



**USAID**  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA

**CENTRO AMÉRICA**

**PROGRAMA DE USAID PARA LA CONSERVACIÓN DE CUENCAS  
CENTROAMERICANAS**

**Fortalecer la habilidad de los centros de Asociación Ak' Tenamit en el  
casco urbano de Livingston y el Río Tatín funcionando como Centros  
Regionales de Divulgación de Buenas Prácticas**

**PRODUCTO # 5**

**TITULO DEL PRODUCTO. IMPLEMENTAR INTERCAMBIOS, TALLERES,  
CHARLAS.**

**CONTRACTO NO. EPP-I-04-03-00014-00**

**Fecha 26 de Junio del 2009**

**1**

Esta publicación fue producida para revisión de la Agencia de Desarrollo Internacional de los Estados Unidos. Preparada por [Chemonics International Inc.] a través del Programa de USAID Para la Conservación de Cuencas Centroamericanas.

Los puntos de vista del autor expresados en esta publicación no necesariamente reflejan los de la Agencia de Desarrollo Internacional de los Estados Unidos o el gobierno de los Estados Unidos.



**USAID**  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA

**CENTRO AMÉRICA**



**DIRECCION. ALDEA BARRA DE LAMPARA, LIVINGSTON IZABAL.**

**ENTIDAD EJECUTORA. ASOCIAOCION AK TENAMIT.**

## **CONTENIDO**

<b>1. Introducción</b>	<b>1</b>
<b>2. Descripción del Producto</b>	<b>2</b>
<b>2.1 Capacitaciones</b>	<b>2</b>
<b>2.2 Desarrollo de capacitaciones</b>	<b>3</b>
<b>2.3 Resultados de memorias.</b>	<b>4</b>
<b>Anexo A</b>	<b>6</b>
<b>Anexo B</b>	<b>7</b>

## **INTRODUCCION.**

Según contrato **No. EPP-i-04-03-00014-00** entre **Asociación Ak Tenamit y Conservación de Cuencas Centroamericanas (CCAW)** en donde se están fortalecido los centros de Divulgación de Buenas Practicas de Asociación Ak Tenamit. De manera que se desarrollaron capacitaciones de Certificación de Green Deal, Revisión del plan Estratégico Institucional, Planificación y ejecución de proyectos, Aplicando Turismo comunitario en Aulas practicas, para fortalecer el personal y estudiantes que prestan servicios técnicos en la Asociación Ak Tenamit.

**Descripción del Producto.**

Implementar intercambios, talleres, charlas y demostraciones con estudiantes, trabajadores del sector turístico de Livingston y comunitarias-as rurales involucrados o interesados en el turismo. (: Certificación Green Deal, participación en la Aplicación de turismo comunitario en Buenas Practicas, Revisión del Plan Estratégico Institucional de Ak Tenamit, regulaciones ambientales, calidad de servicio, mercadeo, calidad de producto y administración de empresas ). Detalle: Para fomentar la competitividad de micro y pequeña empresas, y su encadenamiento, es esencial impulsar actividades apropiadas de formación. La industria emergente de cruceros ofrece muchas oportunidades para los sectores turísticos y de conservación, pero es esencial que eleven la calidad de servicios ofrecidos y amplían el menú de oferta turístico para satisfacer la demanda de los cruceros y sus pasajeros. Si no logren esto a corto plazo es probable que las empresas de cruceros y tour operadoras grandes desarrollarán sus propios destinos, las comunidades y empresas locales pueden prestar servicios a pasajeros de cruceros.

**a) Capacitaciones sobre competitividad de productos turísticos..**

En el desarrollo de las capacitaciones para el personal, estudiantes de Ak Tenamit y comunidades rurales que están realizando actividades turísticas, Con estas capacitaciones hemos realizado un análisis de la Asociación que ha aprovechado estas oportunidades en el fortalecimiento institucional y los servicios que ofrece a los visitantes

## **b) Desarrollo de las capacitaciones.**

Para la realización de las capacitaciones hemos analizado los perfiles de los facilitadores. Estas capacitaciones fueron impartidas un periodo de tres días por capacitación, inicio 12 de Enero al 10 de Junio del 2009.

Tema. Certificación Green Deal.

Lic, en Administración de Empresas Juan Carlos González

### **CARPETA PRINCIPAL EJE ECONOMICO HOTEL**

1. **Política Empresarial Sostenible**
2. **Mecanismos para evaluar, retroalimentar y mantener actualizada su Política Empresarial Sostenible y su Sistema de Gestión de la Calidad**
3. **Administración & Desarrollo de RRHH**
4. **Sistema de administración de Recursos**
5. **Programa formal de capacitación para el fortalecimiento y correcto desempeño de las competencias técnicas, operativas y cognitivas de su Recurso Humano**
6. **Sistema para la evaluación formal del desempeño de su personal**
7. **La Entidad Turística posee los equipos, insumos, dispositivos & respaldos legales necesarios para la atención de emergencias y/o consecuencias derivadas de emergencias o accidentes sucedidos durante la prestación de servicios o dentro de sus instalaciones.**
8. **La Entidad Turística ha diseñado y utiliza mecanismos de comunicación/publicidad necesarios para divulgar su marca y las características y beneficios de sus productos y/o servicios.**
9. **Registro formal de huéspedes y otros clientes de otros servicios**
10. **Servicio de Alimentos & Bebidas**
11. **La Entidad Turística implementa acciones concretas para asegurar el manejo seguro e higiénico de los alimentos.**

### **Tema. Planificación y Gestión de Proyectos y Evaluación por Impacto.**

Licda. Carla Yadira de León Alvarado

1. **Presentación de la actividad**
2. **Presentación de participantes**
3. **Triple Auto Diagnóstico –TAD- con la Técnica El Mantel**
4. **Tipos de Planificación**
5. **Elementos de la planificación**
6. **Mapeo de Alcances**
7. **Evaluación – Monitoreo**
8. **El Cambio Más Significativo**
9. **Medición de Efecto**
10. **Evaluación de Impacto**

**Tema. Revisión del plan Estratégico Institucional**

Lic. En Administración de Empresas

Guillermo Perez de la Cruz

1. **FODA. De las aulas practicas de Asociación Ak Tenamit**

**Tema. Aplicación de Aulas practicas de Turismo Comunitario.**

Lic. Mynor Ortiz

- 1 **Aplicación de Aulas practicas de Turismo Comunitario**

**Tema.** Convenio sobre Diversidad Biológica y convenio 169

**Lic.** Ramiro Batzin

1. **Guatemala es un país multilingüe y multicultural**
2. **Hay 23 idiomas, 4 pueblos (maya, garifunas, Xinca y la no Indígenas)**
3. **Recursos naturales, esto es un mapa de corredor biológico de Mesoamericano, es donde esta concentrado la biodiversidad,**
4. **Que puede vender Guatemala al mundo? Turismo, minas, oro, minerales,**
5. **Quienes explotan a los recursos naturales? Las multinacionales, ,**
6. **Según nuestra cosmovisión que la tierra es nuestra madre y cuando vienen las transnacionales y no respetan nuestras formas de valor nuestras cosas.**

### **c) Resultados de las Memorias de las capacitaciones.**

#### Planificación y Gestión de Proyectos y Evaluación por Impacto

La actividad se inició a las 08:15 horas en las instalaciones del Restaurante del Sitio II de Asociación Ak'Tenamit. El primer punto de agenda fue la socialización y validación del objetivo de la actividad, del programa y de la metodología a implementarse, como a continuación se describe.

#### **Objetivo General:**

Facilitar un proceso de aprendizaje técnico para el desarrollo de capacidades en la elaboración de perfiles de proyectos, gestión de recursos y evaluación por impacto.

#### **El programa del primer día**

Presentación de la actividad

Presentación de participantes

Triple Auto Diagnóstico –TAD- con la Técnica El Mantel

Tipos de Planificación

Elementos de la planificación

Mapeo de Alcances

Evaluación – Monitoreo

El Cambio Más Significativo

Medición de Efecto

Evaluación de Impacto

Con relación al objetivo, a los contenidos del programa y a la metodología, se validó la propuesta presentada y no se registró ninguna modificación.

Luego se llevó a cabo una presentación de participantes, a quienes se les solicitó compartir, nombre, nivel de estudios académicos, experiencia en la elaboración de perfiles de proyectos, expectativas.

En general, se identificó que el grupo cuenta con un nivel de estudios en su mayoría superior, algunos en proceso, otros interrumpidos y muy pocos concluidos. Varias personas refirieron contar con experiencia en la elaboración de perfiles de proyectos y haber tenido algún tipo de acercamiento a formación en esta línea. Las expectativas se orientaron a aprender a elaborar perfiles de proyectos y a gestionarlos.

La siguiente actividad desarrollada, fue el Triple Auto Diagnóstico –TAD-, para lo cual se explicó que esta es una técnica de evaluación de conocimientos de la

educación popular, que implica identificar sobre un tema en particular conocimientos, experiencia y contexto.

El TAD se aplicó a través de la técnica del Mantel, con el objetivo de determinar el nivel de conocimientos de las personas participantes, para lo que se conformó cuatro grupos de trabajo y se les solicitó que cada grupo respondiera a las preguntas correspondientes según su ubicación; una vez respondidas, se rotan alrededor del mantel, hasta regresar al punto de partida. En cada parada, cada grupo hizo lectura de lo aportado por los otros grupos y agregó información para completar las ideas. Al final, se solicitó a cada grupo compartir una síntesis de los aportes de todo el grupo con relación a cada tema.

A continuación se presenta los aportes registrados por pregunta:

¿Qué es planificar?

Organizar ideas y luego plasmar lo que queremos hacer en el futuro.

Elaborar de forma ordenada los objetivos, metas y resultados que queremos lograr.

Calendarizar las actividades a ejecutar; ordenar los recursos.

Realizar un plan de actividades durante un tiempo determinado.

¿Qué considero al planificar?

Tiempo; recursos; lugar o ubicación geográfica; disponibilidad de los beneficiarios.

Actividades; objetivos; indicadores; metas.

Beneficiarios directos e indirectos.

Metodología.

¿Qué toma en cuenta la gente para planificar?

Conocimientos; experiencia; recursos y tiempo.

Período de ejecución; equipo ejecutor; población meta.

Organización; necesidades comunitarias.

Participación de las comunidades.

¿Qué es evaluar?

Es verificar el alcance de los objetivos plasmados en el marco de los temas tratados. Midiéndolo con los indicadores respectivos.

Se hace antes, durante y después de la ejecución de proyectos.

Medición del impacto a alcanzar.

Verificar los resultados esperados/alcanzados; estudio de factibilidad.

¿Qué considera al evaluar?

Se evalúa los aspectos económicos, sociales, políticos y del contexto tratado.

Los avances y logros alcanzados; las dificultades encontradas.

El aspecto ambiental.

Soluciones de necesidades.

¿Cómo evalúa la gente?

A través de auditorías sociales, usando instrumentos de diferentes tipos.

A través de informes, fotografías, resultados.

Mapeo, reuniones.

Guías de evaluación, experiencia comunitaria.

¿Qué es gestionar?

Llevar a cabo un proyecto; ejecución de proyectos.

Buscar recursos; buscar alternativas; cubrir necesidades.

Búsqueda de financiamiento a través de propuestas técnicas; darle seguimiento a las actividades realizadas para su fortalecimiento.

Hacer incidencia para obtener los recursos necesarios.

¿Qué tomo en cuenta para gestionar?

Planificaciones; análisis de problemas; diagnósticos; enfoque metodológico; presupuesto.

Necesidades prioritarias; estudio de análisis.

Propuestas técnicas; conocer el ámbito de la cooperación internacional; necesidades existentes.

Diagnósticos; priorización de las necesidades; diseño de proyectos.

¿Qué hace la gente cuando gestiona algo?

Cronograma de actividades; metodologías; coordinación o evaluación.

Planifica; solicitud.

Elaboración de propuestas técnicas.

Reuniones; citas; solicitudes; presupuesto.

¿Qué es monitorear?

Cómo se están realizando las cosas; revisar el cumplimiento de las actividades planificadas.

Evaluar los logros y debilidades.

Evaluar los avances del proyecto; permite detectar los resultados del proyecto.

Evaluación de los logros obtenidos.

¿Qué tomo en cuenta para monitorear?

Planificación, programas, recursos.

Plan operativo; la evaluación.

Cuestionarios.

POA; objetivos generales y específicos; indicadores; resultados.

¿Cómo monitorea la gente de una comunidad?

Reuniones, juntas escolares, COCODES.

Técnico del proyecto.

A través de consensos; actividades comunitarias; participación dentro del proyecto.

Diálogos, encuestas, entrevistas.

Se concluyó la actividad identificando el punto de partida y niveles de conocimiento de las personas participantes. Entre las principales conclusiones se identifica que el grupo cuenta con un nivel de conocimientos general con relación a las diferentes temáticas abordadas. Las síntesis reflejaron que el grupo maneja adecuadamente a nivel conceptual los temas; sin embargo, se aclaró diferencias entre evaluación y monitoreo, así como una visión más amplia en lo que se refiere a la gestión de proyectos.

Con la técnica del Mantel, además de medir el nivel de conocimientos, se propició el reconocimiento de los saberes de diferentes personas del grupo, y su identificación para posteriores consultas en función del fortalecimiento del grupo como equipo de trabajo.

Concluida la actividad anterior y sobre la base de los aportes del grupo, se abordó las diferencias entre la planificación estratégica, la planificación operativa y la planificación de actividades. También se abordó lo referente a las diferencias entre objetivos, metas, resultados, efectos, impactos e indicadores, evaluación y monitoreo. Para trabajar lo referido a estos elementos conceptuales se propició la participación activa de las personas del grupo, quienes fueron construyendo colectivamente definiciones y diferencias, interviniendo la facilitadora únicamente para complementar y reorientar la discusión.

A fin de facilitar la comprensión y aplicación práctica de los conceptos abordados, se realizó un ejercicio que consistió en que cada persona aplicó la técnica del árbol de problemas para analizar una situación personal de su elección. Luego, con base en los resultados del árbol de problemas, realizaron un planteamiento del problema a partir del cual redactaron un objetivo general y de dos a cuatro específicos, según cada situación particular.

Este ejercicio permitió identificar las principales dificultades para la elaboración de un marco lógico. En general se abordó a través de la asesoría personalizada limitaciones más de redacción que de comprensión de los contenidos de cada concepto en su aplicación.

Con el propósito de ampliar el horizonte de posibilidades con relación a la elaboración de propuestas o perfiles de proyectos, se socializó elementos básicos del Mapeo de Alcances, como un modelo alternativo al marco lógico para elaborar propuestas técnicas de proyectos.

Sobre la base de la comparación entre el Mapeo de Alcances y el Marco Lógico, se enfatizó en que cada donante tiene una forma particular de trabajar, por tanto, cada uno cuenta con su propio formato para la elaboración de proyectos, sin embargo por su orientación, la mayoría giran en torno al marco lógico. En este momento se abordó que dada la diversidad de formatos existentes, según la variedad de donantes con quienes se podría trabajar, el Área de Propuestas de la Asociación maneja un formato general basado en el Marco Lógico a fin de contar con un banco de perfiles estandarizados para luego vaciar las propuestas en los formatos específicos, según las exigencias de cada donante. A razón de lo anterior, se conformó seis grupos de trabajo para el desarrollo de un ejercicio para lo cual cada grupo debía elaborar un perfil de proyectos a partir del consenso sobre temas prioritarios para la Asociación.

Antes de iniciar con el ejercicio grupal, se abordó lo relacionado con el tema de la evaluación de proyectos, para lo cual se abordó lo referido a evaluación de efecto, evaluación de impacto y la metodología del Cambio Más Significativo, como una alternativa de evaluación cualitativa que recoge elementos de efecto y de impacto para una evaluación.

Durante la jornada del segundo día, se retroalimentó lo abordado el día anterior y se conformó los grupos para la elaboración de las propuestas consensuadas, hasta donde el tiempo destinado a tal actividad les permitió avanzar; luego se presentó en plenaria cada propuesta y se replanteó lo que el grupo identificó necesario y/o lo que la facilitadora cuestionó con relación a su planteamiento o redacción. Se adjunta en los anexos los trabajos desarrollados con los avances y modificaciones generales.

Cabe indicar que la mayor dificultad la representó el planteamiento del objetivo con relación a su redacción, para lo que se indicó que siempre se escribe en verbo indefinido y debe dar la idea general de las actividades que abarcará. Por otra parte con relación a las actividades, se enfatizó en la necesidad de describir con mayor detalle los pasos requeridos para el cumplimiento de un objetivo y se indicó que las actividades a diferencia que los objetivos NO inician con verbo.

Otra dificultad identificada hace referencia a la diferencia entre resultado e indicador, sirviendo de ejercicio la reorientación de la mayoría de resultados e indicadores de los proyectos, formulándose colectivamente nuevas propuestas. Se aclaró que para la formulación de un proyecto se requiere de un proceso dinámico y dialéctico, en tanto que implica la revisión y retroalimentación permanente hasta lograr una versión final relativamente acabada, lo que representa un proceso de significativa creatividad y secuencia lógica.

La revisión de las propuestas se concluyó en la jornada del tercer día, después del receso del almuerzo, a partir de lo cual se abordó lo relacionado al sistema de indicadores, monitoreo y evaluación. Al respecto se aportó elementos generales para que como Asociación una vez concluyan su actualización de la Planificación Estratégica, se contrate a una persona que asuma la elaboración y acompañamiento en la implementación de un sistema de indicadores, monitoreo y evaluación institucional, así como aclarar que quien asuma dar seguimiento a este sistema, debe estar a un nivel de coordinación o gerencia, dado que requiere de la misma autoridad de las otras coordinaciones para poder ejecutar las acciones respectivas.

Para la evaluación de la actividad, se aplicó la técnica de la carta, dado que el espacio físico no tenía las condiciones para trabajar la técnica de la FERIA, planificada para tal fin. En este momento se distribuyó hojas bond y se solicitó a cada participante escribir una carta donde cuenten a quien deseen qué aprendieron en el proceso de capacitación, qué les gustó y qué no les gustó, aspectos metodológicos, de logística, de la facilitación. En general se registró como aprendizajes la siguiente información: Árbol de problemas; Marco lógico; Perfil de proyectos; Planificación; Monitoreo; Evaluación; Indicadores; Proyectos y sus componentes; Priorización y solución de problemas; Cómo se elabora un presupuesto; Línea basal.

Con relación a la metodología las personas refirieron que les gustó el trabajo en grupos, la construcción colectiva, que se trabajó abordando temas de la realidad. También gustó la aplicación de la técnica del Mantel. Dentro de lo que no gustó, hacen sugerencias con relación a que se integre dinámicas para motivar al grupo, que la actividad sea más participativa, que el grupo no se disperse ni pierda la concentración y que todas las personas terminen el proceso.

En lo que respecta a la facilitación, refieren que la facilitadora proyectó dominio del tema, fue clara en las explicaciones, repetía lo que no se comprendía, se mostró comprensiva, paciente, dinámica. Se observó manejo técnico de los temas.

Se identifica que para algunas personas no se logró aclarar las diferencias entre resultados e indicadores, por lo que refieren la necesidad de profundizar en ello.

# ASOCIACION AKTENAMIT

## MEMORIA DE ACTIVIDAD

<b>FECHA:</b> 22 de junio de 2009	<b>RESPONSABLE:</b> Matilde caal Bolom
<b>ACTIVIDAD</b>	Capacitación con el personal sobre el convenio sobre Diversidad Biológica y convenio 169.
<b>LUGAR</b>	Salón de Usos Múltiples sitio II

### OBJETIVO(S) DE LA ACTIVIDAD:

#### PUNTOS ABORDADOS:

Presentación del facilitador: Ramiro Batzin el es de Chimaltenango

Invocación a cargo de Ubaldo Mucu, Guía espiritual

Aquí hay personal docente, administrativo, operativo

Y como vamos a dar a conocer a los niños

Existe la ley pero muchas veces no se cumple,

Cuales son los derechos que tenemos educación, salud, la vida, expresión

Derechos culturales, derecho al territorio, la libre determinación, definir como queremos interés económico de la olarquía,

La idea es de ir compartiendo los conocimientos, aclarando dudas,

Acuerdo sobre identidad y derechos de los pueblos indígenas

Acuerdos de paz, todos fuimos victimas del conflicto Armado Interno,

Guatemala es un país multilingüe y multicultural

Hay 23 idiomas, 4 pueblos (maya, garifuna, Xinca y la no Indígenas)

Que el estado nos invisibiliza

Recursos naturales, esto es un mapa de corredor biológico de Mesoamericano, es dondes esta concentrado la biodiversidad,

Que puede vender Guatemala al mundo? Turismo, minas, oro, minerales,

Quienes explotan a los recursos naturales? Las multinacionales,

Tenemos que peliar nuestros derechos, al territorio,

Según nuestra cosmovisión que la tierra es nuestra madre y cuando vienen las transnacionales y no respetan nuestras formas de valor nuestras cosas,

Y quien de ustedes camina sobre el maiz, y antes nuestros padres nos dicen que hay que pasar sobre ella

Y cuando llueve muchas veces nos quejamos y decimos que esta lluvia nos va impedir a realizar nuestras actividades,

Leyes nacionales, abordan los Pueblos indígenas, tierra, territorios, y recursos naturales.

Pueblos indígenas, grupos etnicos o comunidades Idigenas,

Somos pueblos porque tenemos territorio, derechos, traje, idioma,

en la constitución nos reconoce nuestros derechos,

codigo Civil  
posesion  
copropiedad  
y el justo titulo

Tenencia comunal copropiedad

Acuerdo sobre identidad

Acuerdo sobre socioeconómico y situación economico

Habla que las comunidades

No nos permite manejar nuestros recursos naturales porque existe intereses del estado,

Recurso Naturales Significa habla de tierra, territorios,

Pregunta

Si los convenios estan firmados por Guatemala

El convenio 169 es una ley en Guatemala , el problema es conocido a nivel de juez y lo podemos aplicar

El convenio sobre Diversidad Biológica

Declaración universal sobre derechos de los pueblos indígenas que fue ratificado en el 97.

En centro América han ratificado los países Costa rica, Panana, Honduras y Guatemala.

Estructura de la OIT

Empleadores, sindicatos, (pueblos indígenas) que no tenemos un acceso a las denuncias, entrega de los informes  
gobiernos,

Áreas Protegidas, Pueblos indígenas e instrumentos internacionales

Cambio climático,

Cambio clima (sequías, inundaciones, modificación del tiempo,

Aquí hablamos de dos temas: mitigacion

Quienes son los mas afectados : pueblos indígenas, pequeños productores

Adaptación:

### **Elementos del cambio climatico**

Sequías extensas

Lluvias intensas e inundaciones

Agudización de la vulnerabilidad  
Perdida de ecosistemas  
Efectos en las actividades productivas y la seguridad alimentaría de los pueblos indígenas  
Perdida de identidad  
Perdida de cultura  
La implementación de las políticas de mitigación y adaptación de propuestas por los organismos internacionales, en el sector privado organismos internacionales

Principales organismos del

**11:30am Presentación de Esteban Duden**  
**Convenio sobre diversidad Biologica específicamente su artículo 8 (j) y 10 (c)**

**VALORACIONES:**

<b>a) Aspectos positivos de la actividad (logros alcanzados)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Llegaron todos los convocados</li><li>• Participación activa de todos y todas</li></ul>
<b>b) Dificultades encontradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>

**AGENDA / CAPACITACION**  
**Convenio sobre Diversidad Biológica, Artículo 8J, Convenio 169 de la OIT**  
**Convenios Internacionales sobre Pueblos Indígenas y Recursos Naturales**  
**Salón de usos Múltiples sitio II A.A.T 22 de Junio 2009**

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
Inscripción de participantes	Lidia Ical
Bienvenida	Marta Guancho
Primer Tema: Pueblos Indígenas y Recursos Naturales	Ramiro Batzin
Segundo Tema: Marco Legal Nacional sobre Pueblos Indígenas, tierras, territorios y Recursos Naturales.	
<b>Refacción</b>	
Tercer Tema: Instrumentos Internacionales sobre Pueblos Indígenas, tierras, territorios y Recursos Naturales.	Esteban Duden
Cuarto Tema: Convenio Sobre Diversidad Biológica- Artículo 8 (j) y 10 ( c )	
<b>Almuerzo</b>	
<b>Trabajo Grupal</b>	Juan Cusanero
Grupo 1 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifique algunos elementos de su comunidad que son parte de la cosmovisión Indígenas.</li> </ul>	
Grupo 2 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifique algunos conocimientos, innovaciones y prácticas indígenas propias de sus comunidades indígenas</li> </ul>	
Grupo 3 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifique algunos conflictos de tierras, territorios y recursos naturales que existen en su comunidad.</li> <li>• Como se puede aplicar las leyes nacionales en su comunidad en los casos identificados.</li> </ul>	
Grupo 4 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifique algunos conflictos de tierras, territorios y recursos naturales en su comunidad</li> <li>• Cómo se puede aplicar el convenio 169.</li> </ul>	
Grupo 5 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifique algunos conflictos de tierras, territorios y recursos naturales en su comunidad</li> <li>• Como se puede aplicar el convenio sobre diversidad biológica 8J y 10C para</li> </ul>	

garantizar el derecho de propiedad intelectual.	
Plenaria.	Participantes
Conclusiones y Recomendaciones	Ramiro Batzin

## **Memoria de Aplicación de Turismo Comunitario de en Aulas Practicas**

### **Participantes:**

Beberly de León – Universidad del Valle  
 Karina Sandoval – Centro de Estudios Conservacionistas CECON  
 Ana Beatriz González – INGUAT  
 Oscar Diaz Calderon- Ak Tenamit  
 Guillermo Perez- AkTenamit  
 Víctor H. Villatoro – FUNDAECO Huehuetenango  
 Mario Alexander Perén – Counterpart  
 Catalina Shol – Ak Tenamit  
 Ana Ajmac – Asociación SHARE de Guatemala  
 David Paz – INGUAT  
 Carolina Tobar – Rainforest Alliance  
 George Mario Samayoa – INGUAT  
 Alejandrina Silva – INGUAT  
 Hilda Maria Morales - CONAP

### **1. Bienvenida y presentación de los participantes:**

#### **Alejandrina Silva**

Luego de dar la bienvenida y una pequeña reseña del objetivo de la Mesa de Turismo Comunitario en Guatemala, se aprovecha presentar a los nuevos representantes de organizaciones que de alguna forma contemplan dentro del plan de trabajo, impulsar el tema de Turismo comunitario en las comunidades con quienes trabajan. Los nuevos integrantes son:

Víctor H. Villatoro, ATD en FUNDAECO de Huehuetenango  
 Ana Ajmac, Coordinadora de cooperación individual en Asociación SHARE de Guatemala  
 David Paz, Investigación de mercadeo y estadística en INGUAT  
 Hilda Maria Morales - CONAP  
 Karinn Sandoval – Directora – Centro de Estudios Conservacionistas - CECON

### **2. Informe Sobre los Logros del VI Encuentro REDTURS 2009 Realizado en Guatemala**

## **Alejandrina Silva y Jorge Mario Samayoa**

Se compartieron los logros del VI Encuentro de Turismo Comunitario en Guatemala. Los participantes a la reunión de la MTCG recibieron un CD con las presentaciones del VI Encuentro REDTURS.

Un total de 55 participantes de 12 países participaron al evento: 28 líderes comunitarios nacionales, 17 internacionales y 10 delegados de ONG.

El encuentro fue dividido en dos partes:

1. Visita de campo a Corazón del Bosque, San Juan La Laguna y Totonicapán.
2. Seminario en Finca La Loma (Chimaltenango)  
Bloque temático 1: Conglomerados Turísticos comunitarios en América Latina

Bloque temático 2: Estatutos de REDTURS

Bloque temático 3: Calidad, sostenibilidad y certificación en turismo comunitario

Se trató también del seguimiento de REDTURS, ya que la OIT estará retirando su apoyo a finales de este año. Los líderes comunitarios de América Latina debido a lo expuesto por Carlos Maldonado de la OIT acerca de retirar su apoyo a REDTURS crearon una junta directiva para asegurar la estabilidad de la red en Latinoamérica en los próximos años. Los participantes firmaron también una carta de solicitud para pedir a la OIT una prolongación del apoyo para REDTURS para un año más en lo que logran su consolidación.

Para las comunidades Guatemaltecas, fue una oportunidad de compartir, intercambiar experiencias con otras comunidades de América Latina, oportunidad que se aprovechó, ya que la mayoría parte de los participantes eran nacionales. Fue un gran enriquecimiento al nivel nacional.

Durante el Encuentro, nació la idea de organizar un Congreso Nacional de Turismo Comunitario, que esta vez, involucraría, los líderes comunitarios y las organizaciones que los apoyan.

La Licda. Silva logró durante ese Encuentro, tener un acuerdo verbal de parte de Carlos Maldonado, con el fin impulsar en Guatemala el programa NETCOM (Negocios

Turísticos con Comunidades) para la formación de formadores sobre Turismo Comunitario del cual ya se han logrado acuerdos entre INGUAT y OIT.

### **3. NETCOM en Guatemala**

#### **Alejandrina Silva y Mario Perén**

La capacitación se divide en seis módulos temáticos:

1. El mercado turístico
2. Las empresas turísticas
3. El turismo comunitario en América Latina

4. Género y turismo comunitario
5. Turismo sostenible y comunidad
6. El plan de negocios

Mario Perén informó que los participantes (un máximo de 25) tienen que cumplir ciertos requisitos como tener un alto nivel académico, una gran experiencia en turismo comunitario y/o gestión empresarial, tener disponibilidad de tiempo para replicar los talleres en las comunidades identificadas con un potencial turístico.

Mario Perén mencionó que muchos de los lugares estarán reservados a capacitadores de INTECAP, ya que cumplen con todos los requisitos y que se dedican a formar las comunidades.

Estuardo Tuyúc de la FENATUCGUA comentó que algunos líderes comunitarios tienen un buen nivel académico y podrían replicar el taller en su comunidad y otras comunidades y que deberían tomarles en cuenta también.

El taller es de una duración aproximativa de 10 días. Los participantes tienen que estar disponibles durante todo el tiempo que dura la capacitación. El taller está previsto para fin de Marzo y principio de Abril, pero todavía no hay confirmación a ese nivel, ya que Carlos Maldonado propuso nuevas fechas que no son convenientes, sin embargo cuando se tenga seguridad en las fechas se les estará enviando la información para que los miembros de la mesa presenten a sus candidatos.

#### **4. Seguimiento de los planes de la MTCG y de las comisiones**

Necesidad de tener una estrategia clara por la MTCG y de tener una definición común de turismo comunitario. Completaremos el taller de la Licda. Matamoros durante la próxima reunión, afín de corregir ese problema y seguir adelante con un plan estratégico común.

Se identificó la necesidad de reunirse a fechas más regulares y de reactivar las comisiones.

También se mencionó que se requerirá un involucramiento y un interés de parte de cada organización afín de seguir dentro de la Mesa.

Afín de favorecer la participación de participantes viviendo en regiones retiradas, se propuso hacer algunas reuniones fuera de la capital, afín de permitir a otros actores de involucrarse en la MTCG y de compartir sus opiniones y experiencias.

#### **5. Puntos Varios**

Miriam Rodríguez mencionó que no había nadie más para encargarse de las estadísticas de turismo comunitario desde que ella se fue y que la división tenía planeado de retirar esa sección del boletín, lo que constituiría un paso atrás en el desarrollo del Turismo Comunitario, considerando todos los esfuerzos desarrollados para convencer a las comunidades de llenar las boletas estadísticas.

Alejandrina Silva mencionó que es necesario actualizar la información de las comunidades en el sitio Web de INGUAT.

Se están haciendo gestiones para poder crear una guía para conocer los destinos.

Carolina Tobar nos informó que el Manual de buenas prácticas en Turismo Comunitario estará listo en los próximos meses.

**CONCLUSION:**

Para lograr establecer una línea de acción de parte de los miembros de la Mesa de Turismo Comunitario será necesario solicitar a las organizaciones, delegar a un representante titular y a un suplente para seguir participando en las reuniones de la Mesa y de sus comisiones establecidas, para ello se les estará enviando la información a cada representante el detalle del taller realizado con Marcela Matamoros y de acuerdo a los resultados de este taller, será necesario realizar otra reunión que nos tomara un día completo para así lograr definir nuestros objetivos y establecer acciones concretas para el desarrollo del Turismo Comunitario.

**ASOCIACION AKTENAMIT**  
**MEMORIA DE ACTIVIDAD**

<b>FECHA:</b> 22/04/09	<b>RESPONSABLE:</b> Gerentes, Directores, Coordinadores de programas, Asistente ME, Asistente Admón. General
<b>ACTIVIDAD</b>	Reunión de la Instancia de Coordinación.
<b>LUGAR</b>	Salón de Reuniones Restaurante Café Tatin

**OBJETIVO(S) DE LA ACTIVIDAD:** Socializar y coordinar actividades y lecciones aprendidas, problemas de comunicación, coyuntura a nivel de la Asociación.

**PUNTOS ABORDADOS:**

Sr. Guillermo Perez, dio la bienvenida ante los/as participantes. Explica la dinámica de la instancia de coordinación. En primer lugar ya no se estará presentando los documentos en Power Point a través de cañonera, debido a que todos deben de participar en los temas a bordar y apuntar en una estructura básica sus aportes, sugerencias, etc.

Guillermo Perez, les lanza la siguiente pregunta, ¿Que herramienta están utilizando la instancia de coordinación para rendir sus informes técnicos?

Maria Fernandez, interviene. A nivel de su equipo están utilizando los formatos de informes y planificación, pero pienso que no todos están trabajando así.

Guillermo Perez, explica respecto al trabajo de la gerencia de programa se ha invertido mucho recurso económico y no se logró un buen porcentaje de los productos ejecutados.

Habla de los informes que necesitan los donantes de cada programa, rendir informes ante GTF y AAT. Al final del año se elabore un informe de labores anual.

Luís Chub, dice que cada programa tiene informaciones de interés, es necesario juntar dichos informes para que refleje los productos logrados. Queremos que se mejore la coordinación de las actividades

Silvia Lajuj, es importante resumir los informes mensuales de las

actividades pero la verdad no hay una persona que se encarga específicamente para exigir, recibir y revisar los informes. Con el transporte hay que aprovechar los viajes de salidas y regreso.

Marta Guanche, con los informes nos dificulta más cuando no nos entregan los informes de actividades, es importante cumplir para que así facilite la entrega ante el donante.

Catalina Mucu, hablo más de los informes de planificaciones con el cumplimiento de los formatos y con los POAs, se ha logrado trabajar en conjunto con los gerentes, directores, coordinadores.

Con los viajes tenemos muchos problemas entre programas, se debe de aprovechar para ahorrar recursos económicos,

Armando Gomes, hablo respecto con los informes, no sabe a quién entregarlos y es importante utilizar un tablero de información.

Carolina Bervoets, se necesita una persona que exija más formalidad con los formatos de informe de nada sirve hablar 45 minutos se puede decir en tres minutos mejor solo discusión.

Ana Consuelo Tzalam, compartir los viajes para las salidas comunitarias y con los informes estamos utilizando como nos dice los donantes igual con la planificación.

Sara Bo, estaría bien realizar calendarios de viajes que todos aproveche el transporte programado.

Matilde Caal, buscar manera de cómo realizar las actividades, hablar y llevar a la práctica lo que se está hablando ahora, favor de tomar en cuenta

Oscar Díaz, en referencia a la convocatoria, en primer lugar giraron una nota un mes antes, favor si se habrá cambio de fecha avisar con anticipación.

Con los programas trabajamos en conjunto para qué así logramos un resultado real.

Con los informes, tengo formatos para rendir informe ante los donantes. Evaluar los trabajos que realizan en las comunidades ya que Catalina Mucu debe de ir monitoreando las actividades que realiza con las dos comunidades.

Han visitado los donantes para verificar el cumplimiento de los resultados suscritos y el destino de los recursos recibidos.

Solicitan la historia de Ak Tenamit y sugiere que deberían de buscar dos o tres personas para elaborar el documento para que después se pudiera presentar a los donantes.

Luis Chub, Uno de los principales funciones del Gerente de Programa primordialmente es el monitoreo y evaluación como también exigir los informes e implementar un tablero de información para que todos conozcan los viajes programados a nivel de la institución.

Omar Ibáñez, es importante un formato de viajes casi no tiene problema pero antes hacían un tablero de información.

Arnoldo Chun, Con los informes el las elabora y lo entrega a su encargado, y para los viajes salen con los que ya están planificado.

Maria Fernández, No pueden planificar viajes ya que la dinámica de la elaboración de propuesta es distinta comparando con los demás programas. Aplicará el formato de Informe de Actividades a las empleadas que tiene bajo su cargo, así poder controlar el trabajo realizado al final del mes.

Hay una necesidad de fortalecer a los/as coordinadores para ser técnico y técnica en la elaboración de informes.

Ana Walda Manuel: Se ha cumplido con los informes solicitados ya que se le ha supervisado a los docentes en el cumplimiento de la misma, porque se manejan un Plan de Trabajo mensual.

En referencia al funcionamiento del Transporte Acuático la mayoría de salidas programadas no se cumplen y se ha visto mucha debilidad, buscar una solución al respecto.

Guillermo: expresa durante la reunión general realizada le afecto la participación activa de algunos empleados debido a que se retiraron de la actividad y no apoyaron en la logística y preparación.

Para el cumplimiento de los informes se debe de tomar en cuenta la entrega de informe ante diferentes donantes y se utilizan diferentes formatos:

**1) Donantes de la Cooperación Internacional 2)Reporte Trimestral ante GTF 3) Informe ante Ak Tenamit (Elaboración de Informe de labores Anuales).**

Ahora para aplicar el formato de informe de actividades, el gerente, Director/a, Coordinador, debe de exigir a los empleados que tienen bajo su cargo.

Una pregunta, ¿Cuántos de ustedes han aplicado con sus empleados el flujo de caja? Solo educación y Gerente Financiero y Coordinador de CCAW-

ACEPESA. Hay una oportunidad con el Fondo de CIPREDA para el fortalecimiento institucional. Hay posibilidades de fondos para la capacitación de la Instancia de Coordinación.

Departamento de Silvia Lajuj anuncia que habrá una capacitación institucional el lunes 27 de abril 2009. C..E.P.T.M.

Marta Guanche, Anuncia sobre la capacitación del 5 y 6 de mayo sobre el convenio 169 con estudiantes y empleados. C..E.P.T.M

Comentario de Armando Gomes, compartir los viajes y que se mejore la comunicación entre Marcos Coc y Telma Chub.

Coordinadores, Directores, Gerentes favor de enviar sus cronogramas de actividades directamente a Jorge Bolom después él dará instrucciones a Marcos Coc y Telma Chub.

Carolina Bervoets, sugiere que se reúnan los Directores, Gerentes y Coordinadores para elaborar un cronograma general. El tema para la reunión será exclusivamente de viajes a nivel de los programas.

Guillermo Perez, Sugiere que Matilde Caal envíe la Memoria de la reunión realizada en Finca Ixobel. Es importante enviar a la Instancia de Coordinación las memorias de reuniones para que estén al día de lo consensuado y discutido. Esto se incluye los acuerdos de Junta Directiva.

La Instancia de Coordinación puede formar parte del Consejo Administrativo y dar seguimiento al Plan estratégico Institucional.

Oscar Díaz: Comentario a los puntos de negocios, hay que tomar en cuenta los productos perdidos en el Castillo de San Felipe después de Semana Santa. Quien es el responsable de la supervisión?

Luís Chub: Menciona que las ventas realizadas fueron únicamente para las actividades de Semana Santa, por el momento no hay una permanencia más estable debido a la remodelación de las instalaciones actuales.

Maria Fernández

:

Se cuenta con poco recurso humano en la institución. En referencia a las propuestas, no hay evaluación de proyectos, se necesita una persona que evalúe, estamos construyendo uno para Ak Tenamit y así poder evaluar a todos los proyectos y programas con solo dos hojas no con 50 páginas.

Con los cargos de Guillermo Perez, mucho trabajo, tiene otros compromisos a nivel de la organización.

Ana Walda Manuel: Siente que hace falta en dar espacio para la toma de decisiones a nivel del cargo que desempeña, en varias ocasiones el Sr. Esteban Duden a interferido en la toma de decisiones sin consultar a la Directora su aprobación.

Ana Walda Manuel: Decide por su gente no queremos abuso de poder hay que documentar de lo que pasa en los departamentos.

Silvia Lajuj, con los permisos de los empleados a capacitación o permiso personal es muy importante que se tome en cuenta para el control de la misma, exigir los números de nit ya que lo requiere el Ministerio de Trabajo los que han entregado son: Educación, Administración, Desarrollo Comunitario.

Plenaria: Con los jóvenes capitalinos se ha tomado la decisión de expulsar a David por su mal comportamiento si así se detectara el próximo se estudiante se hará lo mismo.

En caso del Internet como se puede mejorar solo para trabajar solo para asunto de trabajo tanto en le sitio 1 y 2 se esta perdiendo dinero para el buen funcionamiento del acceso a Internet.

Carolina Bervoets, los alumnos/as llegan a prestar computadora del programa de salud, mencionando que educación les asignado tareas de ultimo momento y de tal manera quieren agilizar sus trabajos de investigación.

Ana Walda Manuel: plantea que no es obligatorio prestar las computadoras a los estudiantes por que ellos dejan sus trabajos a ultima hora.

**VALORACIONES:**

<b>a) Aspectos positivos de la actividad (logros alcanzados)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas y todos participaron en la discusión e intervención del tema desarrollado.</li> <li>• La mayoría conocen sus áreas de trabajo.</li> </ul>
<b>b) Dificultades encontradas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La ausencia del Gerente Operación, Bugamama, Café Tatin, y la coordinadora DCG.</li> </ul>

<b>ACUERDOS:</b>	<b>Fecha</b>	<b>Responsables</b>
------------------	--------------	---------------------

Segunda reunion. Lugar: Café Tatin Horario: 8:00am a 2:00 pm  Traer documento físico y digital.	29 de julio 2009	Instancia de coordinación
Entrega de informe tecnico : Enero a abril 2009	14 de mayo del 2009	Catalina Mucu Maas
Compartir los viajes programadas	Según cronograma planificado.	Gerentes,Directores,Coordinadores.
Solicitar al gerente de operación un generador pequeño para el laboratorio de computacion Sitio No. 2	Lo mas pronto posible	Jorge A. Caal Bolom y Anawalda Manuel
Entregar Cronograma(Mensual) de Viajes ante el Gerente de Operaciones	30 de Abril de 2009	Gerentes, Directores, Coordinadores
Crear una cuenta de correo electronico para coordinadores. Instancia.coordinacion @aktenamit.org	Lo mas pronto posible	Jorge Caal Bolom y Tom Castillo
Mejorar sistema de comunicación via internet .verificar el problema existente cotizar tres proveedores que ofrecen el mismo servicio	A la brevedad posible	Jorge Caal Bolom y Tom Castillo
Enviar insumos para el fortalecimiento de la instancia de coordinacion	Lo mas pronto posible	Instancia de coordinación.
Seguimiento para la elaboracion del plan estrategico.	Proponer fecha y disponibilidad de AnaWalda Manuel	Instancia de coordinación.

PARTICIPANTES:	Hombres	Mujeres	Total
	6	9	15

**CAPACITACION DE SERVICIO AL CLIENTE DEL 12 AL 23 DE ENERO 2009.**

DIA Y FECHA.	ACTIVIDAD.	RESPONSABLE.	RECURSOS.
Lunes 12-01-2009	Buscar y preparar materiales.		
Martes, 13-01-2009	<p>           Bienvenida y presentación.            Introducción de turismo y bienestar.            Introducción de servicio Al cliente.            Que es un servicio.            Talento de un vendedor de servicio.            Servicio de teléfono.            Habilidad de comunicación.              Como nos racionamos con el cliente.            Servicio de Restaurante.            Palabras mágicas del mesero o formas de contestar.            Higiene personal         </p>	<p>           José Gilberto.            Domingo xol.            Practicantes.         </p>	<p>           Alumnos de 4rto            Libros.            Folletos.            Pizarrón.            Marcador.            Hojas.         </p>
	Demostración de materiales.		Envases. Charola.

Miércoles.14-01-2009.	<p>Uso correcto de la charola.</p> <p>Formación de grupos de ensayo.</p> <p>Ensayos de Manejo de charola con envases vacíos y llenos de agua.</p>	<p>José Gilberto. Domingo xol.</p> <p>Practicantes</p>	
Jueves.15-01-2009	<p>Introducción de uso de toda clase de cubiertos para servir .</p> <p>Introducción acerca de llevar platos en la mano como colocarlo en la mesa.</p> <p>Ensayos de cómo llevar platos. En grupo.</p>	<p>José Gilberto. Domingo xol.</p> <p>Practicantes.</p>	<p>Marcador</p> <p>Cristalería</p> <p>Cubertería.</p> <p>Platos.</p>
Viernes.16-01-2009	<p>Capacitación de actitudes erróneas de personal de servicio en el restaurante.</p>	<p>José Gilberto. Domingo xol.</p> <p>Practicantes.</p>	<p>Pizarrón</p> <p>Marcador.</p> <p>Cuaderno.</p>
Lunes 19-01-2009	<p>Reglas y normas de servicio.</p> <p>Servicio de Guía.</p>	<p>José Gilberto Domingo xol.</p> <p>Practicantes.</p>	
Martes 20-01-2009	<p>Montajes de mesas y Dobleces de bigoterías.</p> <p>Servicio de vino</p>	<p>José Gilberto. Domingo xol.</p> <p>Practicantes.</p>	<p>Manteles</p> <p>Bigoterías.</p> <p>Mesas.</p> <p>Sillas.</p> <p>Platos.</p> <p>Porcelana.</p> <p>Cubiertos.</p>
Miércoles 21-01-2009	<p>Funciones generales del mesero.</p> <p>Durante el servicio que</p>	<p>José Gilberto. Domingo xol.</p> <p>Practicantes</p>	<p>Libro folleto</p>

	tenemos que hacer como debemos de atender. Información y historia de del castillo de san Felipe.		
Jueves.22 -01-2009.	Práctica o ensayo de atención y manejo de utensilio Información y historia de del castillo de san Felipe .s.	José Gilberto. Domingo xol. Practicantes	Grupos de Alumnos.
Viernes.23-01-2009.	Practica y Evaluación de actividades.	José Gilberto. Domingo xol. Practicantes	Hojas, Lapiceros.

## MEMORIA DE CAPACITACION

Capacitación del Perito en Turismo Sustentable, Perito en Bienestar Rural y Desarrollo Comunitario, Personal de Ak Tenamit y comunitarios.

Facilitadores:

1. Domingo Xol.
2. José Gilberto Coc.

El facilitador José Gilberto coc Che dio inicio con la bienvenida.

Instrucciones de cada grado a que se refiere cada carrera y los objetivos de las prácticas.

Después la presentación de cada participante su nombre, lugar de donde viene y su carrera.

Luego se elaboró unas normas dentro de la capacitación que se tiene que cumplir con ellas y ellos.

También se elaboró una regla de juego que la capacitación sea participativa.

- Tema:

Servicio al Cliente y de Turismo.

Profesor Domingo Xol dio inicio con la introducción de que es servicio al cliente y que es Turismo.

Se desarrolló estos temas importantes que se tiene que conocer y aplicar los aspectos a enfocar, se encontraron otros elementos importantes tales como: elementos tangibles, cumplimiento de promesa, actitud de servicio, competencia de personal.

Se aclararon con las dudas de los participantes de cada grado que no lo entendían, de tal manera con ejemplos muy claros y muestras de modo que los estudiantes lo puedan ver e interpretar.

Terminando todas las introducciones de cada tema se aclararon sugerencias pregunta dados por los estudiantes, se finalizó con una pequeña dinámica donde se participaron todas y todos.

José Gilberto inicio por la tarde del medio día sobre los aspectos e higiénico personal que se tiene que enfocar en servicio al cliente tal como en el servicio de calidad. Se desarrolló los aspectos generales de personalidad humana tanto en la presentación personal, es un tema muy importante ya que como prestadores de servicio es dar exactamente la información que los visitantes que quieren conocer.

Actitud es uno de los elementos muy importantes que se tiene que aplicar durante el trabajo en el servicio, siempre en cualquier establecimiento de servicio se necesita controlar los aspectos negativos.

Día Miércoles 14 -01-09

Domingo Xol continua el tema de enfoque de turismo y servicio al cliente, primero se empieza con unas pequeñas preguntas para dar inicio de tema.

Luego se define brevemente cada tema explicándolo muy bien a modo que los estudiantes los entiendan, se definió que se puede dividir en dos tipos; uno es cliente interno y cliente externo. Cliente interno es aquel que esta dentro de la región o es el mismo empleado dentro de la empresa o establecimiento de servicio.

Se definió que los clientes externos es todo aquellos que vienen fuera de la región, extranjeros, que no son empleos de la misma empresa que llegan a consumir en la empresa.

Continuó el tema de hotelería y restaurantes en diferentes lugares, se les anticipó a los estudiantes de los nuevos ingresos que cada empresa, establecimientos de servicios tiene sus formas de manejo y sus normas en el servicio tanto en los aspectos son muy diferentes de cada empresa que esta ratificado.

15-01-09 Jueves.

Profesor Domingo dio inicio nuevamente con la capacitación con una pequeña dinámica antes de entrar directamente con los temas enfocados en la teoría. Seguidamente una introducción de los diferentes tipos de montajes de cama en servicios de hospedajes en las habitaciones en los hoteles, demostrando una presentación exacta con los cobertores de cama, sabanas, almohadas, sobre fundas dándole una breve explicación de cada cosa para que sirve y su utilización donde los practicantes le apoyaron en la demostración de una cama reservado.

En seguida Domingo Xol continuo con el las características de un vendedor; los aspectos que se requieren durante la prestación de servicio y la atención de nuestros visitantes o clientes.

Fomentando la facilidad para escuchar en la atención que se requiere de los clientes.

La comunicación corporal y el preactivo en el trabajo donde indica la seguridad en la motivación de los visitantes.

La habilidad; es un valor muy importante de la persona del prestador de servicio con que afronta toda la actividad esperada. La capacidad permanente de la persona de interpretar con los clientes.

El papel de un trabajador de servicio de un establecimiento se requiere conocer el lugar exactamente, es decir como su inicio y su final.

Se hizo un pequeño ejercicio con palabras en utilizar: con quien, cuando, como, porque, para que, etc. Esto implica muchas cosas que es importante manejar o utilizar estos ejercicios que puede utilizar como una pequeña técnica.

Facilitador José Gilberto dio inicio con el manejo y su utilización de la cristalería. Son todos aquellos recursos que utilizamos en el restaurante que son muy delicados en uso. Se demostraron algunas clases de cristales para que sirve dibujado en una pizarra presentando el nombre y el uso correcto.

En seguida los tipos de dobleces con bigoterías para adornos o decoraciones.

Presentando siete tipos de dobleces con sus nombres y cuando se utiliza.

Cada practicante enseñaron dos tipos de dobleces con bigoterías y sus introducciones.

Después al terminar se dio otro pequeño repaso y competencia entre compañeros, para verificar si lo verdadero lo interpretan.

Servicio de un bar es parte dentro del restaurante donde se preparan toda clase de bebidas alcohólicas, gaseosas, jugos naturales, etc.

Se explicó sobre que es un aperitivo: es algo que se ofrece al cliente antes de los platos fuertes pueden ser su bienvenida o es la especialidad de la casa.

Luego en la parte de la utilización correcto de las tablas identificando cada color y con que tipo de producto se uso, dependiendo del color adecuado por cada cosa.

Esto significa para evitar tipos de contaminación cruzada.

Una pequeña exposición de cocina donde se explicó los tipos de cortes para cada vegetales y frutas.

Se da por finalizar la actividad durante todo el día con una dinámica, se aclararon dudas, comentarios, sugerencias de los participantes.

16/01/09 viernes.

Nuevamente con la actividad fomentando del servicio al cliente iniciando con una dinámica expuesto por los estudiantes.

Montaje de mesas por el facilitador José Gilberto con una introducción para definir bien que son montajes de mesas.

De la misma manera se hizo una presentación e montajes de mesa con decoraciones artificiales, explicando cuando se utiliza.

Ayudaron los estudiantes practicantes en la presentación del montaje; se especifico que existen diferentes tipos de montaje.

Se explicó la forma correcta de servir bebidas comidas, y cualquier tipo de pedidos que existe.

Siempre recordar que las damas se le sirvan primero después los caballeros al lado derecho.

Las técnicas para llevar platos vasos, que en ningún momento se puede tocar la comida con las manos porque implica mal aspectos.

Se hizo una pequeña práctica con los estudiantes en la clase.

Se finaliza con preguntas, y aclaraciones con las dudas de los participantes.

### **19-01-09 lunes**

Se inicio continuando el tema de guía con el facilitador Domingo Xol que dio introducción de algunos aspectos que se tiene que aplicar durante la prestación servicio.

Practica que se realizo con los estudiantes donde fueron organizados con los facilitadores y estudiantes practicantes.

Luego con las practicas con charolas con envases vacio en el campo de futbol.

También el tiempo que se debe que tomar, distancia, y la rapidez.

En la tarde el facilitador José Gilberto Se formaron grupos en líneas tomando distancias entre compañeros, dejando calles en medios para poder realizar como una práctica .de manejo de charola con envases vacíos.

Duro cuatro horas la práctica, finalizando se hizo una competencia el quién vota el envase tiene que correr tres vueltas en la orilla de la cancha.

**A)Se dio la finalización con un buen conocimiento de la práctica, todos y todas se animaron para el aprendizaje.**

20-01-09 Martes.

Domingo dio a conocer la parte del conocimiento de guía a un grupo de 25 personas se explico exacta los indicadores de cómo se puede ser las actitudes de guías.

Se hablo acerca de los errores que siempre sucede en momento de la atención de la información.

José Gilberto fomento los aspectos de los actitudes positivos como también pueden ser negativos.

Luego se hizo una breve dramatización organizando en tres grupos de los participantes, esto implica a que lo pueden entender y comprender lo mejor posible.

Se dramatizaron restaurante normal, restaurante reservado y y centro de atractivo turístico donde guiaron y dieron a conocer la información.

Participaron también estudiantes practicantes en la organización de los grupos.

Se hizo una discusión entre todos los aspectos vistos durante la presentación de la dramatización.

Se encontraron las diferencias de aspectos que se comete similar en la práctica, se dijo que tenemos que tomar muy en cuenta los errores que se comete.

Se dijo que los mas importante es la comunicación, habilidad, la interpretación corporal entre otros.

Se finaliza con dudas aclaradas , dejando un pequeño trabajo para los integrantes de los participantes.

21-01-09 miércoles

Gilberto dio inicio con la discusión de los servicios de los restaurantes.

La forma de un calidad de servicio se definió por discusiones y aclarando dudas. Se definió que es lo mas importante recordar en el negocio o en un establecimiento de servicio.

Con los productos se debe tomar encuentra las fechas de vencimiento ya que implica una extracción muy complicada con los clientes.

Se fomento las competencia contra otros restaurantes, lo mas importante es que se despacha un mejor servicio de lo que se espera.

Tipos de montajes para eventos en distintos restaurantes con su servicio y decoraciones.

Se fomentaron los tipos de conferencia que se hace en los eventos especiales, existe varios tipos de montaje: en forma de U, en forma de T, en forma cuadrado, etc. Se definieron las introducciones.

Raúl dio inicio con las indicaciones generales en el área de cocina.

Aspectos en la cocina y la higiene que se tiene que hacer

Higiene personal en el trabajo es muy importante su aplicación ya implica parte de la formación educativa.

Fomento de cómo es la contaminación de vías cruzadas.

Presentación persona en la cocina, y su respectivo uniforme.

Presento los tipos de cortes que se puede hacer en la cocina tanto con verdura y frutas.

La explicación los colores de tablas su adecuado utilización según sus colores que lo indican, porque cada color indica para que producto, esto es para evitar tipos de contaminación.

Seguidamente Domingo dio inicio con los aspectos generales en servicio de guía.

Aspectos generales en el cumplimiento de compromiso durante la practica.

Comportamiento en los aspectos de comunicación.

El enfoque del lugar que se ofrece a los visitantes.

Muy importante conocer la geografía del lugar o hacer un croquis ya que es una técnica para presentación del lugar.

Una breve explicación de los lugares de centros turísticos.

Es muy importante tomar en cuenta el tiempo, la distancia, y los movimientos.

Mantenimiento del lugar esto implica un aspecto general en la presentación de los centros de visitantes.

22/01/2009 Se dio inicio nuevamente con el taller de capacitación respecto al tema de guía El profesor domingo dio seguimiento hablando a los servicios que prestan cada empresa así como hoteles, agencias de viaje, (aéreo marítimo y terrestre) y paquetes turísticos según menciona que son un conjunto de servicio que prestan los turistas por ejemplo; viajes alimentación, tours hospedaje y seguridad durante el viaje.

Luego paso sobre aspectos muy importantes de debe de poseer un guía durante el recorrido de un grupo de visitantes.

La presentación personal; es una herramienta muy importante que debe de presentar antes de recibir un grupo de visitantes (turistas) según menciona, uniforme bien formal, aseo personal uniforme, zapatos negros.

Fueron aclarados interrogaciones expuestos los participantes, se da por terminar el tema con las aclaraciones.

Todos y todas participaron durante las dos semana de capacitación los estudiantes en práctica.

Día Viernes .

Se empezó con una evaluación de las actividades de las capacitaciones en la cual d se hizo un cuestionario de preguntas que cada uno y una de los estudiantes contestó donde nosotros lo calificamos para ver las capacidades de cada uno de los estudiantes.

## **MEMORIA DE LA REUNIÓN TRIGOH-PUERTO BARRIOS, IZABAL, GUATEMALA, DEL 27 Y 28 DE ENERO 2009.**

Agenda de la reunión.

Día	Actividad	Responsable	Lugar
Martes	Almuerzo		Hotel Valle Tropical
	Palabras de bienvenida (presentación)	Luís Furlán	Hotel Valle Tropical
	Presentación propuesta Plan de Ordenamiento Territorial (POT)	Raúl Maas	Hotel Valle Tropical
	Introducción sobre Incidencia en Política Ambiental.	Edmundo Vásquez Paz	Hotel Valle Tropical
	Trabajo en grupos	Luís Furlán	Hotel Valle Tropical
	Cena		Hotel Valle Tropical
Miércoles	Desayuno		Hotel Valle Tropical
	Trabajo en grupos	Luís Furlán	Hotel Valle Tropical
	Presentación de resultados	Luís Furlán	Hotel Valle Tropical
	Almuerzo y despedida		Hotel Valle Tropical

Presentación de participantes por el Director de TRIGOH Luís Forlán, en donde cada uno y cada una se presentó por su nombre, organización que representa y

su cargo dentro de la organización. Estuvieron presentes 7 organizaciones de 18 que son miembros de TRIGOH, que son; FUNDAECO, RED DE PESCADORES, IDEADS, AAT, PROLANSATE, REHDES, DEFENSORES DE LA NATURALEZA, la mayoría de las organizaciones miembros de TRIGOH no estuvieron presentes, es una gran debilidad para la organización.

Seguidamente, Raúl Maas, de la Dirección de Investigación del Instituto de Agricultura, Recursos Naturales y Medio Ambiente de la Universidad Rafael Landívar, presento una propuesta a TRIGOH sobre el Plan de Ordenamiento Territorial (POT) para el Golfo de Honduras. Con esta propuesta, Raúl Maas como representante presente, espera el apoyo de TRIGOH para lograr cumplir, ya que la propuesta fue aprobada por un donante, entonces, como miembro de TRIGOH, específicamente no brindar apoyo, porque así estaríamos apoyando tanto económicamente como técnicamente, porque lo que esperan ellos es que las organizaciones realicen el trabajo de campo y los gastos serán cubiertos por ellas mismas, por eso que TRIGOH no apoyará directamente, sino que participará en ella para que se logre el POT.

Entonces se hizo una votación si las organizaciones miembros de TRIGOH deciden participar en el Plan de Ordenamiento Territorial, y los que probaron son;

FUNDAECO

REDPESCADORES

IDEADS (BELICE)

AAT

PROLANSATE (HONDURAS)

REHDES (HONDURAS)

TDC (BELICE)

DEFENSORES DE LA NATURALEZA

Edmundo Vásquez, introdujo lo que es la Incidencia en Política Ambiental, para ello él utilizó el libro de Conceptos e Instrumentos para la Incidencia en Política Ambiental que fue elaborado por él mismo.

Realizo una introducción de cómo es el sistema para lograr la incidencia ambiental, mencionando que los políticos no saben que es realmente la política y se les olvidó que la política es un instrumento para facilitarles la vida.

Después de la presentación de Edmundo Vásquez, nos organizamos en grupo, que es la dinámica que se utilizó para realizar la actividad y obtener el resultado esperado, entonces sale dos grupos, en donde se trabajó una propuesta por grupo.

Primero se presentó cuales son las áreas prioritarias o las ideas de TRIGOH, que se necesita trabajar.

## **Programas de TRIGOH**

1. Áreas protegidas
2. Especies en peligro
3. Gestión ambiental marítima
4. Pesca sustentable
5. Turismo sustentable
6. Comunicación para el desarrollo (apoyo a los primeros 5)
7. Fortalecimiento del foro (apoyo a los primeros 5)
8. Incidencia política (apoyo a los primeros 5)

## **2. Ideas Para proyectos en cada programa**

- A) Áreas protegidas**
- B) Especies en peligro**
- C) Gestión ambiental marítima**
- D) Pesca sustentable**
  
- E) Turismo sustentable**

Dentro de esas prioridades se trabajó lo que es la pesca sustentable, viendo las necesidades que tienen las comunidades pesqueras, para que también haya un control en las pescas en los tres países y que los productos sean comercializadas y aprovechar de una manera sustentable los beneficios que brinda el Golfo de Honduras. Y para elaborar la propuesta se utilizó la metodología de lo que es el marco teórico.

Al siguiente día de reunión se dio la continuidad del trabajo en grupos para terminar la propuesta.

Después se presentó el resultado de cada grupo, mencionando los objetivos y resultados que se espera con la propuesta de la pesca sustentable. Al terminar la presentación, y las palabras de despedida y las palabras de agradecimiento por Luís Furlán Director ejecutivo de TRIGOH..

**Anexo A**  
**Listado de Participantes**

 Programa de USAID para la Conservación de Cuencas Centroamericanas		Donación Organización		 Asociación AK Tenamit		
TALLER: <u>Elaboración de segunda fase del Plan Estratégico Institucional.</u> Fechas: _____						
Lugar: _____						
No.	Nombre del Participante	Institución	Hombre/ Mujer	Teléfono	Correo electrónico	Firma
1	Marcos roc cobnal	AAT	Hombre			
2	Matilde Cual Bolém	AK Tenamit	Mujer	46174877	matilde@actenamit.org	
3	Elsa Dina Juc suc	AK Tenamit	Mujer	51263262	dina.juc@actenamit.org	
4	Sara Bui Chi	AK Tenamit	Mujer	57473367	sarabui@actenamit.org	
5	Ibrahim Omar	SAHUA	Hombre	45385817	Ibrahim@actenamit.org	
6	Ana Genoveva Ceballos	VIH/SIDA	Mujer	53295483	cebusue10137@gmail.com	
7	Catalina Muel Haas	Monitoreo / Evaluación	Mujer	53859918	catalina@actenamit.org	
8	Ana Walda Manuel Manuel	AK Tenamit-Educación	Mujer	57319784	ana.manuel@actenamit.org	
9	Ubaldo F. Caal Mucu	AK Tenamit-Educación	Hombre	45704076	ubaldo@actenamit.org	
10	Carme Alicia Teul	AAT	Mujer	5909-748	alicia@actenamit.org	



Programa de USAID para la  
Conservación de Cuencas  
Centroamericanas

Donación:  
Organización:



TALLER: Certificación Green Deal

Fecha:

Lugar: Buena Vista

No	Nombre del Participante	Institucion	Género	Telefono	Correo Electronico	Firma
1	Nelson Eran Herrera Escobar	Ak Teromit	M	51168201	nelson@akteromit.org	
2	Juan Castillo	Ak Teromit	M	57190588	juan@akteromit.org	
3	Tessania Cicerone Ramirez	Ak Teromit	F	55313795	tessania@akteromit.org	
4	Catalina Isabel Casas	Ak Teromit	F	503 43591	kat@akteromit.org	
5	Luis Abel Acosta	Ak Teromit	M	51613399	luis@akteromit.org	
6	Pablo Rax Tun	Ak Teromit	M	5123537	pablo@akteromit.org	
7	Ricardo Chub Chub	Ak Teromit	M	45232744	ricardo@akteromit.org	
8	Arnoldo Pachin	Ak Teromit	M	50505558	arnoldo@akteromit.org	
9	Dyelande Leal Pop	Ak Teromit	M		dyelande@akteromit.org	
10	Luis Alfredo Chub	Ak Teromit	M	5553 4876	luis@akteromit.org	
11	Juan Sebastián Acosta	Ak Teromit	M	5249 4072	juan@akteromit.org	
12	Isabel del Valle	Ak Teromit	M	53511327	isabel@akteromit.org	
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						



Programa de USAID para la  
Conservación de Cuencas  
Centroamericanas

Donación:  
Organizador:



TALLER: Aplicando Turismo Comunitario en Áreas Prácticas

Fecha:

Lugar:

No	Nombre del Participante	Institución	Género	Telefono	Correo Electronico	Firma
1	Felix Guerrero Cox	AN Tenamit	M		felixg@comcast.net	
2	Heriberto Guzman La Torre	AN Tenamit	M			
3	Diana Lopez	AN Tenamit	M		DianaLopez@comcast.net	
4	Paul Eduardo Chelara	AN Tenamit	M		ChelaraPaul@comcast.net	
5	Lina Valentina Chay Lopez	AN Tenamit	F		lina00124@comcast.net	
6	Hilda Gabriela Espinosa Morales	AN Tenamit	F		Hilda01-0103@hotmail.com	
7	Dra. Elizabeth Anderson Cruz	AN Tenamit	F		E.anderson@comcast.net	
8	Federica Chay Tes	AN Tenamit	M			
9	Concepcion Cor. Gut	AN Tenamit	F			
10	Araceli Lopez Garcia	AN Tenamit	M			
11	Osvaldo Tul Cant	AN Tenamit	M		Tulcantosvaldo@comcast.net	
12	Angela Ruiz Pi	AN Tenamit	M			
13	Edgar Chac Canal	AN Tenamit	M			
14	R. J. Lopez Chay Canal	AN Tenamit	M		lopezchay@comcast.net	
15	Hernando Chay Marquez	AN Tenamit	M		HernandoChay@comcast.net	
16	Luz Garcia Tolcan	AN Tenamit	M		Luzgarcia@comcast.net	
17	Nieto Felice	AN Tenamit	M			
18	Milton Payan Chay	AN Tenamit	M			
19	Alma Lourdes Acosta	AN Tenamit	F			
20	David Enrique Cor. pep	AN Tenamit	M		DavidCor@comcast.net	

**ANEXO B**  
Fotos de capacitaciones



