 4 del cuadro anterior. A continuación se definen las formas de recaudación propuestas para este inciso.

Arrendamiento: forma de contrato que se aplica en caso de que el área protegida haya construido la infraestructura y la otorgue para su operación a cambio de un pago (Báez y García, 1995). "Contrato en que dos partes se obligan recíprocamente, la una a conceder el uso de una cosa y la otra a pagar por este uso o goce, un precio determinado de dinero" (Reglamento de la Ley de Áreas Protegidas, Acuerdo Gubernativo 759-90, República de Guatemala).

Concesión: Contrato entre el Estado y una persona natural o jurídica (concesionario), para ejecutar un servicio público (Báez y García, 1995). "Acción…y efecto de conceder…una cosa, específicamente cuando se refiere a un servicio público… es un acto de derecho público, mediante el cual el Estado delega en una persona o en una empresa particular una parte de su autoridad y de sus atribuciones para la prestación de un servicio de utilidad general" (Reglamento de la Ley de Áreas Protegidas, Acuerdo Gubernativo 759-90, República de Guatemala). Ejemplos de concesiones ecoturísticas en áreas protegidas de Centroamérica son: Parque Nacional Tikal (Guatemala) y Parques Nacionales Volcán Poás y Volcán Irazú (Costa Rica).

Tarifa: Precio que se paga por el disfrute de un bien o servicio. El ente administrador la establece para recuperar costos, mantener la oferta y generar utilidad para el manejo del área. Es el más común de los mecanismos aplicados a áreas protegidas y se asocia a actividades ecoturísticas como admisión, alojamiento y transporte. Puede ser exitoso con el marco legal y sistema administrativo adecuados, además requiere la participación de todos los sectores al definirlas y recaudarlas (Báez y García, 1995).

Venta: convenio por el cual una parte (vendedor) transfiere una cosa o derecho a otra persona (comprador), quien ha de pagar un precio por la misma. Puede ser al contado, a plazos, a crédito o por cuotas (Koontz y Weihrich, 1994).

2. Servicios ecoturísticos posibles en áreas protegidas

La categoría de manejo y zonificación de cada área protegida definen los servicios ecoturísticos que pueden brindarse dentro de la misma. A continuación se presentan los principales servicios ecoturísticos posibles en áreas protegidas y se indica la forma de operación recomendada (Cuadro No.2). Estos servicios pueden operarse: *Directamente por el ente administrador* **(D)** ó *Indirectamente por terceros* **(I)**. La caracterización de cada uno se describe en el Anexo 1. El Cuadro No. 3 muestra la relación entre las categorías de manejo de UICN (1994) y los servicios ecoturísticos factibles en cada una (adaptado de McCarthy *et al*, 1998). En el Anexo 2 se presenta la relación entre las categorías de manejo de UICN y las establecidas para Guatemala según el Reglamento de la Ley de Áreas Protegidas (Acuerdo Gubernativo 759-90).

Cuadro No.2 Lista de verificación de servicios ecoturísticos posibles en áreas protegidas

- Actividades de interacción con comunidades[2] (I)
- Actividades deportivas y festivales (D)(I)
- Alimentación (D)(I)
- Alojamiento (D)(I)
- Alquiler de equipo (recreativo, deportivo, técnico y complementario) (D)(I)
- Anclaje y muelle (D)(I)
- Áreas de acampar (D)(I)
- Canopy (D)(I)
- Capacitación sobre ecoturismo o educación ambiental (D)(I)
- Estacionamiento (D)(I)
- Exhibicones de animales o plantas en su hábitat (acuarios, mariposarios, insectarios, aviarios, arboretums) (D)(I)
- Información (D)(I)
- Miradores (D)(I)
- Museos, centros de visitantes, salas de exhibición/proyección (D)(I)
- Pesca deportiva (D)(I)
- Seguridad (D)(I)
- Senderos interpretativos (D)(I)
- Servicios sanitarios y duchas (D)(I)
- Tiendas de souvenirs (D)(I)
- Transporte (inluye teleféricos) (D)(I)
- Venta de artesanías (D)(I)
- Visitas guiadas (D)(I)

3. Instrumentos de manejo de los servicios ecoturísticos en áreas protegidas

Las siguientes son funciones indelegables que el ente administrador debe asumir para garantizar la adecuada utilización de los recursos y la satisfacción de los visitantes.

- **Monitoreo de indicadores de límite de cambio aceptable**

Indican cambios en los recursos, relacionados a la visitación. Son útiles para determinar el rumbo de la actividad. Para mayor detalle consulte Baéz y Acuña, 1998.

- **Control de calidad del servicio y satisfacción al visitante**

Cada operador es responsable de prestar servicios de calidad que satisfagan a los visitantes. Sin embargo es el ente administrador quien debe verificar que la calidad total de la experiencia sea óptima. Consultar la certificación de servicio Service Best.

- **Control de tarifas**

El ente administrador y el ente Estatal encargados del área protegida deben velar porque las tarifas establecidas sean respetadas. Las tarifas que no están directamente relacionadas con la operación de servicios ecoturísticos serán definidas por el ente administrador y el ente Estatal de común acuerdo (Ej: tarifa de ingreso al área protegida). Las tarifas relacionadas directamente con la operación de algún servicio ecoturístico serán establecidas anualmente según propuesta del operador, aprobada por el ente administrador. Esta decisión se notificará al ente Estatal. El control de dichas tarifas es función tanto del ente administrador como del ente Estatal.

[2] Operados únicamente por las mismas comunidades

Cuadro No.3 Relación entre las categorías de UICN (1994) y los servicios ecoturísticos factibles en cada una.

Categoría de UICN	Ia	Ib	II	III	IV	V	VI
Actividades deportivas y festivales (incluye buceo deportivo)	o	o	x	x	x	x	x
Administración de baños y sanitarios	o	o	x	x	x	x	x
Administración de centros de visitantes/salas de exhibición	o	o	x	x	x	x	D
Administración de estacionamientos	o	o	x	x	x	x	x
Administración de estaciones biológicas	x	o	x	x	x	D	o
Administración de merenderos y sodas	o	o	x	x	x	x	x
Administración de miradores	o	o	x	x	x	x	x
Administración de restaurantes	o	o	o	o	o	x	D
Administración de salas de proyecciones	o	o	x	x	x	x	x
Administración de tienda de souvenirs	o	o	x	x	x	x	x
Alojamientos (cuartos, albergues, casas rurales, hoteles)	o	o	o	o	o	x	D
Construcciones y administración de senderos interpretativos	o	o	x	x	x	x	x
Cursos de ecoturismo	o	o	x	x	x	x	x
Cursos de educación ambiental	o	o	x	x	x	x	o
Exhibiciones de plantas o animales en su hábitat	o	o	o	o	o	o	x
Giras de pesca deportiva	o	o	o	o	x	x	x
Instalación y administración de canopy	o	o	o	o	o	o	x
Instalación y administración de teleféricos	o	o	o	o	o	D	x
Manejo del área de acampar	o	o	D	D	D	x	x
Renta de bicicletas	o	o	D	D	x	x	x
Renta de caballos	o	o	o	o	D	D	x
Renta de equipo para deportes acuáticos	o	o	x	x	x	x	x
Renta de equipo para playa (toldos, sombrillas, sillas, etc)	o	o	x	x	o	x	x
Seguridad	x	x	x	x	x	x	x
Servicio de anclaje y muelle	o	o	D	D	D	x	x
Transporte terrestre y acuático	x	o	x	x	x	x	x
Venta de artesanías	o	o	x	x	x	x	x
Visitas o giras guiadas	x	o	x	x	x	x	x

Símbolos utilizados:
o = servicio ecoturístico NO compatible con objetivos de manejo de la categoría.
x = servicio ecoturístico SI compatible con objetivos de manejo de la categoría.
D = depende: servicio ecoturístico aplica en condiciones especiales.

En el caso "D" los criterios para evaluar la compatibilidad del servicio con la categoría de manejo son:

1. Que sea indispensable ofrecer dicho servicio en el área protegida.
2. Que no se pueda prestar fuera del área protegida.
3. Que la zonificación y el plan de manejo del área protegida lo permitan.

Las tres condiciones deben cumplirse para que servicio pueda ser considerado admisible dentro del área protegida.

Fuente: adaptado de McCarthy *et al*, 1998

RECORDATORIO:

Se están utilizando las categorías de manejo definidas por UICN para áreas protegidas, pero en cada país pueden haber modificaciones. Por lo tanto es muy Importante analizar la legislación vigente en el país, y hacer una comparación entre éstas y las de UICN (ver Anexo 2).

4. Criterios para decidir qué servicios otorgar en operación

Para definir si conviene la operación indirecta de alguno o todos los servicios ecoturísticos, debe tenerse claro que esto no implica el desentendimiento total de la entidad administradora respecto a los mismos. Los aspectos a analizar son los referentes al área protegida y al ente administrador.

- **Área Protegida**

Deben analizarse factores como la categoría y zona de manejo del área en donde se encuentra el sitio con potencial (recursos, infraestructura y mercado) para ser desarrollado ecoturísticamente. Luego de revisar las políticas y legislación vigentes, debe verificarse la tenencia de la tierra.

Para determinar cuáles atractivos o actividades ecoturísticas otorgar en operación, el ente administrador debe responder las siguientes preguntas:

- ¿Debería otorgarse la operación de este servicio ecoturístico?
- ¿Por qué?
- ¿Quién debería operarlo?

Las respuestas a las primeras dos preguntas indican la razón por la que la operación de ese servicio ecoturístico debe ser otorgada, o no, a terceros. Las respuestas deben ser fundamentadas. La tercera respuesta define el perfil del operador ideal. Los criterios de selección entre varios operadores se describen en el procedimiento propuesto en la Sección II (8.4). Los servicios que se ofrezcan dentro del área protegida no deben competir con los que brindan las comunidades aledañas fuera, pues esto desestimula la protección de los recursos por parte de las últimas.

- **Ente Administrador**

Al otorgar la operación de servicios ecoturísticos en áreas protegidas, el rol del ente administrador será supervisar y monitorear. Por lo tanto deberá seguir presente en el área. Los siguientes criterios deben analizarse para determinar si el ente administrador está en condiciones de otorgar la operación de servicios ecoturísticos en el área protegida (adaptado de Báez y García, 1995).

Cuadro No.4 Lista de verificación de criterios de autoanálisis del ente administrador

CRITERIOS
❑ Funciones del ente administrador
❑ Políticas y reglamentos
❑ Marco legal
❑ Capacidad administrativa y financiera
❑ Capacidad de organización
❑ Evaluación del recurso humano
❑ Ambiente de apoyo

- **Definición de funciones de la institución.** Para esto debe recurrirse a los documentos base del área: Plan Maestro del Área Protegida, Plan de Manejo Ecoturístico, Plan Operativo Anual y Estrategia de Desarrollo Institucional[3]. Es recomendable hacer una reunión con representantes de los diferentes niveles (Junta Directiva, Dirección Ejecutiva, Técnicos, Asesores Regionales y Comunidades) para esclarecer las opiniones al respecto. Un

[3] En la sección II de este documento se describe el contenido de estos documentos.

análisis FODA[4] puede ayudar a sistematizar las opiniones y la información. Debe quedar claro qué esperan el ente administrador y la comunidad del proceso, para trabajar en función de eso y contar con su respaldo. Básicamente debe haber una visión unificada y clara. Independientemente de si la institución decide operar directamente u otorgar la operación, es vital definir claramente los requerimientos operativos de cada servicio ecoturístico actual en el área protegida. Luego se deben analizar los pros y contras de operar directa o indirectamente y se llega a un consenso.

- **Políticas y reglamentos:** aunque parezca obvio, deben revisarse las políticas institucionales para asegurar que la actividad está dentro del rango de acción competente del ente administrador.

- **Marco Legal:** las leyes vigentes indican qué está permitido hacer en el área según su categoría de manejo y zonificación, tipo de administración (Estatal, a través de una ONG, comunitaria, privada o co-manejo) y tenencia de la tierra. Establecen además si es permitido cobrar por los servicios y el destino final de los fondos recaudados. Es recomendable contar con asesoría jurídica.

- **Capacidad administrativa y financiera:** es necesario realizar un análisis real de la capacidad del sistema administrativo y financiero actual de la institución y si éste podrá responder a las demandas de la industria turística. De no ser así, deberán evaluarse las ventajas y costos de cambiarlo para que sea eficiente, comparado con la posibilidad de que alguien más lo opere.

- **Capacidad de organización:** se refiere a la claridad con que están definidos los procesos ecoturísticos del ente administrador y la posibilidad de que la organización mejore este punto a corto plazo.

- **Evaluación del Recurso Humano:** debe verificarse que se cuente con el recurso humano necesario para ejercer la contraparte (monitoreo y supervisión) de la operación ecoturística. De no ser así, deberán definirse los perfiles y contarse con estas personas, antes de contactar a los posibles operadores de servicios.

- **Ambiente de Apoyo:** ¿En qué medida las demás instituciones en el país están favoreciendo este proceso? Es importante contar con el respaldo de las instituciones del Estado y el interés del sector empresarial en participar.

5. Ejemplos

5.1. A nivel Mundial

Algunos países empezaron a considerar el otorgamiento de la operación de servicios ecoturísticos en áreas protegidas hace más de 30 años. Este es el caso de Estados Unidos en donde desde 1965 existe una ley que promueve la inversión privada en áreas protegidas, a través de concesiones. Los concesionarios son desde pequeños grupos hasta grandes corporaciones. Actualmente existen cerca de 600 concesionarios, que generan US $ 650 millones anuales. Las

[4] Herramienta de análisis que agrupa la información según las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de una situación (Koontz y Weihrich, 1994)

principales deficiencias identificadas para este sistema son: a) 10% de los concesionarios reciben el 80% de este dinero, b) Solo US$ 12.5 millones de los ingresos generados por las concesiones regresan a las áreas protegidas, debido a que el dinero es depositado en una caja única del Tesoro Nacional, c) Muchas veces la negociación ha sido desventajosa, porque los encargados de áreas protegidas no se especializan en leyes, mientras que la mayoría de concesionarios sí, d) Por la forma en que se estableció el procedimiento se da ventaja a los antiguos oferentes en relación con los nuevos e) Se reconoce la plusvalía de la infraestructura creada por el concesionario, así que al rescindir el contrato se le da una retribución.

Las estrategias a seguir para mejorar el sistema contemplan: crear términos de referencia claros y con plazos cortos, reducir las compensaciones y crear un fondo especial para que el dinero recaudado regrese al área protegida donde se generó y pueda re-invertirse en la conservación de la misma (Gutiérrez, com.pers., marzo, 2000).

Un país latinoamericano que desde hace mucho está trabajando con concesiones ecoturísticas en sus áreas protegidas es Chile. Desde hace 25 años existen concesiones turísticas en las áreas protegidas de Chile, como es el caso del Parque Nacional Torres del Paine. Allí se instaló el primer hotel en 1975, hoy en día existen 12 diferentes concesiones para distintos servicios. Además de una normativa específica (Ley y Reglamento de Concesiones Ecoturísticas en Áreas Silvestres Protegidas del Estado), existen políticas para atraer la inversión privada al interior de las áreas protegidas con escaso desarrollo. Actualmente casi todos los parques que integran la red del Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas -SNASPE- tienen áreas concesionadas a privados para el desarrollo de actividades turísticas. El Consejo Nacional Forestal de Chile -CONAF- tiene a su cargo la administración del SNASPE (Ivanovich, com.pers, abril, 2000).

En el caso específico del Parque Nacional Torres del Paine, no existe documento que regule o haya regulado las concesiones en cuanto a los aspectos administrativos, sin embargo se ha adoptado la modalidad de llamar a licitación pública cada una de ellas, a través bases de licitación tanto técnicas como administrativas a pesar de que CONAF como institución privada del estado puede entregar concesiones en forma directa. Desde el punto de vista técnico sí están reguladas las concesiones, las cuales se han constituido de acuerdo al plan de manejo vigente del parque, de tal manera que se construye o se entrega algún servicio turístico en particular, según lo señale el plan de manejo. En este aspecto el plan limita el número de camas y las características de las construcciones.

Para la revisión de las propuestas que se presentan luego del llamado a licitación normalmente se forma un equipo técnico financiero para su revisión que generalmente está compuesto por 4 ó 5 personas, todos funcionarios de la CONAF de la región de Magallanes, dentro de este equipo técnico siempre esta presente el administrador del parque. En cuanto a los pagos, hasta el año 1995 se solicitaba a los oferentes que ellos propusieran un valor fijo a pagar a CONAF, sin embargo se hizo evidente con el correr del tiempo que lo que los concesionarios ofrecían era mucho menos de lo ganaban, o sea que el área protegida perdía. Por esta razón se incorporó un nuevo concepto a las propuestas, esto es que además del valor fijo, debían proponer un valor variable, es decir un porcentaje sobre los ingresos brutos. Igualmente para obtener la reajustabilidad real anual de los pagos, esta debe ser en Unidades de Fomento (UF), que es un valor

nominal en pesos que se reajusta mes a mes (Ivaniovich, com pers, mayo 2000).

5.2. A nivel Centroamericano

La experiencia centroamericana respecto a la operación directa o indirecta de servicios ecoturísticos en áreas protegidas ha sido pobremente documentada, básicamente la información se maneja de boca en boca.

5.2.1. Panamá

A pesar de ser un país relativamente nuevo en este proceso, Panamá cuenta ya con una estructura establecida digna de analizar. En Panamá las áreas protegidas las maneja el Estado. Cuando se determinó que éste tenía limitaciones para ofrecer servicios públicos (como el ecoturismo) en las áreas protegidas, se propuso estimular la participación civil en la operación de los mismos como una alternativa viable y oportuna. El mecanismo propuesto fue la concesión. El objetivo era delegar, descentralizar y responder a la necesidad de los visitantes de recibir servicios básicos y complementarios de calidad. La metodología utilizada fue participativa e involucró a los sectores de áreas protegidas, turismo y empresarial. Luego se evaluó cuáles servicios públicos era posible dar en concesión según cada categoría de manejo.

Actualmente solo un concesionario tiene contrato con la Autoridad Nacional del Ambiente -ANAM- para la prestación de un servicio público dentro de un área protegida. Es el caso del Parque Nacional Soberanía Nacional, en el cual la empresa Divertimento Ecológico S.A. tiene a su cargo el Cerro Semáforo.

Uno de los factores que favorecieron el proceso en Panamá es que contaba con el marco legal adecuado (leyes que establecen el cobro por los servicios que ANAM presta en áreas protegidas; requieren un Estudio de Impacto Ambiental (EIA) para evitar los impactos negativos del turismo mal planificado en dichas áreas; promueven las actividades turísticas; establecen el cumplimiento de las normas de ANAM, en caso de desarrollo de actividades turísticas en áreas protegidas y describen los requisitos mínimos que deben reunir las instalaciones y servicios destinados a actividades turísticas en áreas protegidas). Además existe un convenio de coordinación entre ANAM y el Instituto Panameño de Turismo -IPAT- para ejecutar actividades turísticas compatibles con áreas protegidas, estimulando la participación del sector privado y capacitando a las comunidades aledañas (McCarthy *et al*, 1998).

5.2.2. Costa Rica

En Costa Rica el ente encargado de la administración y desarrollo de los Parques Nacionales y Reservas Biológicas es el Ministerio del Ambiente y Energía -MINAE-, a través del Servicio de Parques Nacionales, que forma parte del Sistema Nacional de Áreas de Conservación -SINAC-.

La necesidad de concesionar los servicios turísticos en las áreas protegidas se detectó a principios de los 90, al observar las crecientes visitas a las áreas protegidas (SINAC, 2000). Debido a la incapacidad del Estado de atender visitantes adecuadamente (por las restricciones del gasto público) se propuso involucrar a la sociedad civil a través de mecanismos que permitieran el uso responsable de las mismas. Entre estas actividades se encuentran el turismo y la recreación (MINAE/SINAC, 1997). La situación afectaba

especialmente al Area de Conservación Cordillera Volcánica Central -ACCVC-, por ser una de las más visitadas.

El resultado fue la creación de un Convenio de Cooperación entre la Fundación para el Desarrollo de la Cordillera Volcánica Central -FUNDECOR- y el MINAE para regular ciertos servicios dentro de cuatro áreas protegidas de la Cordillera Volcánica Central. Estos servicios son: alimentos y bebidas, tienda pro-conservación del medio ambiente, sanitarios, sala de proyección, estacionamiento de vehículos y servicio de guías. En 1994 FUNDECOR contrató la operación de dichos servicios en dos áreas protegidas: Parque Nacional Volcán Irazú y Parque Nacional Volcán Poás. En el primero una sola empresa opera los servicios de alimentación y bebidas, tienda pro-conservación del medio ambiente, mantenimiento y limpieza de los servicios sanitarios, vigilancia y mantenimiento del estacionamiento. Esta es la empresa Café Rey, quien opera desde el 1º de mayo de 1998. En el Parque Nacional Volcán Poás diferentes actores son concesionarios: una empresa privada, un grupo organizado de una comunidad aledaña y una ONG. Café Britt (empresa privada exportadora de café) está a cargo de la cafetería, el Centro Científico Tropical (ONG conservacionista) de la tienda pro-conservación del medio ambiente y la Cruz Roja de San Pedro Poás (comunidad aledaña al parque) de la vigilancia, mantenimiento del parqueo y servicios sanitarios. El mecanismo de pago es que cada operador paga un monto determinado (diferente para cada operador) por cada visitante que ingresa al parque. El pago está directamente relacionado a la cantidad de visitantes.

5.2.3. Nicaragua, Honduras, El Salvador y Belice

Sobre estos países se sabe esencialmente que el manejo de las áreas protegidas es responsabilidad del Estado, quien en algunos casos ha delegado (como parte del proceso de descentralización y democratización) esta responsabilidad en ONG´s, a través de contratos o convenios. Este proceso responde al mecanismo de co-manejo y co-administración. Ver el cuadro siguiente.

Cuadro No.5 Ejemplos del grado de participación de la sociedad civil en áreas protegidas de Centroamérica

País	Reservas Privadas	Delegación	Derechos indígenas	Coadmi-nistración	Partic.Pro-gramática	Asistencia Técnica	Áreas No deleg.
Belice	4 áreas	-	-	Río Bravo, Shipstern Nature Reserve, 8 áreas por Audubon	Community baboon Sactuary, Five Blues	Terra Nova Forest	-
Guatemala	9 áreas	Sierra de las Minas, Bocas del Polochic	Visis Cabá, Bosques de Totonicapán	Sierra de Lacandón, Laguna del Tigre, Cerra San Gil	Lachuá	Punta de Manabique Manchón Guamuchal	P.N. Tikal y P.N. Río Dulce
El Salvador	-	-	-	El Imposible	-	-	-
Honduras	-	-	Región Atlantica, MOPAWI	Jeanette Kawas, Cusuco, Lancetillo, Punta Izopo y Pico Bonito	La Tigra, Montecristo, GuameruTeo nastal, Agalteca	Convenio con Fuerzas Armadas, Cerro Azul	-
Nicaragua	-	Zona Atlántica	Zona Atlántica	Volcán Mombacho	La Flor	-	-
Costa Rica	62 áreas	-	-	Cahuita	Gandoca Manzanillo, Tortuguero, Corcovado, Arenal, Tempisque, Piedras Blancas.	-	-
Panamá	-	Parque Metropolitano	Región Duna Yala	Filo del Tallo, Peñón de la Honda	Barro Colorado	-	Canal de Panamá

Fuente: Núñez, 2000

5.2.4. Guatemala

Guatemala ha sido un país pionero en cuanto al involucramiento de la sociedad civil en el manejo de áreas protegidas. Al delegar el Estado la administración de la Reserva de Biosfera Sierra de las Minas a la Fundación Defensores de la Naturaleza en 1990 (según decreto 49-90 del Congreso de la República de Guatemala), sentó un precedente importante para toda Centroamérica. En la actualidad otras organizaciones tienen a su cargo la coadministración de áreas protegidas en el país como por ejemplo: Cänan K´axx (Parque Nacional Laguna del Tigre), Asociación para el Desarrollo Integral Sostenible de Oriente (Área de Uso múltiple Volcán y Laguna de Ipala), FUNDAECO (Reserva Protectora de Manantiales Cerro San Gil) y Asociación Chajulense Val vaq quyol (Reserva de Biosfera Ixil Visis-Caba) (Núñez, 2000).

Como es de suponer, esta actitud de apertura del sistema estatal de manejo de áreas protegidas también ha contemplado el desarrollo ecoturístico, por lo que ahora se cuenta a nivel nacional con "Políticas sobre Actividad Turística en Áreas Protegidas" (CONAP, 2000). Esta misma institución está elaborando el Reglamento de Concesiones Ecoturísticas en Áreas Protegidas y la Propuesta de Tarifas de Ingreso a Áreas Protegidas. Sin embargo la operación de servicios ecoturísticos por parte de la sociedad civil en áreas protegidas no se ha desarrollado ordenadamente. El único caso del que se tiene razón es sobre el Parque Nacional Tikal.

El Parque Nacional Tikal es el parque de mayores ingresos económicos en Guatemala, por lo que el Estado (específicamente el IDAEH) no ha fomentado directamente la participación de la sociedad civil en su manejo (Núñez, 2000). Sin embargo existen dentro de las inmediaciones del parque varios servicios ecoturísticos (hoteles, restaurantes, área de campamento) operados por miembros de la sociedad civil. Actualmente se ofrece servicio de hospedaje en tres hoteles y un área de campamento. El primer hotel, Jungle Lodge, inició como un hospedaje para los investigadores del Proyecto Tikal en 1956. Posteriormente se formaron los hoteles Tikal Inn y Jaguar Inn (entre 1965 y 1970 aproximadamente). A pesar de estar dentro del Parque Nacional Tikal, no existe un contrato de concesión , por medio del cual el parque sea participe de los ingresos generados por estos negocios. El único aporte de los hoteles hacia el parque es una determinada cantidad de gasolina para apoyar el patrullaje de vigilancia. Existe una normativa interna que prohibe la construcción adicional de infraestructura privada en el parque. Respecto al manejo de desechos y posibles impactos sobre el ambiente, podría solicitárseles un estudio de impacto ambiental. IDAEH está consciente de que esta situación se debe mejorar.

El área de campamento y un restaurante, ubicado cerca del centro de visitantes, se otorgó en concesión en 1998 al hotel "Petén Espléndido". Parte de las responsabilidades del concesionario era mantener las duchas y sanitarios limpios y en buen estado y respetar las tarifas de cobro establecidas. Sin embargo ambas condiciones fueron incumplidas, por lo que se está en proceso de rescindir el contrato.

Los comedores empezaron a operar en la década de 1980. El comedor Tikal[5] y el Imperio Maya[6] fueron los primeros. Luego surgieron otros, propiedad de trabajadores del parque, quienes los han arrendado. El parque tampoco percibe ingresos de estos servicios.

[5] De Don José María Márquez
[6] De Doña Margarita Cahal

El IDAEH[7] está reinvirtiendo parte de los fondos generados por el cobro de tarifas de ingreso al parque en mejoras al Centro de Visitantes, complemento del laboratorio de lítica y cerámica y la sección de taller y carpintería. Además para solucionar el problema de basura se colocaron basureros con tapadera que los animales (especialmente los pizotes) no pueden abrir y se construyó un centro de acopio de desechos. Y los sanitarios están equipados con agua, jabón y papel higiénico para comodidad de los visitantes (Paredes, com pers, abril 2000).

[7] Instituto de Atropología e Historia

III. MANUAL DE CRITERIOS Y PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR LA OPERACIÓN DE SERVICIOS ECOTURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS

1. Objetivo del manual

Servir de guía para el involucramiento de la sociedad civil (empresas, comunidades, asociaciones y ONG´s) en la operación de servicios ecoturísticos dentro de áreas protegidas, de manera que se alcance la adecuada visitación y satisfacción de los visitantes, y que consecuentemente aumenten los ingresos generados, contribuyendo así a la continuidad de la conservación de los recursos del área protegida en cuestión.

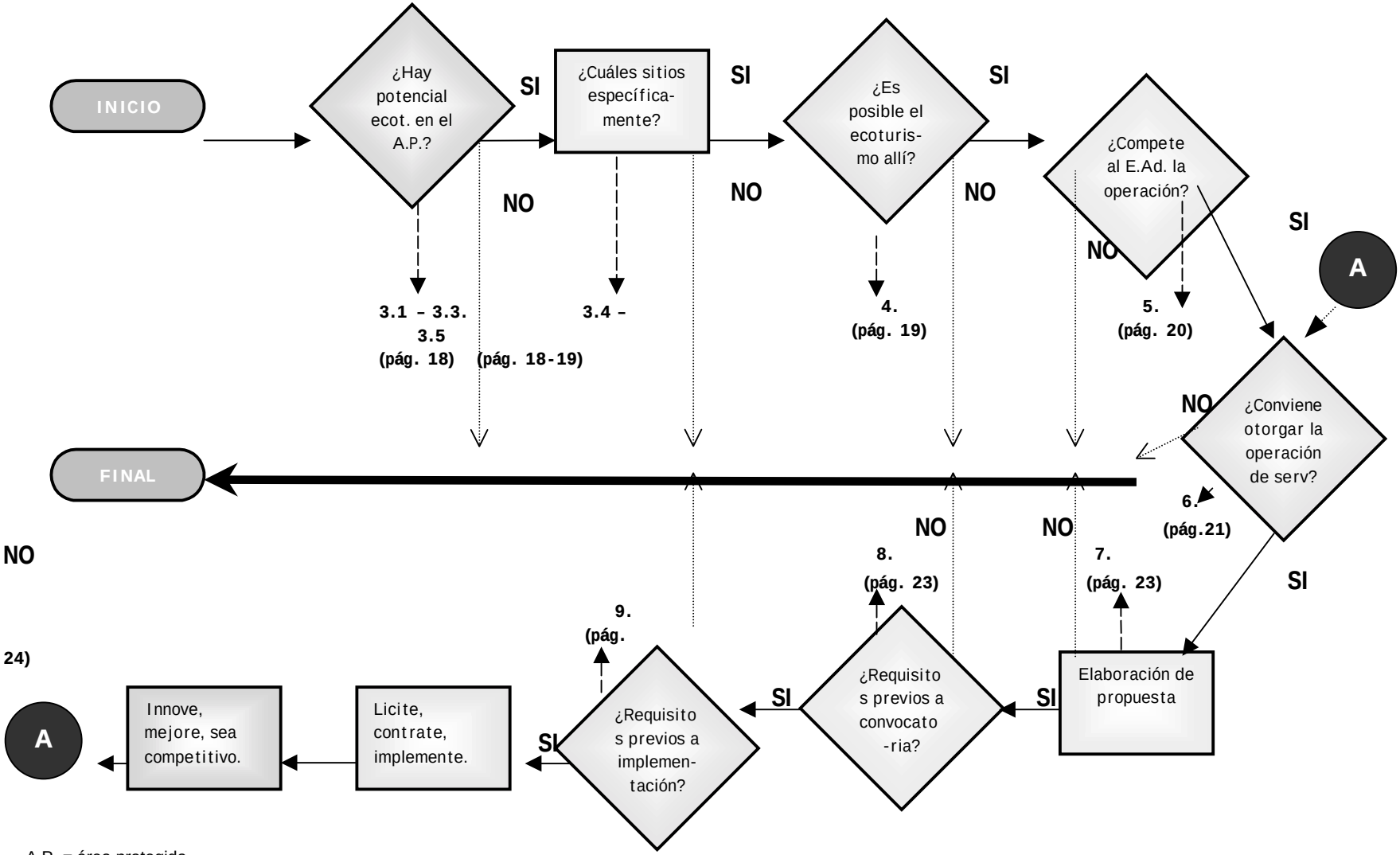
2. Diagrama de Flujo

Los pasos descritos a continuación son secuenciales. Si no se cuenta con alguno de ellos, se recomienda resolverlo antes de continuar. Si no se cuenta con la información completa, se recomienda recopilar o generar la información básica aprobada. Por ejmplo: si el ente administrador no cuenta con un Plan de Ecoturismo, pero tiene claro y aprobado el esquema y planificación del desarrollo ecoturístico del sitio y las principales estrategias, puede continuarse con el procedimiento. Se enfatiza que lo recomendado es cumplir con todos los requisitos antes de considerar el otorgamiento de la operación de servicios ecoturísticos en áreas protegidas y, sobre todo, antes de implementar este mecanismo. La razón es que la claridad con que sepamos qué tenemos (producto ecoturístico y experiencia en el manejo del mismo), cómo lo manejamos (Plan de Manejo, Plan de Ecoturismo) y hacia dónde vamos (visión ecoturística, políticas institucionales, consulta interna) determina el éxito del desarrollo ecoturístico del área. Además debe estar claro cuáles servicios quiere otorgarse en operación a terceros y las responsabilidades que el operador y el ente administrador adquirirían, antes de comunicar la idea a las empresas interesadas y demás involucrados.

Por último el proceso de implementación debe estar preparado completamente, antes de iniciar, pues esto permite prever las posibles complicaciones y concentrarse en cada fase sin tener que estar pensando en la siguiente simultáneamente (pues ya estará lista).

Se incluye una breve descripción de cada paso propuesto. Para mayor profundidad se refiere al lector la Guía para las Mejores Prácticas de Ecoturismo en las Áreas Protegidas de Centroamérica (Báez y Acuña, 1998).

Flujograma No.2 Procedimiento para otorgar la operación de servicios ecoturísticos en áreas protegidas



* A.P. = área protegida
* E.Ad.= ente administrador

Cuadro No.6 Lista de verificación de procedimiento propuesto

3. Determinación del Potencial Ecoturístico

- ❑ Descripción geo-política
- ❑ Posición respecto a rutas ecoturísticas
- ❑ Estudio de Mercado
- ❑ Producto Ecoturístico actual y potencial
- ❑ Croquis

4. Viabilidad legal del Desarrollo Ecoturístico en el área protegida

- ❑ Marco político y legal
- ❑ Legislación vigente
- ❑ Categoría de manejo y zonificación
- ❑ Tenencia de la tierra

5. Aspectos de la competencia del ente administrador en la operación de servicios ecoturísticos

- ❑ Políticas institucionales
- ❑ Plan Maestro
- ❑ Plan Operativo Anual
- ❑ Estrategia de Desarrollo Institucional
- ❑ Visión Ecoturística
- ❑ Plan de Ecoturismo
- ❑ Consulta y Aprobación interna

6. Análisis de factores para otorgar la operación de servicios ecoturísticos en áreas protegidas

- ❑ Experiencia con manejo de ecoturismo
- ❑ Funcionamiento del Programa de Ecoturismo
- ❑ Participación Comunitaria
- ❑ Visitas actuales
- ❑ Rentabilidad
- ❑ Análisis de pros/contras de operación directa/indirecta

7. Propuesta de servicios ecoturísticos a otorgar en operación

8. Requisitos previos a la convocatoria de participantes

- ❑ Responsabilidades del operador
- ❑ Responsabilidades del ente administrador
- ❑ Borrador de Términos de Referencia
- ❑ Criterios de Selección
- ❑ Plan de Inversión de ingresos generados
- ❑ Mecanismo de retorno de fondos al área protegida
- ❑ Prioridades de reinversión
- ❑ Mecanismos de regulación y monitoreo

9. Requisitos previos a la implementación

- ❑ Conformación del ente elector y supervisor de la operación de servicios ecoturísticos
- ❑ Licitación
- ❑ Bases administrativas
- ❑ Términos de Referencia
- ❑ Publicación
- ❑ Consultas y Aclaraciones
- ❑ Recepción de Ofertas
- ❑ Características de la Oferta Técnica
- ❑ Características de la Oferta Económica
- ❑ Régimen de Operación
- ❑ Evaluación y Selección
- ❑ Apertura de Ofertas
- ❑ Evaluación
- ❑ Criterios Técnicos de Evaluación
- ❑ Criterios Económicos de Evaluación
- ❑ Adjudicación
- ❑ Contrato
- ❑ Ejecución

3. Determinación del Potencial Ecoturístico

3.1. Descripción geo-política y social

Lo primero es especificar la ubicación geográfica del área protegida, especificando el área de desarrollo ecoturístico. Esto se hace en un mapa a escala (la escala dependerá del área en cuestión[8]) y se anotan las coordenadas, ubicación política y topográfica, tanto del área protegida como del área de desarrollo ecoturístico.

Además se describen las comunidades relacionadas actualmente con el desarrollo ecoturístico en términos de: número de familias, porcentaje beneficiado por el turismo, actividad principal, etnia, lenguaje, nivel socioeconómico y educativo.

3.2. Posición respecto a rutas ecoturísticas

Este es un factor decisivo, pues en ecoturismo el producto no se lleva al cliente, sino el cliente se lleva a donde está el producto. Por lo tanto, hay que determinar cuál es el cliente que pasa por donde está el producto. Además debe estar combinado de manera atractiva con otros productos. Pueden estudiarse las estadísticas nacionales y las rutas turísticas que promueve el Instituto Nacional de Turismo, pero el factor determinante será el mercado objetivo que se defina.

3.3. Estudio de Mercado

El mercado objetivo se define de acuerdo al producto que se tiene, la oferta y demanda del mismo. Esto se logra a través de un estudio de mercado, que indica quién es el cliente objetivo. Con base en esta información puede evaluarse cómo desarrollar el producto ecoturístico que se tiene (Ver Báez y Acuña, 1998).

3.4. Producto Ecoturístico

Se refiere a la capacidad instalada con que se cuenta para ofrecer una experiencia recreativa al visitante. Está formado por los atractivos, la infraestructura y los servicios con que se cuenta. Se propone considerar inicialmente sólo los atractivos actuales, para facilitar el proceso. Al final del mismo se puede regresar a este inciso y analizar los atractivos potenciales, para la diversificación futura del producto.

- **Atractivos**

– **Focales**

Rasgos del patrimonio natural o cultural, distintivos e intrínsecos al área protegida. Motivo fundamental por el cual los ecoturistas querrán visitarlo.

– **Complementarios**

Constituyen motivos de interés adicional y valor agregado, sumando riqueza y diversidad a la experiencia. Pueden inducir al visitante a permanecer mayor tiempo en el área. Pueden propiciar el desplazamiento de los visitantes por diferentes sitios del área, al ofrecer otras opciones de recreación.

[8] En Guatemala el Instituto Geofgráfico Nacional tiene mapas de toda la República a escala 1:50,000.

– **De apoyo (servicios)**

Elementos artificiales (instalaciones y servicios), que dan sustento al visitante. Nunca constituirán el motivo total ni principal por el cual el ecoturista visite el área. Puede usarse el Cuadro No.2 (pág.6) para facilitar la descripción de los servicios, agregando sus observaciones. Ejemplo:

Actividad	Observaciones
❑ Alimentación (D)(I)	*Grupo comunitario, soda y restaurante*
❑ Alojamiento (D)(I)	*Casas comunitarias, hostal y cabañas*
❑ Visitas guiadas (D)(I)	*Guías certificados o grupo de jóvenes*

- **Infraestructura**

Descripción y ubicación de las estructuras y construcciones con que cuenta el área para el ecoturismo. Esta descripción debe hacerse respondiendo las siguientes preguntas:

– ¿Dónde está? (ubicarla en el croquis del inciso 3.5.)
– ¿Qué servicio ecoturístico puede brindarse en o a partir de ella?
– ¿Cuál es su estado actual? ¿Necesita inversión para funcionar?
– ¿Es compatible con el ambiente? Respecto a: a) Diseño b) Consideraciones ambientales (ver inciso 9.6.1. de esta sección).

Las últimas tres preguntas pueden responderse utilizando de guía el ejemplo siguiente:

Ejemplo de análisis de infraestructura

Infraestructura	Serv. Ecot. Relacionado	Estado Actual	Requiere inversión incial	Compatibilida con Diseño/Medio
Cabañas	*Hospedaje*	*regular*	*Sí*	*Sí / Sí*
Comedor	*Alimentación*	*bueno*	*No*	*Sí / Sí*

- **Servicios**

Ver atractivos de apoyo.

3.5. Croquis

Un croquis es un diseño de ubicación de un área determinada, que trata de respetar proporciones pero no considera la escala. El fin de hacerlo es visualizar la relación de los servicios ecoturísticos actuales entre sí, con el entorno y las vías de acceso necesarias/existentes.

4. Viabilidad legal del Desarrollo Ecoturístico en Áreas Protegidas

4.1. Marco político y legal

Deberá analizarse el contexto político y legislativo que envuelve la actividad a nivel nacional y regional.

4.2. Tenencia de la Tierra

Descripción de quién es el propietario del terreno en donde se desarrollará el ecoturismo. Muchas decisiones de manejo y procedimientos de contratación dependen de quién es el dueño de la tierra. Para establecerlo se hace un estudio catastral que se divide en una investigación en el registro de la propiedad y un estudio de campo.

4.3. Categoría de manejo y zonificación

Un factor que determina qué puede hacerse en las áreas protegidas es su categoría de manejo y la zona de manejo en que está ubicado el servicio o actividad ecoturística. Esta información se encuentra en el Plan Maestro del área protegida y en el mecanismo legal que respalda su declaratoria. Además es indispensable revisar la definición del país de esa categoría de manejo, pues a pesar de que las más usadas internacionalmente son las de UICN, varían de un país a otro. Debe verificarse si la información está vigente y hacer un reconocimiento de campo para verificar la ubicación. Pueden revisarse el Cuadro No. 2 de la sección I (pág. 6) y los Anexos 1 y 2 (págs. 48 y 49).

4.4. Legislación vigente

Se aconseja revisar las políticas estatales y la legislación (leyes y reglamentos) que aplica en el país a los temas: Áreas Protegidas, Conservación del Medio Ambiente, Concesiones, Contrataciones del Estado, Protección del Patrimonio Cultural y Turismo. Deben identificarse los artículos relacionados al tema y analizar la relación o forma de aplicación con el caso específico. Si no es posible que esta revisión la haga un experto en leyes, es necesario que el producto final sea revisado por el asesor jurídico de la entidad administradora u otro experto. Puede usarse como base la ficha del Cuadro No. 7.

Cuadro No.7 Ficha de análisis de la legislación vigente

TEMA	LEY	ARTÍCULO	APLICABLE AL CASO	OBSERVA-CIONES
I. Áreas Protegidas				
II. Medio Ambiente (Patrimonio Natural)				
III. Concesiones				
IV. Contrataciones del Estado				
V. Patrimonio Cultural				
VI. Turismo				

5. Aspectos de la competencia del ente administrador en la operación de servicios ecoturísticos

5.1. Políticas Institucionales

Es necesario revisar las políticas vigentes del ente administrador, para definir si está dentro de su campo de acción y sus objetivos la operación directa o indirecta de los servicios ecoturísticos dentro del área protegida.

5.2. Plan Maestro

El Plan Maestro es un documento que orienta el manejo general del área protegida por un período de tiempo determinado (en Guatemala son 5 años). En él se especifican los objetivos de manejo, las características esenciales, la zonificación, las normas, actividades y requerimientos de los programas de manejo del área. Usualmente dentro del Programa de Uso Público se encuentra un componente de ecoturismo que indica las directrices, objetivos y principales actividades de esta actividad dentro del área protegida.

5.3. Plan Operativo Anual

Detalla cómo se alcanzarán durante el siguiente año, los objetivos descritos en el Plan Maestro. Deben revisarse las acciones y actividades previstas para el componente de ecoturismo.

5.4. Estrategia de Desarrollo Institucional

Documento que comprime los lineamientos de desarrollo del ente administrador. Debe revisarse lo concerniente al desarrollo del programa de ecoturismo. ¿Para qué fue formado? ¿En qué etapa está (formación, creciente, estable o descendiente)? ¿Hacia dónde va y cómo se tiene previsto llegar allí?

5.5. Visión Ecoturística

Del mismo modo en que el ente administrador tiene una misión y una visión, debe haber una visión de la actividad ecoturística relacionada al área protegida. De esta forma se tendrá clara la meta y razón de ser de esta actividad y se reducirá el riesgo de perder el rumbo.

5.6. Plan de Ecoturismo

Documento en el que se planifica y prioriza la ejecución de dicha actividad dentro del área protegida. Incluye la situación actual y deseada, normativa, diseño de sitio, estrategias y programas de manejo, promoción, interpretación ambiental, capacidad de soporte de visitantes, integración comunitaria, finanzas y administración. Si no se cuenta con este documento, debe por lo menos organizarse/generarse la información básica respecto a cada tema mencionado en este inciso.

5.7. Consulta y aprobación interna

Además de la visión ecoturística, es importante contar con un consenso (aprobación interna que involucre todos los niveles posibles), para que el proceso de otorgar servicios ecoturísticos en el área protegida sea exitoso.

6. Análisis de factores para otorgar la operación de servicios ecoturísticos en áreas protegidas

6.1. Experiencia con el manejo ecoturístico

La experiencia que se tenga con el manejo ecoturístico determinará la medida en que el ente administrador está preparado para supervisar la operación de los servicios ecoturísiticos. Debe fortalecerse cualquier deficiencia relacionada con este inciso antes de considerar otorgar la operación a otros.

6.1.1. Funcionamiento del Programa de Ecoturismo

La eficacia y fluidez con que funcione el Programa de Ecoturismo de la entidad administradora en el área protegida será un indicador de la capacidad que ésta tenga para delegar y supervisar la operación indirecta de los servicios ecoturísticos. En este inciso debe describirse el funcionamiento de dicho programa.

6.1.2. Participación Comunitaria

Debe contemplarse el nivel de participación comunitaria actual en la actividad ecoturística del área y los mecanismos necesarios para fomentarla en el proceso de otorgamiento de operación de servicios ecoturísticos. Las comunidades pueden prestar servicios

como: hospedaje (bed and breakfast), alimentación, servicio de guías, renta de equipo, transporte, venta de artesanías, entre otras. Dependerá del grado de organización de la comunidad, el interés específico de los individuos, la capacitación que reciban y la disponibilidad económica con la que cuenten. El ente administrador puede colaborar para fortalecer los últimos dos elementos.

6.1.3. Visitas actuales

La cantidad de ecoturistas que han visitado el área hasta la actualidad es un indicador de la demanda y del público que se está atrayendo con el producto y la promoción actuales. Será de mucha utilidad contar con información detallada (nacionalidad, promedio de estadía en el área protegida y en el país, capacidad adquisitiva y calidad de su experiencia). Así mismo es favorable contar con comentarios de dichos visitantes (encuestas).

6.1.4. Rentabilidad

Calcular si el proyecto ha producido pérdidas o ganancias y analizar por qué, es un punto al que debe dársele importancia. Éste indicará si la operación de determinados servicios ecoturísticos ha sido negocio y, de ser así, bajo qué condiciones. Dicha información es valiosa tanto para la entidad administradora como para el posible operador de servicios, pues indica qué factores deben mejorarse para que el negocio prospere.

6.1.5. Análisis de pros/contras de la operación directa/indirecta

Con base en la información anterior se procede a analizar los aspectos positivos o negativos de operar directa o indirectamente cada servicio ecoturístico posible (según las instalaciones actuales) en el área protegida. Se propone exponer el servicio (descripción, ubicación, rentabilidad actual y potencialidades) y que cada miembro del equipo de análisis escriba individualmente los pros y contras, de acuerdo a los criterios de análisis descritos en el Cuadro No. 8, además de factores que cada persona identifique. Luego de agrupar y exponer las respuestas de cada miembro, se votará individualmente por una forma de operación para el servicio: directamente (por el ente administrador) o indirectamente (un operador). Se aconseja decidir por consenso qué hacer con cada servicio.

Cuadro No.8 Ficha de análisis de pros/contras de operación directa e indirecta de cada servicio ecoturístico

Servicio:				
Équipo que analiza: (nombres)				
Fecha:				
CRITERIOS	**CALIFICACIÓN**			
1. Experiencia necesaria	*Mucha*	*Media*	*Poca*	
La tiene el ente administrador	*Si*	*No*		
2. Inversión inicial requerida (miles de US $)	*+100*	*100-20*	*20-5*	*-5*
Los tiene el ente administrador	*Si*		*No*	
3. Escala del servicio	*Grande*	*Media*	*Pequeña*	
Al alcance de ente administrador	*Si*		*No*	
4. Contactos comerciales requeridos	*Mundial*	*C.A.*	*Nac.*	*Regionales*
Los tiene el ente administrador	*Si*		*No*	

7. Propuesta de servicios a otorgar en operación

Con base en el análisis anterior se hace una propuesta de servicios a otorgar en operación, contestando claramente las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles servicios?
- ¿Por qué otorgarlos en operación?

8. Requisitos previos a la convocatoria de participantes

8.1. Responsabilidades del operador

Lista clara de las responsabilidades que deberá cumplir el operador del servicio ecoturístico y las características del mismo.

8.2. Responsabilidades del ente administrador

Responsabilidades que asumirá el ente administrador para con la operación del servicio y el operador del mismo.

8.3. Borrador de Términos de Referencia

Es en este inciso donde el ente administrador define qué requisitos deberá cumplir quien quiera optar a operar algún servicio ecoturístico dentro del área protegida y los mecanismos que se utilizarán para cobrar.

8.4. Criterios de Selección del Operador

Indican las bases para la elección de uno de los postulantes. Deben considerar cómo se decidirá en igualdad o desigualdad de condiciones. Los factores relevantes son los siguientes:

- Compatibilidad con la normativa del Plan Maestro del área.
- Diversificación del desarrollo ecoturístico del sitio.
- Presentación de opciones de servicios ecoturísticos para visitantes de diferentes estratos socioeconómicos, edad e intereses.

- Participación de las comunidades aledañas en la operación de los servicios propuestos.
- Viabilidad ambiental (CONAF, 1997).

Para elegir entre ofertas con características similares se dará prioridad a: nacionales sobre extranjeros y entre los nacionales, a locales sobre no locales y grupos organizados sobre individuos.

8.5. Plan de Inversión de ingresos generados

8.5.1. Mecanismo de retorno de fondos al área protegida

El mecanismo que se proponga para que las ingresos generados en un área protegida, o por lo menos la mayor parte de ellos, sean reinvertidos en la misma, deben responder a una política de descentralización. Desde la recaudación el monto destinado al área protegida debe estar establecido y ser depositado en una cuenta aparte, para que pueda hacerse a corto plazo de ese dinero.

8.5.2. Prioridades de reinversión

Éstas dependerán de cada área, pero en todos los casos deben estar definidas. Los gastos de los ingresos provenientes de la visitas al área deberán responder a la priorización aceptada previamente por la entidad administradora.

8.6. Mecanismos de regulación y monitoreo

Debido a que la función del ente administrador será supervisar y monitorear la operación de los servicios ecoturísticos, es obvia la importancia de contar con estos mecanismos desde el inicio. Éstos deberán además ser prácticos y fáciles de implementar, para asegurar su eficiencia.

9. Requisitos previos a la implementación

9.1. Conformación del ente elector y supervisor de la operación de servicios turísticos

El primer paso es conformar un ente elector y supervisor de la operación de servicios turísticos en el área protegida. Su función será elegir al operador de cada servicio ecoturístico y velar porque en todo momento se brinde un servicio de óptima calidad a los visitantes. Deberá estar representado por los diferentes grupos de actores involucrados (ente Estatal, ente administrador del área protegida, comunidad y sector privado).

9.2. Licitación

Se propone que el medio para dar a conocer la posibilidad de operar ciertos servicios ecoturísticos en el área protegida sea la licitación pública. Este mecanismo facilita la equidad en la participación y selección del operador, pues está claramente definido. A continuación se describe el proceso de licitación, en el orden en que se va enterando el posible operador.

9.2.1. Bases administrativas

El ente administrador debe haber contemplado todas las etapas relativas a la licitación antes de hacerla pública. Estas etapas son :

- Antecedentes de la licitación: aspectos jurídicos, tipo de licitación y descripción de los servicios ecoturísticos a otorgar en operación.
- Procedimiento para la presentación de la oferta: incluye la forma, fecha, hora y lugar para presentar la oferta y cómo será el acto de apertura.
- Sistema de evaluación de la oferta: participantes y descripción.
- Plazos para consultas y aclaraciones sobre las bases.
- Procedimiento de adjudicación.
- Requisitos y normas para los operadores de servicios ecoturísticos: cumplimiento de normas de operación de servicios ecoturísticos en áreas protegidas; plazos de ejecución; mantenimiento de infraestructura; sanciones y multas; causas de suspensión y extinción del contrato.
- Condiciones del contrato: tenencia de la tierra donde se establecerán los servicios ecoturísticos, sistema de control a aplicarse, propiedad de bienes inmuebles a utilizarse.
- Condiciones para la presentación de la oferta económica y antecedentes que deben entregar los licitantes.
- Garantías (naturaleza, cantidad y plazos) sobre la seriedad de la oferta y la ejecución y operación de la obra y/o actividad ecoturística.
- Parámetros económicos a utilizarse en la evaluación económica de las ofertas.
- Cumplimiento de las políticas ecoturísticas aplicables en las áreas protegidas del país.

9.2.2. Términos de Referencia

Contienen la descripción general de las obras, áreas y/o servicios ecoturísticos que se otorgarán en operación. Además incluyen los procedimientos, requisitos y consideraciones ambientales para la presentación de anteproyectos o proyectos de desarrollo ecoturístico y la descripción de los antecedentes que deben entregar los licitantes en la oferta técnica. Estos términos constituyen una serie de criterios y mecanismos que utilizará el ente administrador para la selección. Contiene además las normas para las etapas de ejecución y operación del proyecto.

9.3. Publicación

La licitación se publica en dos diarios: el oficial y en uno de los de mayor circulación. Esta publicación debe contener el motivo de la licitación, las bases, dónde y cuándo se entregarán los términos de referencia y el valor de los mismos.

9.4. Consultas y Aclaraciones

Las respuestas a preguntas formuladas por cualquier participante referente a los términos de referencia, serán enviadas a todos por correo certificado, e-mail y/o fax.

9.5. Recepción de Ofertas

Las ofertas se dividen en una técnica y una económica. Se recibirán en sobres separados y sellados. Cada una deberá cumplir con las especificaciones señaladas en los términos de referencia, de lo contrario no será posible tomarlas en cuenta.

9.5.1. Características de la Oferta Técnica

Esto incluye los antecedentes técnicos pertinentes, de acuerdo a cada actividad, que serán definidos y evaluados por el ente administrador. Además se requiere la descripción de las características de los servicios recreativos a ofrecerse, especificaciones técnicas de construcción y equipamiento. Así como el plan de trabajo y los plazos correspondientes. Deberá presentarse un presupuesto de inversión, un análisis del mercado al cual se orienta el servicio a operarse y las consideraciones ambientales específicas para dicho servicio (incluyendo la capacidad del servicio, el manejo de desechos sólidos, basura, fuentes de energía, fuentes y manejo de agua). Se incluirán planos y criterios técnicos de construcción, cuando el caso requiera ampliar la infraestructura.

9.5.2. Características de la Oferta Económica

Esta oferta contiene la propuesta y antecedentes bajo los cuales el licitante está dispuesto a tomar la operación del servicio ecoturístico. Esta oferta contendrá lo siguiente, de acuerdo a los rangos y especificaciones descritas en las bases de licitación:

- Estructura tarifaria propuesta, sistema de reajuste y revisión.
- Monto de inversiones y plazos de cada inversión.
- Monto y modalidad de pago.
- Plazo solicitado para la operación del servicio.
- Grado de compromiso de riesgo que asume el licitante respecto a situaciones imprevistas en la ejecución y operación del servicio ecoturístico
- En cuanto a seguros deberá especificarse que el operador del servicio ecoturístico mantendrá asegurados contra todo riesgo, las obras, construcciones, instalaciones y bienes muebles que utilice para operar el servicio, durante el período que tenga la operación. En caso de destruirse parcial o totalmente algún bien, el operador será el responsable de reponerlo.
- Especificación de los servicios complementarios, indicando su costo y relación con los servicios ecoturísticos a operar.
- Estudio de factibilidad del servicio ecoturístico en cuestión (para garantizar la rentabilidad del negocio).

Los licitantes deberán presentar un plan financiero, donde se especifique todo lo relacionado a la inversión y retorno esperado de la misma en el tiempo estimado del operación, según lo establecido en las bases.

9.5.3. Régimen de Operación

Este inciso describe las condiciones de la prestación del servicio, incluyendo el cobro de tarifas y los estándares de nivel de servicio según lo requerido en las bases. Además se incluye el plan de mantenimiento y su respectivo presupuesto, así como las normas de seguridad para los usuarios. Se describe el personal a contratar y su nivel de capacitación y los servicios complementarios que se ofrecerán. Deberá incluirse el manual o reglamento interno de operación del servicio ecoturístico en cuestión. Un aspecto que se evaluará de este inciso es el grado de integración del proyecto con las comunidades locales.

9.5.4. Evaluación y Selección

Como bases para la evaluación y selección se tomarán las detalladas en las bases de la licitación. El Comité de Selección decidirá a quien se adjudica la licitación, primero sobre la base

técnica y luego sobre la económica. Se seleccionarán las ofertas técnicamente aceptables y entre ellas una, de acuerdo a los criterios económicos.

9.6. Apertura de Ofertas

Se levantará un acta indicando quienes presentaron ofertas, antecedentes recibidos, cuáles fueron rechazadas y por qué. Primero se abrirán las ofertas técnicas y se descartará aquellas que no cumplan con todos los requisitos. Cada integrante del Comité de Selección asignará a los aspectos a evaluar una nota de 0 a 3, sin decimales (0= inaceptable, 1=regular, 2= bueno y 3= muy bueno), según su criterio y fundamentando su calificación. La nota final será el promedio de todas las notas, calculadas con un solo decimal, asignadas a cada aspecto descrito a continuación:

9.6.1. Criterios Técnicos de Evaluación

- Vinculación del equipamiento y servicios a ofrecer con los rasgos naturales del área silvestre protegida.
- Relación del tipo de materiales, funcionalidad y diseño de la obra a construir con el entorno.
- Viabilidad y consideraciones ambientales, las cuales describen la solución técnica para prever, eliminar o mitigar problemas de contaminación, manejo de desechos sólidos, basura, fuentes de energía, fuentes y manejo de agua. Deberá incluir los principales impactos ambientales negativos posibles debido a la ejecución y operación del servicio, así como las medidas de seguimiento ambiental contempladas.
- Experiencia y capacidad del licitante para generar y mantener una clientela significativa y permanente, de acuerdo al período de operación esperado.
- Medidas de seguridad de los usuarios durante la utilización del servicio a operar.
- Solución propuesta para posibles problemas causados en relación a los visitantes que no utilicen los servicios ofrecidos por el operador del servicio.
- Grado de integración del proyecto con comunidades locales.
- Grado en que el servicio propuesto contribuye a la diversificación de la oferta ecoturística del área.

Se considerarán técnicamente inaceptable una oferta si: todos los integrantes del Comité de Selección califican con 0 ó 1 algún factor o que hayan obtenido una nota final promedio menor a 2,0 (equivalente a bueno).

9.6.2. Criterios Económicos de Evaluación

Se abrirán únicamente los sobres de las ofertas calificadas como técnicamente aceptables (promedio de 2,0 o superior).

9.7. Adjudicación

La licitación será adjudicada a quien, formando parte del grupo de los que cumplieron satisfactoriamente los requerimientos técnicos, presente la mejor oferta económica.

9.8. Contrato

La elaboración del contrato estará a cargo del ente administrador. El mismo indicará las responsabilidades de cada parte, lo establecido en los términos de referencia y la oferta (técnica y económica) presentada por el operador del servicio ecoturístico. En él se especificará la vigencia y las condiciones para su óptimo desarrollo, mismas que deberán ser respetadas por amabas partes.

Especificará los siguientes puntos:

- Adjudicamiento.
- Bases de licitación y ofertas (Técnica y Económica) aprobadas.
- Normativa que incorpora el contrato.
- Anexos del contrato.
- Descripción del servicio ecoturístico que se prestará y sus características.
- Plazo de duración del contrato.
- Estructura tarifaria.
- Obligaciones y derechos del adjudicatario y el ente administrador del área protegida.
- Garantías y multas.
- Compromiso del adjudicatario a abrir en días y horarios iguales a los del área protegida y a prestar el servicio ecoturístico indiscrimidamente.

9.9. Ejecución

A partir del inicio de labores del operador del servicio ecoturístico, será entera responsabilidad del mismo brindar un servicio de óptima calidad y del ente administrador supervisarlo.
Deben tomarse en cuenta los siguientes factores:

- Inspección
- Terminación
- Planos de Construcción
- Puesta en servicio de la operación
- Aprobación previsoria y definitiva
- Inspección
- Reglamento interno de operación
- Garantías de operación
- Mantenimiento de obras y garantías
- Alteración en la prestación del servicio
- Sanciones
- Transferencia o suspensión de la operación
- Extinción
- Renovación del contrato

III. EL CASO DE LOS ALBORES, RESERVA DE BIOSFERA SIERRA DE LAS MINAS, GUATEMALA

Para facilitar la relación de las secciones II y III, se utilizó la misma numeración. El presente estudio está basado en una situación real y por ser una metodología participativa y de consulta, aún se encuentra en proceso. Es por esto que sólo es posible describir la situación hasta el inciso 7.

3. Determinación del Potencial Ecoturístico

3.1. Ubicación geo-política y social

Los Albores es un sitio con potencial ecoturístico que forma parte de la Sierra de las Minas. Está ubicado entre los 2,000 y los 2,600 msnm, en la parte alta de la cuenca del río Hato, el cual desemboca en el río Motagua hacia la vertiente del Atlántico. Políticamente está ubicado en el municipio de San Agustín Acasaguastlán, departamento El Progreso, Guatemala (ver Mapa No.1)

La comunidad está formada aproximadamente por 23 familias ladinas (134 habitantes), las cuales se dedican principalmente al cultivo del café y cultivos de subsistencia como maíz, frijol, hortalizas y frutales. Cada familia posee entre 6 y 12 manzanas de terreno. Los primeros pobladores de los Albores llegaron en 1930 y eran originarios del oriente del país. Las primeras familias fueron Albizúrez, Méndez, del Cid y Oliva.

No se tiene datos exactos sobre el índice de alfabetismo y escolaridad.

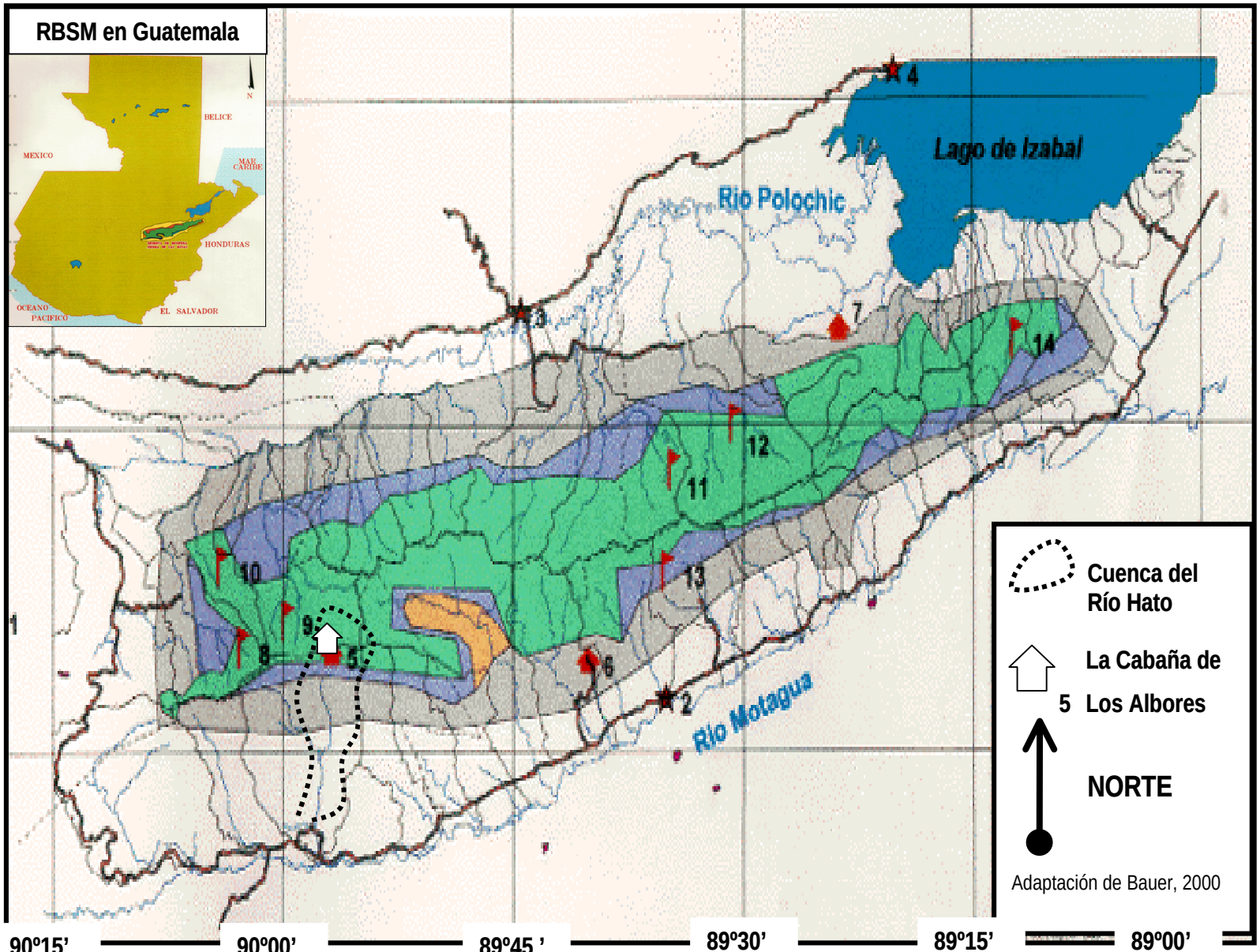
3.2. Posición respecto a rutas ecoturísticas

Turísticamente puede relaionarse el sitio con dos rutas principales: la del Atlántico (Quiriguá-Río Dulce–Livingstone/Esquipulas/Copán) y la de las Verapaces (Chilascó, Biotopo del Quetzal, El Trapiche/Cobán-Semuc Champey-Gurtas Lankin/Sierra Yalijux/Cuevas de Candelaria). De acuerdo al estudio de De Shazo (1999), existe un interés por visitar las áresa protegidas en Guatemala, el cual aumentaría si en ellas se ofrecieran servicios de apoyo como sanitarios, soda o tienda, servicios de orientación e interpretación ambiental básicos.

3.3. Estudio de Mercado

El estudio de mercado realizado por De Urioste y Odel Heuvel (1998) determina que el mercado objetivo de Los Albores está formado por viajeros experimentados pertenecientes a los siguientes segmentos: viajeros con interés especial, deportistas, jóvenes aventureros y estudiantes/profesionales. Las actividades potenciales incluyen observación de aves, convivencia con la comunidad, caminatas (trekking), participación en turismo científico, observación de vida silvestre y fotografía. La competencia en el área está constituida por el Proyecto Ecoquetzal y el Biotopo del Quetzal. Las ventajas competivias son el buen estado de los recursos, la alta biodiversidad, las investigaciones aplicadas sobre flora y fauna (que facilitan la interpretación ambiental), la ubicación dentro de un área protegida y la presencia de personal de FDN en el área. Este último factor se manifiesta a través de capacitación y apoyo a la comunidad.

Mapa No.1 Ubicación de la Reserva de Biosfera Sierra de las Minas y La Cabaña de Los Albores

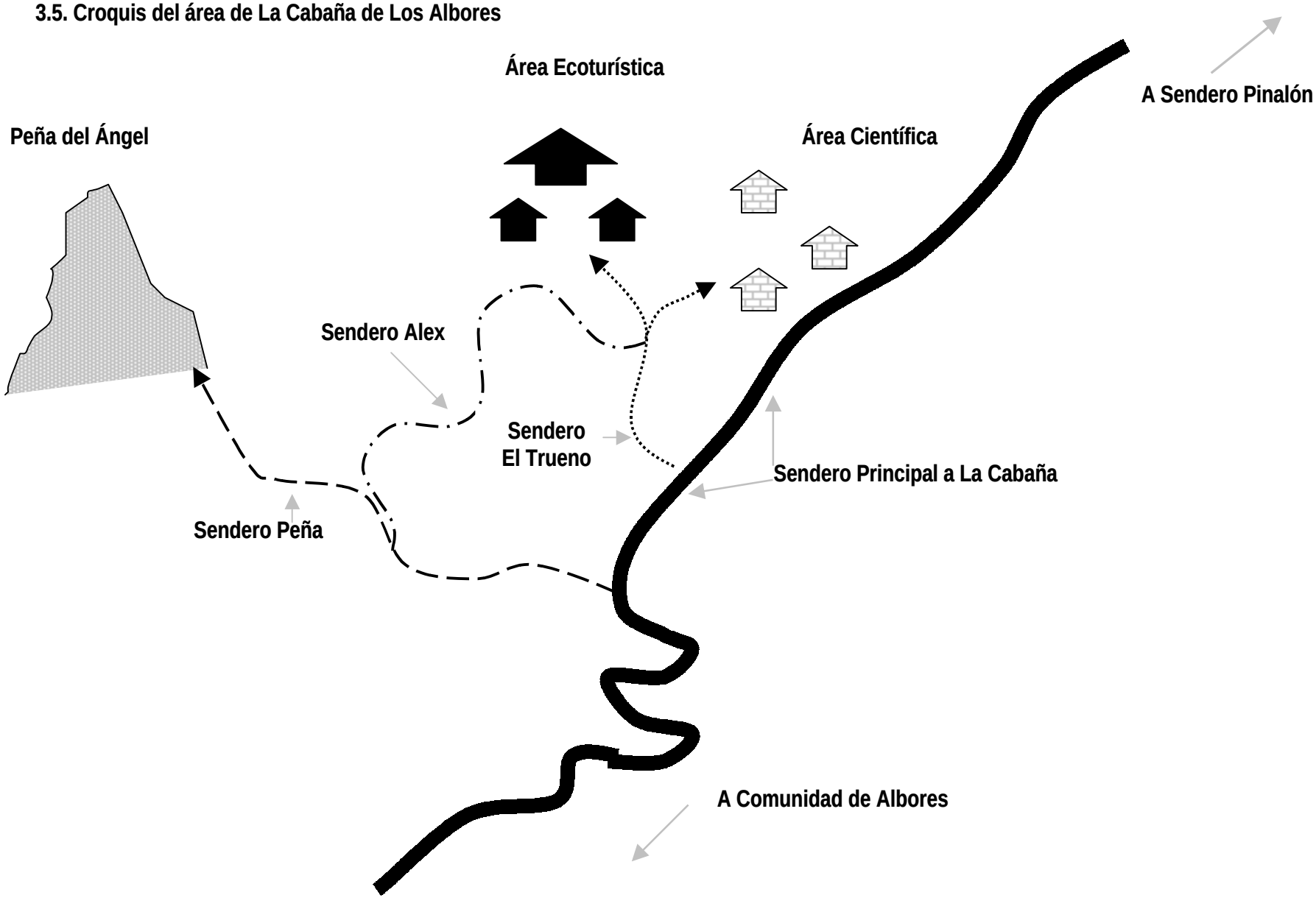


Producto Ecoturístico

A continuación se presenta una cuadro en el cual se analizan describen los atractivos de Los Albores, las principales actividades que pueden realizarse, los servicios disponibles actualmente y quién los brinda. Después se incluye un cuadro en el que se analiza el estado de la infraestructura actual.

MICRORREGION	ATRACTIVOS	ACTIVIDADES	SERVICIOS
Albores	**FOCALES** • **La Peña del Angel:** roca ígnea a 2,500 mSNM desde donde se tiene una impresionante la vista del bosque nuboso y del horizonte, que en algunas épocas se alcanza a divizar el Volcán de Agua. Es un buen sitio para observar y escuchar fauna (quetzales, rapaces). Su nombre viene de la forma de Angel que tenía antes de que se quebrara una de sus alas. • **Bosque nuboso de la Sierra de las Minas:** disfrute de su tranquilidad y paisaje. • **Observación de Quetzal y otras aves:** es un excelente sitios par aver y escuchar aves del bosque nuboso. **COMPLEMENTARIOS** • **Senderos (Alex, Trueno y Pinalón):** muestran los diferentes microclimas y especies vegetales que hay en el área (p.e. pinabetes, Taxus, quina, etc). • **Paisaje y 5 diferentes zonas de vida:** dignos de ser observados e intrepretados. • **Caminata Albores Chilascó:** tres días en el bosque nuboso del Sierra de las Minas. Apto solo para aficionados a trekking. • **La Cabaña:** son tres cabañas de madera entre el bosque nuboso, con una vista impresionante de encinos milenarios cubiertos por epífitas.	• Actividades de convivencia con la comunidad • Act. Deportivas (mountain bike/trekking) • Cursos capacitación sobre ecoturismo y educación ambiental. • Caminatas con mochila de varios días dentro del bosque nuboso (zona núcleo de la RBSM). • *Observación de aves díficiles de encontrar en otras áreas como pavo de cacho, quetzales, golden-cheaked warbler.* • Participación en turismo científico • Observación de la vida silvestre y fotografía	• Alimentación (COMTURS, Hostal Doña Victoria, comedor La Cabaña) • Transporte de equipaje • Hospedaje (Comunidad, "La Cabaña" u Hostal Doña Victoria) • Guiaje (guardarrecursos, COM TURS) • Senderos abiertos • Información (FDN, COMTURS, Hosta Doña Victoria) • Servicios sanitarios/duchas (La Cabaña, COMTURS)

3.5. Croquis del área de La Cabaña de Los Albores



Atractivos complementarios:

- El Salto de Chilascó y el bosque de liquidambar en Chilascó
- Regadíos en San Agustín Acasaguatlán, en el inicio del recorrido hacia el área protegida
- Trapiches en la comunidad Puerta de Golpe
- Elaboración de comales en la comunidad Llano de Jesús.
- Iglesias de San Agustín y San Cristobal Acasaguastlán.
- Sitio arqueológico Guaytán
- Monte espinoso (observación de especies de flora y fauna endémica y algunas en peligro de extinción).
- Trapiche de San Jerónimo, Baja Verpaz.
- Biotopo del Quetzal

Análisis de la Infraestructura

Infra-Estructura	Servicio Ecot. Rel.	Estado actual	Requiere Inversión?	Compatibilidad	
				Diseño	Ambiente
Cabañas/ Cabinas	Hospedaje	Adecuado	No	Sí	Sí
Centro de Visitantes	Exposiciones alimentación, descanso, sanitarios, información, seguridad	Adecuado	No	Sí	Sí
Sanitarios/ Duchas/ Letrinas	Sanitarios	Regular	Sí	Sí	Sí
Comedor	Alimentación	Bueno	Sí	Sí	Sí
Senderos Alex Trueno Pinalón	Caminatas guiadas, autoguiadas	Adecuado	No	Sí	Sí
Bancas/ Miradores	Apoyo a senderos	En cons-trucción	No	Sí	Sí
Camino	Acceso	Regular	Sí	Sí	Sí

4. Viabilidad legal del Desarrollo Ecoturístico en el área protegida

4.1. Marco político y legal

El contexto político legal de este caso está inmerso en el marco político y legal guatemalteco. La Política sobre la Actividad Turística en Áreas Protegidas tiene el fin de fortalecer al Sistema guatemalteco de áreas protegidas -SIGAP- en la conservación del patrimonio natural y cultural de Guatemala por me dio del ecoturismo.

- Su autosostenibilidad financiera de las áreas protegidas.
- Mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades vecinas, e
- Involucramiento comunitario en la conservación y desarrollo sostenible del área protegida.

El rol de CONAP respecto al desarrollo de un turismo sustentable en el SIGAP es de: Rector, Orientador, Normador, Supervisor y Promotor. Los instrumentos de aplicación de la política y su cumplimiento son:

- La Ley de Áreas Protegidas y su Reglamento.
- La Ley de creación del área protegida que se trate.
- Plan Maestro del área.
- Estudio de impacto ambiental (EIA).
- Contrato entre CONAP y el ente interesado en el desarrollo turístico.
- Plan operativo anual.
- Plan de manejo del desarrollo turístico.
- Convenios de cooperación.

Entre los *Criterios para definir la actividad turística permisible en el SIGAP* es importante resaltar que CONAP reconoce sólo ecoturismo en las áreas protegidas, definido según el concepto de UICN en 1993:

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

Principales criterios que de respetar el ecoturismo en las áreas protegidas de Guatemala son:

- La actividad debe ser participativa y planificada y permitir el involucramiento de actores de la sociedad civil interesados en el proceso de desarrollo turístico: comunidad, sector público, ONG´s, sector privado y otros con personalidad jurídica y con objetivos afines a la política de CONAP.

- La operación turística en áreas protegidas debe incluir al usuario nacional dentro de su gama de mercados meta.

- El desarrollo turístico debe hacer un uso y manejo apropiado de los atractivos y recursos naturales y culturales, que a la vez permitan la satisfacción de las necesidades sociales de las

comunidades anfitrionas, expectativas de los usuarios, expectativas económicas y ecológicas a largo plazo, cuyo crecimiento y desarrollo deberá ser en forma progresiva, en la medida en que las experiencias la van institucionalizando en la sociedad.

- Donde se desarrolle la actividad turística, ésta debe respetar la forma de vida de las comunidades vecinas, la identidad e idiosincrasia de los pueblos indígenas. Tomar medidas que eviten los procesos de transculturación por la permanencia de grupos de turistas.

- La actividad debe desarrollar el producto considerando la vocación y aptitud de los recursos, procurando que el mismo conserve sus condiciones auténticas; y ser mercadeado con una imagen honesta y real.

- La actividad debe desarrollar un componente importante de Educación Ambiental e información que permita la adquisición de conocimientos, y provocar en el visitante sensibilización hacia el patrimonio natural y cultural.

- La actividad turística debe ser básicamente de tipo contemplativo, sin embargo en el caso donde sea permitido, la ejecución turística podrá ser interactiva, implicando experiencias en vivo, de contacto y participación del usuario con respecto a los recursos naturales y culturales como su entorno, y otras actividades compatibles a la modalidad turística permisible, si y solo si, el recurso natural o cultural no sea degradado, alterado o destruido.

La actividad debe generar ingresos financieros, cuyos beneficios económicos permeen a la (s) comunidad (es) local (es) y a la conservación de los recursos del área protegida donde sean generados (CONAP, 2000).

4.2. Tenencia de la tierra

La tenencia de la tierra en el área de "La Cabaña de los Albroes y sus alrededores", ubicada en la Finca Las Nubes, es privada.

4.3. Categoría de manejo y zonificación

La categoría de manejo de la Sierra de las Minas es Reserva de Biosfera (Decreto 4-89) y el área que se propone otorgar en operación (denominada "La Cabaña de los Albores y sus alrededores") está ubicada dentro de la zona núcleo. Según este decreto en esta zona se autoriza realizar turismo ecológico en las áreas habilitadas para ello, siempre y cuando estas últimas actividades no afecten negativamente los ecosistemas del área. El Plan de Manejo del Área también contempla la realización del ecoturismo dentro de la zona núcleo.

4.4. Legislación Vigente

TEMA	LEY	ARTÍCULO	¿APLICA?	OBSERVACIONES
Áreas Protegidas	Ley de Áreas Protegidas (Decreto 4-89)	19 58	Sí Sí	Relacionado a concesiones de aprovechamiento. Turismo: establece que INGUAT-IDAEH-CONAP debe estar coordinados.
	Reglamento de Ley de Áreas Protegidas (Acuerdo 759-90)	27 28 29 30 31 32 33 35 36 45 97	- - Sí - - - - - - - Sí	Aprobación Concesiones de áreas bajo administración de CONAP Concesiones de servicios públicos (define turismo como servicio público) Requisitos Concesionarios Procedimiento Comisión de licitación Suscripción Inspección y control Arrendamiento Establecimiento de tarifas: está a cargo de CONAP las relacionadas a concesiones, arrendamientos **directas del Estado** y admisión a áreas protegidas.
	Declaratoria de la Reserva de Biosfera Sierra de las Minas (Decreto 49-90)	4 6	Sí Sí	Establece la categoría de manejo y zonificación y que en todas las zonas de manejo (incluyendo zona núcleo) se permite ecoturismo. Indica que la Secretaría Ejecutiva de la RBSM está a cargo de la Fundación Defensores de la Naturaleza.
Medio Ambiente	Ley de Protección y Mejoramiento del Medio Ambiente (Decreto 68-86)	-	-	Todas aplican indirectamente, pero no hay ninguno específico sobre otorgamiento de servicios públicos (ni ecoturísticos) en áreas protegidas.
Concesiones	-	-	-	No existe una legislación específica en Guatemala.
Contrataciones del Estado	Ley de Contrataciones del Estado	-	-	No aplica al caso por ser un terreno privado.
Patrimonio Cultural	Ley para la Protección del Patrimonio Cultural (Decreto 81-98)	-	-	No hay patrimonio cultural dentro del área que quiere desarrollarse en el estudio de caso.

TEMA	LEY	ARTÍCULO	¿APLICA?	OBSERVACIONES
Turismo	Reglamento para la inscripción y funcionamiento de las academias de enseñanza del español como segundo idioma. Acuerdo No. 109-D-99.	Todos	-	Por el momento no aplican, pero cuando se establezca alguno de estos servicios, deberán tomarse en cuenta.
	Regulaciones para el registro de las empresas comerciales de información turística. Acuerdo No. 198-95-D.	Todos	-	
	Regulaciones para el registro de las agencias de viajes. Acuerdo No. 269-93-D.	Todos	-	
	Regulaciones para inscripción y funcionamiento de guías de turismo. Acuerdo No. 219-87.	Todos	-	
	Reglamento para establecimientos de hospedaje. Acuerdo Gubernativo No. 1144-83.	Todos	-	
	Ley orgánica del INGUAT. Decreto No. 1701 del Congreso de la República de Guatemala.	-	-	

5. Aspectos de la competencia del ente administrador en la operación de servicios ecoturísticos

5.1. Políticas institucionales

La Fundación Defensores de la Naturaleza es el ente administrador de la Reserva de Biosfera Sierra de las Minas -RBSM-. De acuerdo a lo que se presenta a continuación, tanto dicha Fundación como el área en que se propone otorgar la operación de servicios ecoturísticos dentro de la RBSM cuentan con las condiciones necesarias.

5.2. Plan Maestro

El II Plan Maestro de la Reserva de Biosfera Sierra de las Minas está vigente durante el período 1997-2000. Sobre el Componente de ecoturismo se especifica lo siguiente:

- **Objetivos**

– Promover el ecoturismo en la Sierra de las Minas con el fin de apoyar la conservación de la Reserva, generar beneficios económicos a la población local y educar a los visitantes sobre la importancia de la conservación.
– Normar las actividades de ecoturismo en la Reserva.
– Desarrollar y promover actividades de ecoturismo comunitario.
– Generar ingresos para financiar la protección de las microregiones de ecoturismo.

- **Estrategias**

– Desarrollar el plan de manejo de ecoturismo de la Reserva.
– Identificar, analizar y desarrollar planes de manejo para cinco microregiones con potencial turístico y comunitario.
– Apoyar a las comunidades en la planificación, gestión, ejecución y comercialización de sus actividades de ecoturimo.
– Desarrollar un programa de capacitación para comunidades en materia de ecoturismo.
– Generar la información necesaria para la interpretación ambiental en las microregiones seleccionadas.
– Desarrollar la infraestructura y servicios necesarios para el ecoturismo en la RBSM.
– Promover el turismo nacional e internacional en la RBSM.

- **Metas**

– El Plan de Manejo de Ecoturismo estará desarrollado e implementado.
– Desarrollar actividades de ecoturismo en 5 comunidades de la Sierra de las Minas, las cuales recibirán beneficios económicos.
– Establecer un comportamiento adecuado hacia la conservación de los recursos naturales, con la población de las 5 comunidades ecoturísticas.
– Financiar un 30% de las actividades de protección de las microregiones establecidas, basándose en las actividades y servicios de ecoturismo desarrollados.

5.3. Plan Operativo Anual

En el plan operativo anual 2000 para el manejo de la Reserva de Biosfera Sierra de las Minas -RBSM- se relaciona el componente de Ecoturismo con el Objetivo del Plan Maestro 10.1, referente a "Generar beneficio a la población local; conservación de la RBSM a través de promover el ecoturismo". Las actividades principales relacionadas al otorgamiento de la operación de servicios ecoturísticos en la RBSM son:

- Definir un mecanismo de para involucrar a la sociedad en la operación de servicios ecoturísticos en Los Albores.
- Que el mismo sea aprobado internamente y validado.
- Implementarlo a mediano plazo (puede que tarde un poco más del año).

  Ejemplo de otras actividades:
- Identificar necesidades de capacitación.
- Capacitar a dos grupos comunitarios identificados y a personal regional de la FDN sobre temas identificados.
- Desarrollar dos guías interpretativas para Albores.
- Señalización del Sendero La Cabaña, Salto de Chilascó y un sitio a determinar en Distrito Motagua, rotulación de San Agustín a Albores, equipamento del Centro de Visitantes

5.4. Estrategia de Desarrollo Institucional

La base de la estrategia de desarrollo institucional de la Fundación Defensores de la Naturaleza es "capacitar, descentralizar, delegar, y acompañar". Esto se refiere a todos los procesos relacionados con la conservación y uso sostenido de los recursos en las áreas protegidas que administra. Esto casa perfectamente con el involucramiento de la sociedad civil en la operación de servicios ecoturísticos.

5.5. Visión Ecoturística

La FDN desea que el ecoturismo sea una herramienta, entre otras actividades productivas, que apoye la **conservación** y el **desarrollo sostenible**. Su desarrollo debe ser de pequeña escala, sobre todo en la RBSM (De Urioste, 1998).

5.6. Plan de Ecoturismo

Desde hace tres años la Fundación Defensores de la Naturaleza cuenta con un Plan de Ecoturismo vigente desde 1998. Este considera fomentar la participación civil en el manejo y, consecuente beneficio, por parte de las comunidades aledañas y otros sectores de la sociedad. Propone también alianzas estratégicas con operadores de turismo para promoción y mejor servicio al visitante.

5.7. Consulta y Aprobación interna

Se realizó una encuesta a personas de diferentes niveles dentro de la organización, relacionadas al desarrollo del ecoturismo en Los Albores para esclarecer tres cuestiones:

- Función de la FDN en la actividad ecoturística de Los Albores
- Fines del ecoturismo en Los Albores
- Prioridades de inversión de los ingresos generados por la actividad ecoturística en Los Albores.

El resultado se tabuló y discutió con 6 personas claves dentro de la institución (dos asesores en Ecoturismo, el Director Ejecutivo, el Presidente de la Junta Directiva, el Director de Áreas Protegidas y el Director de la RBSM). Hasta llegar a un concenso. El resultado es el siguiente:

- Función de la FDN en la actividad ecoturística de Los Albores: rector y monitoreo, facilitador, asesor y guía del desarrollo ecoturístico del área.
- Fines el ecoturismo en Los Albores: Generar ingresos para las comunidades aledañas, disminuyendo así la presión de las mismas hacias los recursos de la zona núcleo y generar ingresos para la conservación y manejo de la zona de uso turístico de Los Albores.
- Prioridades de inversión de los ingresos generados por la actividad ecoturística en Los Albores: en los programas (protección y desarrollo sostenible) de la cuenca donde está situado Los Albores y en el programa de ecoturismo de la FDN.

6. Análisis de factores para otorgar la operación de servicios ecoturísticos en áreas protegidas

6.1. Experiencia con manejo de ecoturismo

6.1.1. Funcionamiento del Programa de Ecoturismo

Actualmente el Programa de Ecoturismo de la FDN funciona de la siguiente manera: se cuenta con dos personas trabajando específicamente en el tema (Asesor de Ecoturismo y encargado regional en Los Albores) y los demás involucrados son otros empleados de la fundación que tienen varias funciones (entre ellas apoyar el ecoturismo), miembros de las comunidades, operadores de turismo, estudiantes o investigadores.

Con base en el Plan de Ecoturismo y el Plan Maestro del Área, donde se ha difinido hacia dónde debe dirigirse esta actividad, se hace una planificación anual. Esta se discute a nivel institucional,

consultando con los demás involucrados su interés en apoyar a desarrollar determinadas actividades. Una vez esta planificación anual (Plan Operativa Anual) es aprobada, se dividen los resultados en metas y se van cumpliendo de acuerdo a un cronograma.

La forma de operar es: reservaciones directas a través de FDN o a través de operadores de turismo como por ejemplo Aventuras Naturales.

6.1.2. Participación Comunitaria

La comunidad Los Albores está profundamente involucrada con la atención a los visitantes. Actualmente hay un grupo organizado de 26 personas, formado principalmente por mujeres, quienes brindan servicio de alimentación y hospedaje en sus casas. Los miembros de este grupo están en proceso de formar una asociación (que se llama COMTURS, a saber: Comité de Turismo Sostenible). Atienden los grupos en parejas y se turnan de acuerdo a una calendarización, para asegurar que todas participen y reciban ganancias. Este grupo ha recibido capacitación por parte de FDN en: service best (atención al cliente y servicio), higiene, preparación de alimentos, organización, guiaje y principios de hotelería. Se ha identificado la iniciativa de los jóvenes de Albores y El Carmen (comunidad aledaña) por ser guías. Se está analizando la propuesta y la forma más adecuada de desarrollarla. Existen atractivos ecoturísticos privados (pertenecientes a miembros de las comunidades) que pueden desarrollarse como por ejemplo: visita a plantaciones orgánicas de café, visita guiada a cuevas, elaboración de comales y convivencia con las comunidades. Se está trabajando al respecto para lograr hacer un circuito que beneficie a más personas.

6.1.3. Visitas actuales

De 1996 hasta agosto de 1999 se han registrado 1267 visitantes en el área. Las estadía promedio de los mismos ha sido de dos noches. Se enfatiza que se ha carecido de promoción, factor que ha afectado la ocupación. La mayoría de visitas son de grupos de estudiantes universitarios y científicos nacionales y extranjeros que van a cualquiera de las tres microrregiones con el propósito de estudiar la flora y la fauna de la región. También llegan algunos grupos de turistas con interés especial como p.e. observación de aves, visita a la Peña del Angel, Catarata de Chilascó, etc. Las nacionalidades de los extranjeros son: EEUU y Europa (Francia, España, Inglaterra, Holanda, Bélgica) y América Central (Honduras, Costa Rica). La edad de estos visitantes fluctúa entre los 30 y 60 años.

6.1.4. Rentabilidad

Este cálculo está en proceso. Para que la actividad sea rentable se calcula que la ocupación debe ser del 40%.

6.1.5. Análisis de pros/contras de operación directa/indirecta

Después de analizar los pros y contras del otorgamiento de los servicios ecoturísticos en Los Albores, se definió que trae más beneficios que desventajas, por lo que se otorgará la operación de algunos servicios a terceros, dándole prioridad a la comunidad.

IV. RECOMENDACIONES

- Que el ecoturismo sea una opción que pueda ser un proyecto financieramente sostenible que contribuya a la continuidad del sistema de un área protegida específica, no quiere decir que pueda aplicarse en todos los casos de áreas protegidas. Es muy importante hacer un análisis de los recursos, el entorno, la ubicación respecto a las rutas turísticas nacionales e internacionales y el mercado (oferta, demanda, competencia y público meta) y la factibilidad, técnica administrativa y financiera, ANTES de desarrollar un proyecto de este tipo.

- Aunque otorgar la operación de los servicios ecoturísticos de un área protegida parezca una solución inmediata adecuada, es necesario analizar cada caso individualmente, tomando en cuenta todos los factores especificados en este manual.

- Este manual pretende ser una guía para el involucramiento civil y comunitario en la operación de servicios ecoturísticos dentro de áreas protegidas. De ninguna manera es una receta que garantice su efectividad y que pueda aplicarse totalmente a cada caso.

- Debe recordarse que entre las fuentes y mecanismos de generación de ingresos para el área y su manejo, la Recreación y Turismo es sólo una forma de recaudación más. En el Plan Estratégico Financiero del área protegida deben incluirse todos integralmente. Rara vez, con pocas excepciones, el área podrá mantenerse únicamente con los ingresos generados por el ecoturismo.

- Debe recordarse que cada visitante es un posible colaborador, si se cuenta con un sistema que los involucre de diferentes formas (donaciones, voluntariados) adiferentes escalas, tanto geográficas (nacional, internacional, regional) como de otra índole (edad, posición económica, interés en algún tema específico).

- El ente administrador del área protegida debe mantener su creatividad activa y no temer a la innovación. Los servicios ecoturísticos presentados en este documento como posibles de realizar dentro de un área protegida son los más comunes. Es necesario mantener innovar la promoción, calidad y servicio.

- Para profundizar respecto a los servicios ecoturísticos presentados como indelegables, se recomienda recurrrir a Báez y Acuña, 1998 y revisar el listado de literatura citada que se adjunta a este manual.

- Es aconsejable que la decisión sobre qué servicios se otorgarán en concesión sea tomada participativamente, pues esto define el funcionamiento del sistema. Además de esta manera el Asesor en Ecoturismo que esté a cargo del Programa tendrá el respaldo del ente administrador y la comunidad.

- Se recomienda tomar el tiempo necesario para definir, o redefinir, la función del ente administrador respecto al ecoturismo, revisar sus políticas y marco legal actualizado. En muchos casos, especialmente cuando el Programa de Ecoturismo no es nuevo, se tiene ya una revisión de estos factores. Sin embargo el mundo ha cambiado significativamente en los últimos años debido a la globalización y algunas de estas revisiones puede resultar obsoleta o, por lo menos, no tan adecuada a la realidad.

- Al analizar la capacidad administrativa, financiera, organizativa y los recursos humanos del ente administrador es necesario mantener una actitud realista y positiva. De nada sirve poner en papel que lo que quisiéramos que fuera la organización.

- Algunas veces es decisivo el momento político e histórico en que se formula una propuesta. Se recomienda analizar si se contará con el apoyo de otras instituciones a nivel nacional para el desarrollo del tema en cuestión.

- Las experiencias previas en otros países sobre el otorgamiento de Operación de Servicios Ecoturísticos en Áreas Protegidas pueden servir de base, pero en ningún momento deben copiarse.

- Se recomienda que el procedimiento propuesto se desarrolle de forma secuencial, pero si por algún motivo se carece de alguna información y no es posible generarla a corto plazo, puede continuarse con el siguiente inciso paralelamente al desarrollo de la misma.

- Se recomienda considerar un componente fuerte de capacitación a las empresas comunitarias, si se busca fomentar la participación competitiva de las mismas.

- Sería útil validar la aplicación y comprensión del manual a todos los países de la región centroamericana, para lo que se recomienda divulgarlo y fomentar su lectura y aplicación por parte de administradores de áreas protegidas en cada país.

LITERATURA CITADA Y MATERIAL DE CONSULTA

Álvarez, M. 1999. **Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos.** Panorama Editorial, S.A. México. 141pp.

Anónimo. 1997. **Desarrollo Económico Compatible: Ecoturismo.** The Nature Conservancy. Washington, D.C.

Anónimo. 1997. **Convenio de Cooperación entre el MINAE y FUNDECOR para la implementación de servicios en el Area de Conservación Cordillera Volcánica Central.** Firmado por: René Castro Salazar (Ministro del MINAE) y Jorge Eduardo Rodríguez Quirós (FUNDECOR) el 30 de noviembre de 1997. Valido por 5 años.

Asociación Alianza Verde. 1999. **Áreas de acción estratégica para el desarrollo del turismo en las áreas protegidas de la región VIII, Petén.** Guatemala. 12pp.

Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo. 1998. **Políticas y Estrategias para la Participación Comunitaria en el Ecoturismo.** CREARIMAGEN. Ecuador. 46pp.

Baéz, A. y A. Acuña. 1998. **Guía para las mejores prácticas de ecoturismo en las áreas Protegidas de Centroamérica.** PROARCA/CAPAS y Turismo y Conservación Consultores, S.A., San José, Costa Rica. 181pp.

Báez, A. y R. García. 1995. **Generación de ingresos para áreas protegidas.** PNUMA-CAR/RCU. Costa Rica. 49pp.

Báez, A. 1999. **Manual de procedimientos para la preparación de directrices para el manejo de usuarios en un área protegida.** PROARCA/CAPAS. Costa Rica. 16pp.

Bauer, L. 2000. **Taller de Consulta Externa y Validación: Manual de criterios y procedimiento para otorgar la operación de servicios ecoturísticos en áreas protegidas.** Fundación Defensores de la Naturaleza, documento interno. Guatemala. 35pp.

Ceballos-Lascurain, H. 1996. **Tourism, Ecotourism and Protected Areas: State of Nature-based Tourism around the World and Guidelines for each Development.** UICN, Inglaterra. 301pp.

Congreso de la República de Guatemala. 1989. **Ley de Áreas Protegidas. Decreto No. 4-89 y sus reformas Decretos No. 18-89, 110-96 y 117-97 del Congreso de la República de Guatemala (1989).** 4ª edición. IDEADS. Guatemala. 31pp.

Congreso de la República de Guatemala. 1990. **Reglamento de Ley de Áreas Protegidas (Acuerdo Gubernativo 759-90)**. República de Guatemala. 39pp.

Congreso de la República de Guatemala. 1999. **Ley que declara la Reserva de Biosfera Sierra de las Minas. Decreto 49-90 del Congreso de la República de Guatemala (1990).** IDEADS-PNUD. 9pp.

Congreso de la República de Guatemala. 1998. **Ley de protección y mejoramiento del medio ambiente. Decreto No. 68-86 del Congreso de la República de Guatemala.** IDAEDS-PNUD. 14pp.

Congreso de la República de Guatemala. 1998. **Ley para la protección del patrimonio cultural de la Nación, Decreto No. 26-97 del Congreso de la República de Guatemala.** Ministerio de Cultura y Deportes/Instituto de Antropología e Historia. 34pp.

Corporación Nacional Forestal de Chile -CONAF-. 1997. **Reglamento de concesiones ecoturísticas en áreas silvestres protegidas del Estado.** Ministerio de Agricultura, República de Chile. 37 pp.

Consejo Nacional de Áreas Protegidas. 2000. **Políticas sobre Actividad Turística en Áreas Protegidas.** República de Guatemala. 40 pp.

De Urioste, S. 1998. **Plan Maestro de Ecoturismo para la Reserva de Biosfera Sierra de las Minas y el Refugio de Vida Silvestre Bocas del Polochic.** USAID-RECOSMO-TNC, Guatemala. 53pp.

De Urioste, S. y P. Odel Heuvel. 1998. **Plan de Mercadeo Ecoturístico de las microrregiones Albores-Chilascó y Corredor Biológico Sierra de las Minas-Bocas del Polochic.** Fundación Defensores de la Naturaleza, Guatemala. 59pp.

Fundación Defensores de la Naturaleza. 1998a. **II Plan Maestro 1997-2002 de la Reserva de Biosfera Sierra de las Minas.** Conceptos electrónicos, Guatemala. 73pp.

Instituto de Derecho Ambiental y Desarrollo Sostenible -IDEADS-. 1997. **Manual para la mejor aplicación de las leyes ambientales: conociendo nuestros derechos y obligaciones.** Tercera Edición. Hivos. Guatemala.183pp.

INGUAT. 1999. **Reglamento para la inscripción y funcionamiento de las academias de enseñanza del español como segundo idioma. Acuerdo No. 109-D-99.** Guatemala. 12pp.

INGUAT. 1995. **Desarrollo Turístico Sustentable hacia el año 2005.** De la Riva Hermanos, Guatemala. 58pp.

INGUAT. 1995. **Regulaciones para el registro de las empresas comerciales de información turística. Acuerdo No. 198-95-D.** Guatemala. 2pp.

INGUAT. 1993. **Regulaciones para el registro de las agencias de viajes. Acuerdo No. 269-93-D.** Guatemala. 2pp.

INGUAT. 1987. **Regulaciones para inscripción y funcionamiento de guías de turismo. Acuerdo No. 219-87.** Guatemala. 2pp.

INGUAT. 1983. **Reglamento para establecimientos de hospedaje. Acuerdo Gubernativo No. 1144-83.** Guatemala. 23pp.

INGUAT. 1971. **Ley orgánica del INGUAT. Decreto No. 1701 del Congreso de la República de Guatemala.** Guatemala. 16pp.

Koontz, H y H. Weihrich. 1994. **Administración: una perspectiva global.** McGraw-Hill, Interamericana de México, S.A. de C.V., México. 745pp.

Luna, R. 1999. **Diseño de pequeños proyectos de inversión en recursos naturales. Taller sobre factibilidad de proyectos.** PROARCA/CAPAS- WWF. Guatemala. 57pp.

Margoluis, R. y N. Salafsky. 1998. **Measures of Success: Designing, Managing and Monitoring Conservation and Development Projects.** Island Press, Corelo, Costa Rica. 362pp.

McCarthy, R., Dimas, M. Y K. De Melgarejo. 1998. **Descentralización de los servicios públicos en las Áreas Protegidas.** República de Panamá, Autoridad del Ambiente -ANAM-. Panamá. 53pp.

MINAE. 1997. **Políticas para áreas silvestres protegidas de Costa Rica.** SINAC. Costa Rica. 34pp.

Núñez, O. 2000. **El comanejo y la participación de la sociedad civil en las áreas protegidas de Centroamérica.** Fundación Defensores de la Naturaleza / The Nature Conservancy / PROARCA/CAPAS. 41pp.

Phillips, A. (Editor) 1998. **National System Planning for Protected Areas.** The World Conservation Union-IUCN-, World Commisision on Protected Areas-WCPA-70pp.

PROARCA/CAPAS. 1999. **Análisis de casos para el mejor empleo del documento "Guía para las mejores prácticas de ecoturismo en las áreas protegidas de Centroamérica".** Seminario Regional sobre Ecoturismo. Panamá. 44pp.

PROARCA/CAPAS. 1999. **Políticas para dirigir los beneficios del ecoturismo hacia las comunidades y pequeños operadores en Guatemala (Informe parcial).**Costa Rica. 22pp.

The Ecotourism Society. 1995. **Directrices para el ecoturismo: una guía para los operadores de turismo naturalista.** North Bennington, Vermont. Estados Unidos. 18pp.

OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN

- **Area de Conservación Cordillera Volcánica Central -ACCVC-.** Marlene Ulate. Jefe Administrativo. Tel: +506-290-8202 y 290-1927. Fax: +506-290-4869 e-mail: accvccr@sol.racsa.co.cr Dirección Postal: Apartado 10104-1000, San José, Costa Rica. Dirección: De la Pozuelo 300 metros al norte. Barrio Corazón de Jesús, Calle privada, 50 metros a mano derecha.

- **Sistema Nacional de Areas de Conservación -SINAC-.** Rafael Gutiérrez. Mercadeo. Tel: +506-283-8004 ext. 115. e-mail: rafgutie@ns.minae.co.cr Dirección: 275 metros sur de la Casa Italia, San José, Costa Rica.

- **Café Britt.** Rosita Cajas. Coordinadora de Puntos de Venta. Tel: +261-0707 Cel: +506-385-0952 Fax: +506-260-1456. e-mail: rosita@cafebritt.com Dirección Postal: P.O. Box 528-3000, Heredia, Costa Rica.

- **Cafés Selectos de Costa Rica (Café Rey).** Sergio Ballestero. Operaciones. Tel: +506-272-2323, 258-5509. Fax: +506-272-0622. e-mail: caferey@sol.racsa.co.cr Dirección Postal: 24-2300, Curriabat, Costa Rica.

- **Centro Científico Tropical.** Luis Figueroa. Jefe Administrativo. Zaida Quesada. Encargada de Tiendas. Tel: +506-225-2649, 253-3267. Volcán Poás: +506-482-2744. Fax: +506-253-4963. e-mail: cecitrop@sol.racsa.co.cr cct@cct.or.cr Dirección Postal: Apartado 8-3870-1000, San José, Costa Rica. Dirección: Del Higuerón de San Pedro, 100 metros sur, 125 este.

- **COOPRENA.** Leyla Solano. Gerente. Tel: +506-286-4203. e-mail: cooprena@sol.racsa.co.cr Dirección Postal: Apartado 6939-1000, San José. Costa Rica. Dirección: 600 metros sur de la iglesia de San Cayetano, en el edificio CENAP, San José, Costa Rica.

- **Cruz Roja de San Pedro Poás.** Rodolfo Herrera. Presidente del Comité. Tel: +506-448-5517. Domicilio: +506-448-5467. Dirección: 175 metros este del parque de San Pedro Poás.

- **Fundación para el Desarrollo de la Cordillera Volcánica Central –FUNDECOR-.** Carlos Herrera, Sub-Director Ejecutivo. Jaques Quillery, Director de Educación Ambiental. Tel: +506-240-2624 Fax: +506-297-1044. e-mail: fundecor@sol.racsa.co.cr Dirección Postal: Apartado 549-2150, Moravia, San José, Costa Rica. Dirección: Del Banco Nacional en Moravia, 200 metros oeste, 25 metros norte.[9]

- **Parque Nacional Volcán Irazú.** Oscar Vega. Director. Tel: +506-551-9398. Bipper: +506-296-2626. e-mail: accvccr@sol.racsa.co.cr Dirección Postal: A.C.C.V.C. Apartado 10104-1000, San José, Costa Rica.

- **Parque Nacional Poás.** Juan Dobles. Director. Tel/fax: +506-482-2165. e-mail: accvccr@sol.racsa.co.cr Dirección Postal: A.C.C.V.C. Apartado 10104-1000, San José, Costa Rica.

- **PROARCA/CAPAS.** José Courrau. San José, Costa Rica.

[9] Están por cambiarse de sede, pero aún no tienen los datos.

– **Turismo y Conservación, Consultores.** Ana Baéz. Presidente. Tel: +506-240-6302. Fax: 297-1503. e-mail: turbaez@sol.racsa.co.cr Dirección Postal: P.O. Box 1186-1100, Tibás, Costa Rica. Dirección: 25 metros este, esquina sureste de la iglesia de Tibás, San José, Costa Rica.

COMUNICACIONES PERSONALES

– De Shazo, J.R. 1999. **Comunicación personal sobre el estudio con visitantes extranjeros en Guatemala**. Harvard Institute for International Development and School of Public Policy, University of California at Los Angeles deshazo@ucla.edu

– Gutiérrez, Rafael. Marzo 2000. **Evolución de las Concesiones Turísticas en Estados Unidos y Chile.** SINAC. Departamento de Mercadeo. Tel: +506-283-8004 ext. 115. e-mail: rafgutie@ns.minae.co.cr Dirección: 275 metros sur de la Casa Italia, San José, Costa Rica.

– Ivanovich, Juan. Abril/Mayo 2000. **Concesiones Ecoturísticas en el Parque Nacional Torres del Paine, Chile.** CONAF. Jefe Regional de la Unidad de Gestión. Patrimonio Silvestre – XII Región. Chile. E-mail: jivanovich@conaf.cl

– Paredes, Sofía. Abril 2000. **Caso de Hoteles y Restaurantes en el Parque Nacional Tikal.** IDAEH. Sub-Directora. Tel: +502-253-1570 Fax: +502-232-5956 E-mail: idaeh@infovia.com.gt Dirección: 12 avenida 11-11 zona 1. Tel: +502-591-0888 E-mail: paredes@guate.net

ANEXO 1
Caracterización de los servicios ecoturísticos en áreas protegidas

- **Actividades deportivas y festivales:** aptas para áreas que presentan las condiciones necesarias. Pueden ser mecanismos de integración comunal y participación de grupos de interés específico. Ejemplo: "Trekking", andinismo, bicicleta de montaña, festivales de observación de aves, arte o educación ambiental.
- **Actividades de interacción con comunidades:** únicamente aconsejables cuando la comunidad está bien organizada, informada sobre los posibles impactos de la interacción con ecoturistas y, sobre todo, cuando la iniciativa ha venido de ellos.
- **Alimentación:** debe cumplir con las normas de salubridad establecidas en el país. Tómese en cuenta si los visitantes requieren ingresar sus propios alimentos.
- **Alojamiento (si se requiere):** permitido en ciertas zonas de algunas categorías de manejo. El tipo (hotel, hostal, cabinas, campamentos) así como la forma de operación (directa o indirecta) pueden variar. Requiere una capacidad de manejo específica, así como normas de monitoreo y manejo ambiental claras.
- **Alquiler de equipo:** generalmente se alquila el requerido temporalmente durante la visita, como botas de hule o capas. Es necesaria una inversión inicial, buen mantenimiento y control.
- **Anclaje:** pago por ingreso de embarcaciones a parques marinos.
- **Información:** puede ser orientadora, informativa o interpretativa y entregarse durante la fase pre-visita, vista o post-visita. Los medios usados pueden ser masivos o directos, auditivos, escritos o electrónicos.
- **Museos, Centros de Visitantes y Salas de exhibición:** servicios complementarios que orientan, instruyen y están asociados a interpretación, posibilidad de descanso, resguardo del clima exterior, servicios sanitarios y disponibilidad de agua potable. Su costo es alto y no siempre puede cobrarse extra por su visita. Requieren mantenimiento y planificación de su operación.
- **Estacionamiento:** consiste en proporcionar el espacio físico para parquear el vehículo y vigilancia del mismo. Debe contemplarse las pólizas requeridas.
- **Seguridad:** es vital que el visitante sepa que está seguro y que recibirá ayuda en caso de requerirla. Esta actividad se combina con la normativa y el manejo de visitantes. **Senderos interpretativos:** terrestres, acuáticos o elevados, este tipo de servicio brinda sustento al atractivo. Pueden ser guiados o autoguiados.
- **Servicio de guías:** personas capacitadas para interpretar los atractivos ecoturísticos que se observan y el entorno en el que se encuentran.
- **Servicios sanitarios:** deben ser suficientes para la visitación proyectada, estar estratégicamente ubicados, en buen estado, limpios y a disposición de los visitantes durante las horas de visita. Contémplese el manejo final de los desechos sólidos.
- **Tiendas:** pueden representar una significativa vía de generación de ingresos. Es necesario que el operador sea comerciante y conozca la oferta, demanda y competencia. Además debe fomentarse e integrarse la economía local y definirse el tipo de producto a ofrecer. *Operación: directa o indirecta.*
- **Transporte:** puede ser de acceso al área o brindarse dentro de ella como parte de algún atractivo (Ej: canotaje, cabalgatas, bicicleta en senderos contemplativos o bicicleta de montaña). Considérese la inversión inicial, el mantenimiento y el personal requerido. Algunas actividades necesitan seguros especiales. Se requieren procedimientos claramente establecidos y difundidos sobre lo que se hará en caso de accidente o muerte. Deberá existir un mecanismo de liberación de responsabilidad del área protegida en caso de siniestros. Y sobre todo deberá contarse con un criterio técnico sobre las condiciones físicas y estructurales requeridas para la ejecución, así como un sistema de control y mantenimiento. Habrán criterios y regulaciones para la operación de los servicios (se presten estos directamente o no).

ANEXO 2

Relación entre categorías de manejo de UICN (1994) y las establecidas para Guatemala según el Reglamento de Ley de Áreas Protegidas (Acuerdo Gubernativo 759-90)

GUATEMALA	CATEGORÍA	UICN	CATEGORIA	OBSERVACIONES
-	-	Reserva Natural	Ia	No hay relación directa
-	-	Area Natural Silvestre	Ib	No hay relación directa
Parque Nacional / Reserva Bilógica	I	Parque Nacional	II	-
Biotopo protegido Monumento Natural Monumento Cultural Parque Histórico	II	Monumento Natural	III	-
-	-	Area de Manejo de Habitat	IV	No hay relación directa
Area de uso múltiple Manantial Reserva forestal Refugio de vida silvestre	III	Area Protegida con Recursos Manejados	VI	-
Area recreativa natural Parque regional Rutas y vias escenicas	IV	Paisaje Terrestre y Marino Protegido	V	-
Reserva natural privada	V	-	-	No hay relación directa
Reserva de la biosfera	VI	-	-	No hay relación directa

Fuente: Bauer, 2000.