

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA IMPLEMENTAR LA CERTIFICACIÓN DE LOS
SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL PARQUE NACIONAL EL PALMAR
(ENTRE RIOS - ARGENTINA)**



**TESIS
PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OBTENER EL TÍTULO DE INGENIERA EN
ECOTURISMO**

NORMA ISABEL DOMINGUEZ GAIBOR

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO**

RIOBAMBA – ECUADOR

2011

HOJA DE CERTIFICACIÓN

El Tribunal de Tesis CERTIFICA QUE: el trabajo de investigación titulado: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA IMPLEMENTAR LA CERTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL PARQUE NACIONAL EL PALMAR (ENTRE RIOS ARGENTINA)”**, de responsabilidad de la Señorita egresada Norma Isabel Domínguez Gaibor, ha sido prolijamente revisado, quedando autorizada su presentación.

TRIBUNAL DE TESIS:

Ing. Patricia Tierra.
DIRECTORA

Ing. Verónica Yépez.
MIEMBRO

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

Riobamba, junio 2011.

DEDICATORIA

*A Todos esos seres de luz, de incansable lucha,
que han sabido enseñarme el camino del amor,
la bondad, la esperanza y que sin sueños no hay vida.*

*Que inconscientemente han dejado en mí
las más grandes lecciones de vida,
permitiéndome ver la luz en medio de la oscuridad
y encontrarme conmigo misma,
para todos ellos con mucho cariño
y con todo el desapego del mundo.*

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres y hermanas que durante todo este tiempo de vida me han acompañado en este largo caminar, brindándome todo su apoyo, convirtiéndose en un pilar fundamental para el cumplimiento de las mismas, y a Dios por ser mi guía espiritual que me da la fuerza para seguir adelante, así como también a mis maestros/as que con su sabiduría han aportado para que este trabajo llegue a feliz término.

TABLAS DE CONTENIDO

I.	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA IMPLEMENTAR LA CERTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL PARQUE NACIONAL EL PALMAR (ENTRE RIOS -ARGENTINA).	1
II.	INTRODUCCIÓN	1
A.	JUSTIFICACIÓN	3
B.	OBJETIVOS	4
C.	HIPÓTESIS	4
III.	REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	6
A.	TURISMO	6
B.	TURISMO SOSTENIBLE.	6
C.	EL DIAGNÓSTICO	9
D.	LA EVALUACIÓN MULTICRITERIO DISCRETA COMO ACERCAMIENTO METODOLÓGICO PN EL PALMAR.	11
E.	ACTIVIDAD TURÍSTICA.	12
F.	OFERTA TURÍSTICA.	12
G.	DEMANDA TURÍSTICA.	12
H.	SERVICIOS TURÍSTICOS.	13
I.	¿QUÉ ES LA CERTIFICACIÓN?	13
J.	IRAM-SECTUR NORMA ARGENTINA.	24
A.	PROPUESTA TÉCNICA Y OPERATIVA.	58
K.	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	59
L.	ESTUDIO ECONÓMICO – FINANCIERO.	62
IV.	MATERIALES Y MÉTODOS	64
A.	CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR	64
V.	RESULTADOS	71
A.	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL, ANÁLISIS DE MERCADO, MARCO LEGAL Y PROCEDIMIENTOS DEL PARQUE NACIONAL EL PALMAR Y DE LAS NORMAS IRAM-SECTUR.	71
B.	EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS PARA LA CERTIFICACIÓN DEL “PARQUE NACIONAL EL PALMAR”	126
C.	PROPUESTA TÉCNICA Y OPERATIVA PARA LA CERTIFICACIÓN DEL PARQUE NACIONAL EL PALMAR.	155
D.	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD AMBIENTAL, SOCIOECONÓMICO Y FINANCIERO	236
VI.	CONCLUSIONES	256
VII.	RECOMENDACIONES	257
VIII.	RESUMEN	258

IX.	SUMARY	259
X.	BIBLIOGRAFÍA	260

LISTA DE CUADROS

Cuadro N° 1: Descripción de los componentes para la valoración de los recursos turísticos.

12

Cuadro N° 2: Listado de las especies más representativas de flora del parque nacional El Palmar.	73
Cuadro N° 3: Listado de mamíferos del parque nacional El Palmar.	75
Cuadro N° 4: Listado de mamíferos exóticos del parque nacional El Palmar.	75
Cuadro N° 5: Listado de aves del parque nacional El Palmar.	76
Cuadro N° 6: Principal red vial del Parque El Palmar.	93
Cuadro N° 7: Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.	94
Cuadro N° 8: Llegada de turistas internacionales a América del Sur, 2009	99
Cuadro N° 9. Atractivos Turísticos del Parque Nacional El Palmar.	106
Cuadro N° 10. Infraestructura Turística.	110
Cuadro N° 11: Actividades Turísticas.	111
Cuadro N° 12 Tarifas del camping.....	114
Cuadro N° 13. Alojamiento	116
Cuadro N° 14: Servicio de Alimentación	117
Cuadro N° 15. Proyección de la Demanda.....	119
Cuadro N° 16: Proyección de la Competencia	119
Cuadro N° 17. Proyección de la Demanda Potencial.....	120
Cuadro N° 18: Proyección de la Demanda Insatisfecha.....	121
Cuadro N° 19: Proyección de la Cuota Objetiva de Mercado.	121
Cuadro N° 20: Resultado de la evaluación de criterios.....	153
Cuadro N° 21. Actividades para la ejecución del programa de generación de objetivos.	159
Cuadro N° 22. Presupuesto –programa de generación de objetivos.....	160
Cuadro N° 23: Llegada de turistas internacionales a América del Sur, 2009.....	168
Cuadro N° 24: Matriz de identificación de competidores y productos sustitutos.	175
Cuadro N° 25: Matriz de las características del producto turístico.....	177
Cuadro N° 26: Canales de comercialización.....	178
Cuadro N° 27: Plan de publicidad.....	181
Cuadro N° 28: Actividades para la ejecución del programa de generación de estrategias de promoción y mercado para el desarrollo del turismo sostenible en el parque nacional El Palmar.	183
Cuadro N° 29: Presupuesto –programa de estudio de mercado.....	184
Cuadro N° 30: Ficha para registro mensual de consumo de energía	189
Cuadro N° 31: Ficha de Registro para Consumo de Agua.cha Estación de Servicio	189
Cuadro N° 32: Ficha de registro de Basura	190
Cuadro N° 33: Presupuesto programa de interpretación ambiental.....	198
Cuadro N° 34: Presupuesto programa de interpretación ambiental.....	200

Cuadro N° 35: Presupuesto programa de interpretación ambiental.....	201
Cuadro N° 36. Listado y precios de productos de limpieza ecológicos	201
Cuadro N° 37: Actividades para la ejecución del programa de gestión ambiental en el parque nacional El Palmar.	203
Cuadro N° 38: Presupuesto – Programa de gestión ambiental.....	204
Cuadro N° 39: Relaciones Humanas	207
Cuadro N° 40: Técnicas de atención al turista	207
Cuadro N° 41: Gestión – Administración y Desarrollo Local	208
Cuadro N° 42: Técnicas de guiar y orientación en el terreno.....	208
Cuadro N° 43: Interpretación ambiental.....	209
Cuadro N° 44: Primeros Auxilios.....	209
Cuadro N° 45: Preparación, manipulación e higiene de alimentos	210
Cuadro N° 46: Inglés básico	210
Cuadro N° 47: Inglés avanzado	211
Cuadro N° 48: Lenguaje hipoacústico.....	211
Cuadro N° 49: Actividades para la ejecución del programa de coordinación interinstitucional para la profesionalización y capacitación del personal	213
Cuadro N° 50: Presupuesto –programa de coordinación interinstitucional para la profesionalización y capacitación del personal	214
Cuadro N° 51: Ficha para hacer el inventario de atractivos turísticos	216
Cuadro N° 52-Identificación del sitio de estudio.....	223
Cuadro N° 53: Variables.....	223
Cuadro N° 54: Caracterización de los sitios de visita	224
Cuadro N° 55: Caracterización del sitio de visita	225
Cuadro N° 56: selección de indicadores de impacto	226
Cuadro N° 57: Métodos de medición de indicadores	226
Cuadro N° 58: Definición de estándares de cambio aceptable.....	227
Cuadro N° 59: Evaluación de la situación actual del área protegida	228
Cuadro N° 60: Estrategias de manejo.....	228
Cuadro N° 61: Elaboración de productos o paquetes turísticos.	229
Cuadro N° 62: Actividades para la ejecución del programa de actividades turístico ambientales.	230
Cuadro N° 63: Presupuesto - programa de actividades turístico ambientales	231
Cuadro N° 64: Resumen de la propuesta técnica y operativa para la certificación del Parque Nacional El Palmar.....	232
Cuadro N° 65: Planificación Operativa.....	234

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Llegada de turistas internacionales, evolución mensual en el mundo, 2009.

98

Gráfico N° 2: Turismo receptivo. Turistas según país de origen, julio 2009.....100

Gráfico N° 3: Ingreso de turistas a Parques Nacionales, 2006.....102

Gráfico N° 4. Evolución del turismo en El Parque Nacional El Palmar, en los últimos 20 años104

Gráfico N° 5. Llegada de turistas internacionales, evolución mensual en el mundo, 2009.167

Gráfico N° 6 Turismo receptivo. Turistas según país de origen, julio 2009.169

Gráfico N° 7: Gasto diario de turismo receptivo170

Gráfico N° 8. Ingreso de turistas a Parques Nacionales, 2006.....171

Gráfico N° 9: Evolución del turismo en El Parque Nacional El Palmar, en los últimos 20 años173

I. **ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA IMPLEMENTAR LA CERTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL PARQUE NACIONAL EL PALMAR (ENTRE RIOS -ARGENTINA).**

II. **INTRODUCCIÓN**

El incremento acelerado de la población mundial y su capacidad de alterar el planeta provocan una presión en el ambiente generando la necesidad de contar con espacios que se encuentren protegidos de actividades que pongan en riesgo la preservación de diferentes escenarios naturales y culturales que son representativos de los ecosistemas y de diversas formas de vida.

En base a estas condiciones las áreas protegidas han resultado eficaces en el resguardo de la naturaleza, buscando una interrelación con las poblaciones aledañas y teniendo especial cuidado en el manejo, la conservación y mantenimiento de sus características biológicas, ecológicas y paisajísticas especiales que son usadas para la recreación y el disfrute.

El sistema de parques nacionales argentinos cuenta con 32 áreas protegidas que ocupan alrededor de 3.500.000 hectáreas, lo que equivale al 1,25 % del territorio nacional e incluye buena parte de la gran variedad de ambientes naturales del país. Sin embargo algunas de las eco-regiones no están representadas o lo están insuficientemente, por lo que es necesario completar un sistema que asegure la conservación del patrimonio natural y cultural.

El Parque Nacional el Palmar forma parte de este sistema donde la actividad turística se viene desarrollando de manera progresiva alcanzando en el año 2008 un ingreso de 130.909 visitantes, lo cual se atribuye a la potencialidad paisajística y facilidad de acceso con las que cuenta, desde las Provincias cercanas como Buenos Aires, Santa Fe, Corrientes y Misiones, así como también a la realización de diversas actividades de educación ambiental, conservación, investigación y recreación.

Por tal razón el Parque Nacional El Palmar se ha visto en la necesidad de mejorar los servicios turísticos con los que cuenta, involucrándose en un proceso de certificación voluntaria que le permita alcanzar un nivel de calidad, considerando que la certificación en Turismo, ha tenido una evolución diferente en relación a otro tipo de actividades y a partir del año 1996 se han agregado aspectos sociales y culturales en las Américas.

Así como los programas de certificación que se encargan de garantizar la calidad del servicio han elaborado normas, criterios e indicadores con el aporte de las partes interesadas a mejorar su calidad en los servicios. Para esto se efectúan auditorias que determinan el cumplimiento o no cumplimiento de las normas de sostenibilidad que se miden con el uso de indicadores. Aunque allí se lleva a cabo un monitoreo, no se efectúa dentro de un sistema de evaluación, retroalimentación y aprendizaje. Se concentra en observar el estado de una operación en un momento específico, no solo con el fin de definir los indicadores y recopilar datos, sino con miras a convertir los datos en información para el conocimiento, el aprendizaje, la adaptación y la mejora (gestión adaptable).

Tomando esto como base El Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) es una asociación civil sin fines de lucro que en su carácter de Organismo Argentino de Normalización en conjunto con la Secretaría de Turismo de la Nación han desarrollado Norma de Servicios Turísticos en Áreas Naturales Protegidas esta norma es de aplicación a aquellas áreas naturales protegidas que prestan o concesionan servicios turísticos dentro del área; la finalidad de este instrumento es dar lineamientos a una actividad que hasta el momento no ha sido regulada de manera uniforme para todo el país, donde todos los actores reconocen la necesidad de profesionalizar la actividad ante la exigente demanda turística y la función de conservación de las áreas protegidas.

Por esta razón, el Parque Nacional "El Palmar", siendo un área protegida que precautela la protección del ambiente y realiza actividades turísticas manejando criterios de sostenibilidad, pretende ser parte de este proceso de certificación de tal manera que la toma de conciencia de los turistas que demandan servicios amigables con el ambiente puedan encontrar en el Parque un verdadero equilibrio, convirtiendo el concepto de sostenibilidad en algo práctico y real que ayudaría a establecer estándares de calidad en

los servicios con la inclusión de mejores prácticas ambientales que contribuyen al cuidado del planeta y determinan la eficacia de diferentes acciones de intervención, sin disipar la función de conservación en el tiempo.

A. JUSTIFICACIÓN

El Parque Nacional El Palmar, no cuenta con un sistema integrado de monitoreo y evaluación que permita mejorar el desempeño de la actividad turística, esta propuesta pretende que con la Certificación el Parque se logre mejoras a través del control, seguimiento y la medición de los procesos que ayuden a establecer criterios para gestionar el uso de los recursos de manera eficiente y organizada, a fin de mejorar la interfaz con los prestadores de servicios turísticos, a través de un régimen de gestión mejorado que integre calidad ambiental, de servicios y seguridad con la finalidad de asegurar a los turistas y visitantes la prestación de servicios turísticos dentro de un área natural protegida, sin perder el objetivo de conservación para el que fue creado.

La certificación ayudará entonces a ejecutar una política que implique mantener, documentar, comunicar e incluir el compromiso con la conservación de los recursos, la responsabilidad social, educación en la valoración de áreas o parques naturales protegidos, y el desarrollo de prácticas ambientales.

De tal manera que la presente propuesta sea un aporte positivo encaminado a mantener productos y servicios turísticos de calidad, acompañados de instrumentos de gestión adecuados para contribuir a la conservación del ambiente y desarrollo sustentable del turismo en el área protegida.

B. OBJETIVOS

1. Objetivo General

Desarrollar un Estudio de Factibilidad para Implementar la Certificación de los Servicios Turísticos en el Parque Nacional El Palmar (Entre Ríos - Argentina).

2. Objetivos Específicos

- a. Realizar el diagnóstico situacional de la oferta, demanda y marco legal de procedimientos del Parque Nacional El Palmar y de las Normas IRAM – SECTUR.
- b. Evaluar los servicios turísticos para la certificación del Parque Nacional El Palmar.
- c. Elaborar una propuesta técnica y operativa para la Implementación del programa de certificación.
- d. Efectuar el estudio de factibilidad ambiental, socioeconómico y financiero.

C. HIPÓTESIS

1. Hipótesis Nula

El mejoramiento de un régimen de gestión que integre calidad ambiental, social y económica dentro del Parque Nacional El Palmar de no plantearse la propuesta de Certificación continuaría siendo ineficaz, lo que no garantizaría la calidad de servicios turísticos brindados dentro del Parque.

2. Hipótesis Alternante

El mejoramiento de un régimen de gestión turística que integre calidad ambiental, social y económica dentro del Parque Nacional El Palmar será posible mediante la implementación de la Certificación Turística, que ayudará con el control, seguimiento y medición de los procesos a establecer, criterios de gestión para el uso de los recursos de manera eficiente y organizada, a fin de mejorar la interfaz con los prestadores de servicios turísticos.

III. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

A. **TURISMO**

Según la (OMT, 1995) señala: " El turismo es una actividad que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos".

El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia "social, económica y cultural"(Oscar De la Torre Padilla).

B. **TURISMO SOSTENIBLE.**

La Organización Mundial del Turismo (OMT), en base a la definición de desarrollo sostenible establecido por el Informe Brundtland, afirma:

"El desarrollo del Turismo Sostenible responde a las necesidades de los turistas y de las regiones anfitrionas presentes, a la vez que protege y mejora las oportunidades del futuro. Está enfocado hacia la gestión de todos los recursos de manera que satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, y a la vez que respeten la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de soporte de la vida"

1. **Los principios de la sostenibilidad pueden aplicarse a cualquier tipo de turismo.**

De masa o especializado; de ciudad, playa o selva; grande o pequeño. También pueden aplicarse a todos los sectores de la industria del turismo: alojamiento, expediciones, agencias, operadores terrestres y transporte. De acuerdo con la *Agenda 21 para la Industria del Turismo y Viajes*, “Los productos del turismo sostenible son productos que funcionan en armonía con el ambiente la comunidad y las culturas locales, de modo que estos se convierten en beneficiarios permanentes”. Muchos programas de certificación de turismo sostenible consideran que el turismo sostenible es cualquier clase de **“turismo que busca minimizar el impacto sociocultural a la vez que provee beneficios económicos a las comunidades locales y los países que lo albergan”** (Acuerdo de Mohonk, 2000).

a. **Doce metas del turismo sostenible**

Las doce metas para hacer turismo sostenible se describieron en “Haciendo un turismo más sostenible: Una guía para los formuladores de políticas” de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) – Organización Mundial del Turismo (OMT), 2005] como:

- 1) **Viabilidad económica:** Garantizar la viabilidad y competitividad de los destinos y empresas turísticas, de modo que puedan continuar prosperando y ofreciendo beneficios en el largo plazo.
- 2) **Prosperidad local:** Maximizar la contribución del turismo a la prosperidad económica del destino anfitrión, incluyendo la proporción de gastos de los visitantes que se retiene localmente.
- 3) **Empleo de calidad:** Fortalecer la cantidad y calidad de trabajos locales creados y apoyados por el turismo, incluyendo el nivel del pago, las condiciones del servicio y la disponibilidad para todos sin discriminación por género, raza, incapacidad o en otras formas.

- 4) **Equidad social:** Buscar una amplia y justa distribución de los beneficios económicos y sociales del turismo en toda la comunidad receptora, incluyendo mejores oportunidades, ingresos y servicios disponibles para los pobres.
- 5) **Satisfacción de los visitantes:** Ofrecer una experiencia segura, grata y satisfactoria a los visitantes, disponible para todos sin discriminación por género, raza, incapacidad o en otras formas.
- 6) **Control local:** Involucrar y empoderar a las comunidades locales en planificación y toma de decisiones sobre la administración y desarrollo futuro del turismo en su área, en consulta con otros actores sociales.
- 7) **Bienestar de la comunidad:** Mantener y fortalecer la calidad de vida de las comunidades locales, incluyendo estructuras sociales y acceso a recursos, buenas costumbres y sistemas de apoyo de la vida, evitando cualquier forma de degradación o explotación social.
- 8) **Riqueza cultural:** Respetar y mejorar el patrimonio histórico, la cultura auténtica, las tradiciones y las cualidades distintivas de las comunidades anfitrionas.
- 9) **Integridad física:** Mantener y mejorar la calidad de los paisajes, tanto urbanos como rurales, y evitar la degradación física y visual del ambiente.
- 10) **Diversidad biológica:** Apoyar la conservación de áreas naturales, hábitat, y vida silvestre, y minimizar el daño a estas.
- 11) **Eficiencia de los recursos:** Minimizar el uso de recursos escasos y no renovables en el desarrollo y operación de instalaciones y servicios turísticos.
- 12) **Pureza ambiental:** Minimizar la contaminación del aire, el agua y la tierra y la generación de desechos por parte de empresas turísticas y visitantes.

C. EL DIAGNÓSTICO

1. Concepto

Es utilizado desde hace mucho tiempo en diferentes campos, siendo un proceso de investigación, análisis, registro, medición de fuerzas, oportunidades, situaciones y ordenamiento de la información que nos permite conocer la realidad, o una parte ella.

2. Importancia

El diagnóstico ayuda a identificar las actividades, sentando bases para asignar prioridad, lo que ayuda en la toma de decisiones permitiendo el mejoramiento de las condiciones de vida de la población, esto implica atacar algunos problemas, mediante la determinación de las causas fundamentales para la generación de estrategias y solución a dichos problemas; para lo cual es muy importante la inserción que pueda tener el investigador social.

Para que el Diagnóstico sea efectivo es necesario recopilar y analizar toda la información y los datos relativos al medio natural, a los procesos, a la estructura y a otros elementos esenciales, se trata de un intento para vincular una diversidad bastante extensa de factores variables, con los resultados futuros de la organización y el bienestar de sus miembros. (www.infomipyme.com)

3. Pasos del Diagnóstico

El proceso de diagnóstico toma cierto tiempo y consiste en algunos pasos

a. **Identificar los problemas**

Consiste en investigar los problemas que tiene la organización o la realidad que le rodea, se elige un problema, se recoge información sobre él, se analiza sus causas y consecuencias, su relación con otros problemas, los conflictos que abarca etc. (ASTORGA, 1994)

b. Recoger la información

Aquí la principal diferencia es con respecto a las fuentes secundarias y principales.

c. Procesar la Información

Esto significa que la información tiene que ser preparada y procesada, esto implica clasificar, relacionar, resumir y reflexionar.

d. Socializar los resultados

Todo diagnóstico desemboca en conclusiones prácticas, pues no es solo la mera suma de informaciones y reflexiones, también implica conclusiones para la práctica a corto y largo plazo.

A partir de una comprensión del problema, se formulan una serie de ideas concretas para la acción. (Astorga, 1994)

4. Diagnóstico general en relación al sector turístico.

El análisis general de la institución desde el punto de vista político, organizacional, financiero, se lo hace con el fin de determinar su capacidad institucional, que puede incidir positiva o negativamente. Para ello se debe tener en cuenta además los siguientes aspectos:

- a. Información General
- b. Aspectos Políticos
- c. Aspectos Organizacionales
- d. Aspectos Financieros (Ministerio de Turismo, 2001)

5. Formulación de la matriz de diagnóstico: Problemas, Causas, Soluciones (PCS)

Esta herramienta puede ser utilizada para consolidar el diagnóstico del sector en grandes problemas con la finalidad de establecer las causas que los generan y plantean posibles

soluciones. De esta matriz podemos obtener las posibles soluciones que pueden convertirse en acciones y/o proyectos de inversión necesarios para el sector.

Al momento de plantear las soluciones siempre se debe considerar la relación costo beneficio, no todos los problemas pueden ser resueltos en un período de tiempo, ni todos tienen igual importancia en el logro de la misión y cumplimiento de los objetivos que se planteen por lo que estos deben ser prioridades. (Ministerio de Turismo, 2001).

D. LA EVALUACIÓN MULTICRITERIO DISCRETA COMO ACERCAMIENTO METODOLÓGICO EN EL PALMAR.

La Evaluación Multi Criterio (MCE) comprende un conjunto de técnicas que permiten evaluar diversas alternativas de elección a la luz de múltiples criterios y prioridades. El paradigma comenzó a desarrollarse en la década de 1960 como respuesta al paradigma decisional de la investigación operativa, el cual planteaba como principio "...la búsqueda de una decisión óptima maximizando una función económica" (Barba-Romero y Pomerol, 1997).

La evaluación multicriterio discreta se basa en la construcción de una matriz que "...refleja las características de un conjunto dado de alternativas de elección a partir de una serie de criterios" (Voogd, 1983:28). El conjunto de alternativas o entidades geográficas diferentes, caracterizadas por una serie de atributos que, cuando se les añade un mínimo de información relativa a las preferencias del decisor, se consideran criterios. Una vez construida la matriz de decisión es posible aplicar algún procedimiento de evaluación que permita asignar a cada alternativa un valor que refleje la medida en que dicha alternativa cumple con el objetivo planteado en la evaluación.

Descripción de los componentes para la valoración de los recursos turísticos.

Cuadro N° 1: Descripción de los componentes para la valoración de los recursos turísticos.

Nombre del Atractivo	Tipo	Características	Estado de Conservación y/o mantenimiento.
Denominación del Sitio de acuerdo a sus características o potencialidad originaria.	Natural Cultural	La información geográfica: ubicación, accesos, distancias, descripción generalizada del conjunto de atributos. (objetivos y atributos asociados del atractivo, suele expresarse en forma cualitativa o en forma cuantitativa,	Excelente (E) Bueno (B) Regular (R) Malo (M)

Fuente: Diagnóstico Turístico PNEP.

E. ACTIVIDAD TURÍSTICA.

Acciones del consumidor que requiere para que acontezca el turismo, ser objeto de un viaje y su realización, por lo que necesita de los servicios turísticos.

F. OFERTA TURÍSTICA.

Es el conjunto de servicios turísticos posicionados frente a un mercado turístico determinado.

G. DEMANDA TURÍSTICA.

El primer impulso que tiene un individuo es una **necesidad** o privación percibida que se transforma en un **deseo** al comunicar sus necesidades y que lo lleva de acuerdo a la oferta

del mercado a estructurar un producto turístico o recreativo que le permita satisfacer esa necesidad, así el conjunto de personas que se proponen satisfacer sus necesidades de ocio en el mercado se transforma en la **demanda turística o recreativa**.

H. SERVICIOS TURÍSTICOS.

Un servicio, es algo por lo general inmaterial, que una parte puede ofrecer a otra y que es esencialmente intangible y nos da como resultado la propiedad de algo. Su producción puede o no estar ligada a un producto físico, en turismo también son las diferentes actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen al turista.

I. ¿QUÉ ES LA CERTIFICACIÓN?

La certificación se define como **“un procedimiento voluntario mediante el cual se evalúa, se somete a auditoría y se emite una garantía escrita, en el sentido de que una instalación, un producto, un proceso o un servicio, cumple con estándares específicos. Confiere un logotipo “mercadeable” a aquellos que satisfacen o superan estándares básicos”**. (Honey y Roma, 2001)

La certificación es una forma de garantizar que una actividad o producto cumple con ciertos estándares. Dentro de la industria turística, diferentes organizaciones han desarrollado programas de certificación que miden distintos aspectos del turismo:

(a) la calidad, de toda la industria turística, (b) la sostenibilidad, también de todos los sectores y (c) el ecoturismo, del turismo sostenible que se desarrolla en ecosistemas naturales, protegidos o frágiles, que pueden incluir comunidades indígenas y que se ajusta a la definición anterior.

1. Historia de la Certificación

Las etiquetas de certificación tienen una larga historia que se remonta al siglo XV, cuando la etiqueta del queso Roquefort fue regulada, y el siglo XIX y principios del XX, cuando los vinos franceses se certificaron por primera vez con respecto a su origen y pureza (“Appellation d’Origine Contrôlée”).

La industria eléctrica ha utilizado la certificación como una forma de garantizar la seguridad de los aparatos eléctricos y el equipo industrial desde que el International Electrotechnical Commission (IEC) estableció por primera vez los estándares en 1904. En ropa, Woolmark se estableció como una certificación en 1964 para garantizar a los consumidores que el producto estaba confeccionado con lana pura completamente limpia.

Durante el siglo XX se desarrollaron muchos otros estándares de certificación para industrias específicas, más que todo para garantizar la confiabilidad de los productos a vendedores mayoristas y usuarios industriales. La mayoría de los sistemas son conocidos y reconocidos solo dentro de la industria, pero unos pocos han recibido reconocimiento por parte de los consumidores.

El impulso por la certificación ambiental comenzó con la “Cumbre de la Tierra” de las Naciones Unidas, en Río de Janeiro en 1992. Entre los muchos resultados de este evento está la “Agenda 21”, que hace un llamado a la responsabilidad social y ambiental de todos los sectores de la sociedad en el mundo, incluyendo a los gobiernos, organizaciones no gubernamentales y empresas. Poco después de esto, se empezaron a crear galardones, premios y sistemas de certificación en agricultura y empresas, incluyendo bananos, flores, pescados, madera y café.

En 1996 se publicó el estándar genérico ISO 14001 para sistemas de gestión ambiental y se hizo popular como un sistema de certificación ambiental universal, a pesar de sus serias limitaciones.

A partir del año 2000, ha habido un creciente reconocimiento de que la mayoría de los programas de certificación no han considerado con seriedad los aspectos socioculturales, mientras que los sistemas de certificación del área social y laboral no han tomado en

cuenta los factores ambientales. En algunas áreas, tales como la agricultura orgánica, esto ha llevado a la cooperación entre programas de certificación social y ambiental.

En cuanto a la certificación en turismo, ha ocurrido una evolución diferente: la certificación de la calidad (por ejemplo la categorización por medio de 'estrellas') ha existido por décadas, mientras que la certificación ambiental en turismo es relativamente nueva y solo existe desde 1987. Aproximadamente a partir del año 1996 se han agregado aspectos sociales y culturales en las Américas y después del 2000 en Europa.

En el turismo, la certificación tiene una larga historia. La "American Automobile Association" (AAA), el sistema de Mobil de cinco estrellas en los Estados Unidos, las guías Michelin en Europa y el sistema mundial de cinco estrellas para la calidad de los hoteles, han existido durante la mayor parte del siglo XX. Tradicionalmente, estos sistemas han medido la *calidad* del producto turístico (normalmente hospedaje y restaurantes), así como algunos aspectos de la *salud*, la *higiene* y la *seguridad*.

En años recientes, el negativo impacto social y ambiental del turismo se ha hecho evidente en muchas partes del mundo, y algunos de estos lugares han perdido su posición en el mercado. Como resultado, algunos líderes de la industria turística comenzaron a promover la triple rentabilidad de la sostenibilidad como una práctica de negocios recomendada.

Para que el turismo sobreviva al paso del tiempo, la satisfacción de los clientes puede compararse con una banca de tres patas: colapsará si cualquiera de las patas es muy débil. Sin embargo, los programas tradicionales de certificación turística solo se concentraban en la primera pata: la de la calidad, mientras que los gobiernos han tenido la tendencia a regular solo la segunda pata: la de la salud, la higiene y la seguridad. La tercera pata representa la triple rentabilidad. Sin embargo, los primeros programas "verdes" de certificación hacían énfasis solo en parte de la tercera pata (impactos ambientales) sin considerar la sostenibilidad sociocultural y económica.

La certificación ambiental de servicios turísticos empezó en Europa con la Campaña de Bandera Azul para las playas de Dinamarca, en 1987 (ahora a nivel global). El año siguiente Austria estableció la etiqueta "Silberdistel" para hospedajes y restaurantes en

Kleinwalsertal. Según un estudio ECOTRANS realizado para la Organización Mundial del Turismo (OMT), en la década entre la “Cumbre de la Tierra” celebrada en 1992 y el Año Internacional del Ecoturismo celebrado en el 2002, se desarrollaron más de 60 programas de certificación de turismo ambiental.

La mayoría estaban radicados en Europa, pocos tomaban en cuenta factores socioculturales y todos eran voluntarios. Solo tres de los programas del estudio certificaban el ecoturismo.

La gran mayoría de los programas evaluaban solamente el alojamiento, aunque algunos certificaban todos los sectores y aspectos del turismo. Para el 2007 existen o se están desarrollando al menos 80 programas, aunque muchos de los más pequeños han dejado de otorgar certificaciones a nuevas empresas. (Guía Simple para la Certificación del Turismo Sostenible y el Ecoturismo, Rainforest Alliance)

2. Certificación o Eco-etiqueta calidad

Los términos “certificación ambiental” y “ecoetiqueta” con frecuencia se utilizan indistintamente, aunque significan cosas diferentes. **La certificación ambiental** se otorga a aquellas empresas o actividades que cumplen totalmente con un conjunto de estándares. Cualquier cantidad de empresas, o todas las empresas de un sector, pueden recibir la certificación, siempre que cumplan. La certificación recompensa el cumplimiento con un conjunto de estándares *básicos o mínimos*, que en general requieren más de lo requerido según las regulaciones legales.

Una “**ecoetiqueta**” es un premio que se otorga a una empresa o actividad que tiene significativamente mejor desempeño en comparación con las otras empresas del sector. Solo las que se desempeñan mejor, las que muestran un *desempeño ejemplar*, de acuerdo con los criterios establecidos, reciben la etiqueta ecológica.

Conforme la industria cambia y cada vez más negocios adoptan las buenas prácticas, suben los requisitos para recibir la etiqueta ecológica, de modo que una vez más, solo se premia el desempeño ambiental que evidentemente es mejor. Las etiquetas ecológicas se basan en la comparación con el mejor desempeño (*benchmarking*), más que con el

cumplimiento con estándares básicos. Muchos sistemas de certificación de turismo sostenible incorporan aspectos tanto de la certificación para estándares mínimos, como los requisitos comparativos de una etiqueta ecológica. (Guía Simple para la Certificación del Turismo Sostenible y el Ecoturismo, Rainforest Alliance)

3. Certificación de turismo sostenible a nivel mundial

En un estudio publicado en el 2002, la Organización Mundial del Turismo (OMT) identificó más de 60 programas de certificación de turismo sostenible y ecoturismo alrededor del mundo. Unos cuantos programas operan a nivel mundial, algunos son regionales y la mayoría son nacionales o locales. Hay varios estudios que comparan los programas de certificación, con el fin de determinar cómo difieren entre sí y en qué pueden mejorarse. Algunos de los criterios más importantes para evaluar los programas son:

- ¿Hasta qué punto toman en cuenta la “triple rentabilidad”: la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica?
- ¿Qué tan bien cumplen con estándares técnicos internacionales para programas de certificación; por ejemplo, con las reconocidas guías ISO/IEC 17021:2006 (requisitos para organismos que ofrecen sistemas administración de auditoría y certificación)?
- ¿Reconocen los códigos básicos de conducta, estipulados en varios documentos, para respetar los derechos de comunidades locales e indígenas?
- ¿Qué tan bien cumplen con el Acuerdo Mohonk, un convenio informal que lograron establecer los principales sistemas de certificación en el año 2000 para turismo sostenible y ecoturismo sobre requisitos mínimos?
- ¿Están de acuerdo con las resoluciones de la Declaración de Québec y la Convención de Diversidad Biológica sobre la certificación del turismo sostenible?
- ¿Se apegan a los “indicadores de Desarrollo Sostenible para Destinos Turísticos” de la Organización Mundial del Turismo?

Estos estudios técnicos, sin embargo, no son de mucha utilidad para una empresa que desea obtener la certificación y no desea convertirse en experta en certificación.

También la enorme cantidad de programas que existen ha conducido a una confusión considerable sobre los beneficios relativos de cada uno. Con el fin de resolver este problema, se está iniciando un proceso para acreditar a aquellos programas de certificación que cumplan con estándares mínimos – la iniciativa del Consejo de Acreditación de Turismo Sostenible (STSC).

Debido a la extensión del proyecto, pasarán varios años para que este sistema entre en operación. Mientras tanto, muchas empresas y organizaciones querrán certificar sus actividades y tendrán que elegir qué programa de certificación utilizar. Además, muchos países están interesados en adoptar programas de certificación y deben elegir cuál es el que más les conviene.

Mediante esta guía se pretende familiarizar a los administradores de empresas y a los administradores de programas de certificación con las diferentes opciones disponibles, y cómo pueden estas ajustarse mejor a su situación. (Guía Simple para la Certificación del Turismo Sostenible y el Ecoturismo, Rainforest Alliance)

4. Importancia de la Certificación.

La certificación establece estándares y ayuda a distinguir empresas genuinas de ecoturismo y turismo sostenible, de otras que hacen aseveraciones vacías. Esto ayuda a proteger la integridad de estos conceptos.

La certificación no es un fin en sí misma. Es una de varias herramientas para motivar a las empresas y a otros a mejorar su desempeño ambiental, social y económico, al tiempo que las recompensa por hacerlo. Estas recompensas algunas veces son tangibles y otras no.

Hay varias otras razones por las que la certificación es importante. Estas incluyen:

a. Beneficios para empresas certificadas

- La certificación ayuda a las empresas a mejorar; experimentar un proceso de certificación es formativo. Muchas empresas certificadas han manifestado que uno de los mayores beneficios del proceso de certificación fue que les enseñó los elementos de sostenibilidad en sus operaciones y a centrar su atención en los cambios que necesitaban hacer en sus empresas. Una empresa que funciona mejor tiende a ser más eficiente y atraer más clientes.
- La certificación tiende a reducir los costos de operación. Esto se ha encontrado en casi cada tipo de certificación empresarial. En el turismo, se ha demostrado que reduce dramáticamente los costos en agua, electricidad y combustibles fósiles, sin reducir la calidad del servicio, como se ilustra en el cuadro a la derecha.
- El proceso de implementar la certificación de turismo sostenible con frecuencia está acompañado de un acceso más fácil a asistencia técnica y financiación para que las empresas implementen nueva tecnología: se educa a la empresa sobre estas tecnologías, a la vez que se hace más probable que los donantes e instituciones financieras ofrezcan financiamiento a bajo costo.
- Potencialmente, la certificación puede proporcionar una ventaja de mercadeo a las empresas certificadas, ya que los consumidores aprenden a reconocer marcas de certificación creíbles. Esto ha ocurrido en otras industrias, tales como alimentos orgánicos, productos de madera, ropa, vino, etc.

b. Beneficios para los consumidores

- La certificación proporciona a los turistas escogencias que son responsables ambiental y socialmente: ayuda a los consumidores a saber cuáles negocios son verdaderamente responsables social y ambientalmente y a elegir en base a esto. Conforme los programas

de certificación se vayan conociendo mejor, esto puede producir beneficios tangibles en la reputación y popularidad de una empresa.

- En general la certificación aumenta la conciencia pública de prácticas empresariales responsables.
- La certificación puede alertar a los turistas sobre cuestiones ambientales y sociales de un área, permitiendo que actúen más respetuosamente o que contribuyan a encontrar soluciones.
- Las empresas certificadas tienden a ofrecer servicios de mejor calidad.

c. Beneficios para los gobiernos

- La certificación ayuda a los gobiernos a proteger sus nichos de mercado como destinos de ecoturismo o turismo sostenible, especialmente cuando la credibilidad del destino se ve amenazada por el lavado verde.
- La certificación eleva los estándares de la industria en las áreas de la salud, la seguridad, el ambiente y la estabilidad social.
- Baja los costos regulatorios de la protección ambiental.
- Al requerir que haya beneficios económicos para las comunidades, la certificación puede ayudar a reducir la pobreza, especialmente en áreas rurales.

d. Beneficios para el ambiente y las comunidades locales

Finalmente, la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo protege tanto al ambiente como a la estructura social y económica de las comunidades locales que se encuentran cerca de las empresas certificadas.

- La certificación requiere que las empresas protejan el ambiente y que le causen poco o ningún daño.

- Requiere que las empresas respeten la cultura local y que le brinden beneficios económicos y sociales reales.
- Cuando la empresa es económicamente sostenible y ofrece calidad de servicio para garantizar esto, es probable que continúe ofreciendo beneficios a largo plazo. (Guía Simple para la Certificación del Turismo Sostenible y el Ecoturismo, Rainforest Alliance)

1) Elementos comunes en los programas de certificación

- Involucramiento Voluntario
- Logo
- Participación del foro de interesados
- Certificado otorgado por terceras partes
- Evaluación y Auditoría
- Membrecía y Cuotas.

2) Certificación en turismo – algunas motivaciones

- Preocupación creciente del consumidor por prácticas ambiental, social y culturalmente responsables, más allá del sistema de estrellas.
- Incremento en mercadeo de turismo de naturaleza que requiere de la conservación de recursos naturales:
- Necesidad de mejorar el reconocimiento local e internacional como empresas y destinos que implementan prácticas responsables.
- Auto regulación reduce la necesidad de intervención gubernamental, pasando recursos de regulación a incentivos.
- Necesidad de mejorar los sistemas de gestión y eficiencia en el uso de recursos con efectos directos en las finanzas de la empresa.

3) Tipos de certificación y eco-etiquetas

Algunas de las diferenciaciones más importantes entre programas son (a) certificación por primeras, segundas y terceras partes, (b) los sistemas basados en procesos versus los sistemas basados en el desempeño, (c) la certificación de estándares mínimos versus ecoetiquetas, y (d) premios de niveles múltiples versus aprobación/reprobación. Todos estos sistemas en general se guían por reglas comúnmente aceptadas. (Guía Simple para la Certificación del Turismo Sostenible y el Ecoturismo, Rainforest Alliance)

a) Certificación por primeras, segundas o terceras partes

La *certificación por primeras partes* es una auto evaluación. Por ejemplo, cuando una compañía declara que su producto satisface ciertos estándares pero nadie de afuera verifica la aseveración. Esto es similar a una clase del colegio en que el profesor pide a cada estudiante que califique sus propios exámenes.

La *certificación por segundas partes* es cuando un comprador u órgano industrial garantiza que el producto satisface los estándares del comprador. Esto es similar a cuando el profesor del colegio hace exámenes para ver cómo se están desempeñando los estudiantes de su clase, en comparación con sus expectativas.

La *certificación por terceras partes* es cuando un tercero independiente y neutral evalúa el cumplimiento del producto con estándares claramente definidos. Esto es como cuando los estudiantes hacen un examen estandarizado que se califica fuera de la escuela. Los programas de certificación más creíbles requieren ser evaluados por una tercera parte. (Guía Simple para la Certificación del Turismo Sostenible y el Ecoturismo, Rainforest Alliance)

4) Diferentes metodologías de Certificación:

Un tópico controversial en la certificación es si deben certificarse los procesos o los resultados.

a) **Proceso o desempeño**

Los sistemas basados en procesos que se usan más comúnmente son la serie ISO 9000 para sistemas de gestión de calidad y el ISO 14001 para Sistemas de Gestión Ambiental. Estos certifican empresas que han establecido y documentado sistemas para garantizar un mejoramiento en la calidad o desempeño ambiental. Sin embargo, no determinan resultados específicos del desempeño, aparte de los propios de la compañía y los requeridos por ley.

Deben mostrar mejoramiento continuo, pero solo en comparación con su propio desempeño previo. Así, por ejemplo, dos hoteles pueden tener la certificación ISO 14001, mientras que uno podría contar con sistemas de avanzada para la conservación del agua y el otro podría tener un uso excesivo y desastroso del agua, siempre que cada uno pueda demostrar año tras año mejora su propio desempeño.

Este es el problema fundamental con los sistemas basados en procesos: siempre que un negocio cumpla con la ley y haya implementado mecanismos para garantizar que su sistema administrativo mejora con respecto a sí mismo, puede recibir la certificación.

En otras palabras, recibe una certificación de su esfuerzo, no de su desempeño real. Por esta razón, según las directrices de ISO, los productos al consumidor que tengan una certificación basada en el proceso, no deberían portar el logotipo de certificación, porque no hay garantía del cumplimiento del producto con criterios ambientales o de calidad.

Solo se certifica la empresa o la actividad, no lo que produce. Esto, en el caso del turismo, es el hospedaje en una habitación de hotel, una comida, una excursión, o transporte.

Los sistemas basados en el desempeño certifican si una empresa o actividad cumple con criterios externos objetivos. Por ejemplo, ¿cuántos litros de agua por visitante por noche consumen un hotel? Esto permite hacer una comparación directa entre dos empresas para mostrar cuál tiene mejor desempeño ambiental.

En varias formas, los sistemas basados en el desempeño son más apropiados para empresas pequeñas y medianas, que abarcan cerca del 80-90% de las empresas turísticas a nivel mundial. En general, son menos costosos de implementar que el ISO 14001 u otros tipos de Sistemas de Gestión Ambiental, y permiten hacer comparaciones entre empresas, puesto que todas se evalúan de acuerdo a los mismos criterios y pueden medir criterios sociales, culturales y económicos, no solo los ambientales.

5) **Proceso de certificación – etapas comunes**

a) **Preparación:** Inducción a la empresa sobre el sistema de certificación a utilizar y el diagnóstico de los procesos y/o desempeño de la empresa.

b) **Procesamiento:** Análisis de la información obtenida en el diagnóstico para determinar las condiciones de la empresa y su correspondiente calificación, previo a otorgar la certificación, normalmente emitida por una tercera parte.

c) **Auditoria:** Comparación del desempeño de la empresa para con los estándares (normativa) de certificación, a fin de establecer el nivel de cumplimiento y su posible categorización.

d) **Control/Supervisión:** Seguimiento de la certificación a través de evaluaciones periódicas de la empresa, proceso, producto o servicio con el fin de comprobar que se mantienen las condiciones que le hicieron merecedor de la certificación. Asimismo, se realizan Auditorías de Renovación al finalizar el período de vigencia de certificación. (Guía Simple para la Certificación del Turismo Sostenible y el Ecoturismo, Rainforest Alliance)

J. **IRAM-SECTUR NORMA ARGENTINA.**

El Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) es una asociación civil sin fines de lucro cuyas finalidades específicas, en su carácter de Organismo Argentino de Normalización, son establecer normas técnicas, sin limitaciones en los ámbitos que abarquen, además de propender al conocimiento y la aplicación de la normalización como

base de la calidad, promoviendo las actividades de certificación de productos y de sistemas de la calidad en las empresas para brindar seguridad al consumidor.

IRAM es el representante de la Argentina en la International Organization for Standardization (ISO), en la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) y en la Asociación MERCOSUR de Normalización (AMN).

Esta norma IRAM es el fruto del consenso técnico entre los diversos sectores involucrados, los que a través de sus representantes han intervenido en los Organismos de Estudio de Normas correspondientes.

Esta norma fue elaborada en conjunto con la Secretaría de Turismo de la Nación (SECTUR) en virtud del convenio existente entre ambas entidades.

Es un grupo de normas que pretenden dar lineamientos a una actividad que hasta el momento no ha sido regulada de manera uniforme para todo el país, es un hito en el turismo y todos los actores reconocen la necesidad de profesionalizar la actividad ante la exigente demanda de los clientes.

La importancia de esta norma se deriva, sustancialmente, del hecho de que ésta representa una iniciativa pionera en la normalización argentina, con la que se consigue compatibilizar la terminología de este sector con un sistema de gestión que integra calidad, seguridad y ambiente.

Es innegable que si se aplican los principios de esta norma, las organizaciones pueden identificar oportunidades de mejoras que produzcan un sistema de gestión altamente eficaz, de gran beneficio para la organización y para sus clientes. Estos beneficios permitirán obtener resultados para el control del desarrollo de todos sus procesos, contribuyendo a que la misma sea rentable y sustentable en el tiempo.

1. Descripción del Proceso de Certificación

**AUDITORÍA DE
CERTIFICACIÓN**
(AUTO-DIAGNÓSTICO)

La Auditoría de Certificación – Etapa I finaliza con la entrega de un informe donde se detallan los eventuales desvíos, que le permitirán a su organización tomar las acciones necesarias para poder estar en condiciones de afrontar la siguiente etapa de la Auditoría de Certificación.



**AUDITORÍA DE
CERTIFICACIÓN**

Durante esta auditoría se realiza un muestreo más exhaustivo que el realizado durante la etapa anterior, con el fin de comprobar que el sistema de gestión se encuentra implementado y cumple con los requisitos de la norma de referencia.



**OTORGAMIENTO DEL
CERTIFICADO**

Es importante señalar que en la Auditoría de Certificación – Etapa II se confirma el alcance de la certificación, es decir: los procesos, actividades y sitios que se encuentran comprendidos por el sistema de gestión certificado.



**AUDITORÍAS DE
SEGUIMIENTO**

En caso de exceder el período de tres meses entre la realización de la Etapa I y la Etapa II, IRAM evaluará la conveniencia del reinicio del proceso de certificación por cambios que afecten al sistema de gestión a certificar. Basándose en el resultado de la Auditoría de Certificación – Etapa II y en la recomendación del equipo auditor, el Comité General de Certificación de IRAM resuelve el otorgamiento del certificado.



**RENOVACIÓN DEL
CERTIFICADO**

Su organización recibe el Certificado de IRAM y el Certificado de IQNet. Las organizaciones que

logran la certificación, son invitadas a un acto público de entrega de certificados que se realiza en la Casa Central de IRAM. La certificación es válida por tres años, por lo que para asegurar que el sistema de gestión de su organización se mantenga activo y evolucione hacia la mejora en su desempeño y eficacia, IRAM lleva a cabo Auditorías de Seguimiento periódicas. Con anticipación, IRAM se pone en contacto con su organización para acordar la renovación de la certificación del sistema de gestión.

2. **Norma Argentina**

IRAM –SECTUR es una normativa 42300 que está delineada para mejorar los servicios turísticos en áreas naturales protegida, a continuación se detalla toda la normativa, los ámbitos, estándares y parámetros de evaluación que aplica y con los que se debe cumplir para alcanzar la certificación y mejorar la gestión de calidad, seguridad y el ambiente para un área natural protegida.

a. **Generalidades**

Esta norma especifica los requisitos para la gestión de los servicios turísticos dentro de un área natural protegida a fin de mejorar la interfaz con los prestadores turísticos, con el objeto final de asegurar a los turistas y visitantes calidad ambiental, de servicios y seguridad de las personas, garantizando el objetivo de conservación para el que fue creada.

Estos requisitos son de aplicación a aquellas áreas naturales protegidas que presten o concesionen servicios turísticos dentro del área teniendo como objetivo:

- a) asegurar el cumplimiento de los criterios de sustentabilidad y responsabilidad social.
- b) establecer criterios para gestionar el uso de los recursos de manera eficiente y organizada
- c) demostrar la conformidad con esta norma por medio de la certificación o registro por un organismo externo a la organización.

ACTUAR - PLANIFICAR – VERIFICAR – HACER

b. Aplicación

Todos los requisitos de este documento son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las personas físicas o jurídicas que administran áreas naturales protegidas sin importar su tipo (privada, pública o mixta), clasificación, tamaño o jurisdicción. Los requisitos de esta norma son extensivos también a las áreas protegidas culturales. Cuando uno o varios requisitos de este documento no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y/o de su servicio, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realizan exclusiones, no se puede alegar conformidad con este documento excepto que dichas exclusiones no afecten la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar servicios que cumplan con los requisitos del cliente y las leyes y reglamentos aplicables. Las exclusiones deben documentarse y justificarse.

1. Documentos normativos para consulta

Los documentos normativos que se indican a continuación son indispensables para la aplicación de este documento.

Para los documentos normativos en los que se indica el año de publicación, se aplican las ediciones citadas.

Para los documentos normativos en los que no se indica el año de publicación, se aplican las ediciones vigentes, incluyendo todas sus modificaciones.

2. Términos y definiciones

Se entiende en el desarrollo y comprensión de los requisitos establecidos en la presente norma lo siguiente:

a. Área natural protegida (ANP). Zonas de la superficie, subsuelo terrestre y/o cuerpos de agua existentes que, por razones de interés general, especialmente de orden científico,

económico, estético o educativo deban sustraerse de la libre intervención humana a fin de asegurar la existencia a perpetuidad de uno o más elementos naturales y/o culturales, especialmente consagrada a la protección y el mantenimiento de la diversidad biológica, así como de los recursos naturales y los recursos culturales asociados, y supervisada a través de medios jurídicos u otros medios eficaces.

b. **Aspecto ambiental.** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.

c. **Capacidad de carga.** Es la cantidad de personas y el tipo de uso que un sitio puede soportar, sin degradar los recursos, el ambiente, ni la calidad de la visita.

d. **Centro de visitantes.** Unidad con servicios integrales de información y asistencia al turista.

e. **Centro de interpretación.** Unidad física localizada en el área protegida donde se comunican y explican in situ las elementales informaciones que posibiliten *entender* un área visitada.

f. **Cliente.** Organización o persona que recibe un producto o servicio (ej.: visitante, turista, consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador).

NOTA. El cliente puede ser interno o externo a la organización.

g. **Conservación.** Preservación y manejo del patrimonio natural, cultural y su entorno.

h. **Desarrollo sostenible.** Proceso de cambio dirigido a satisfacer las necesidades tanto de las generaciones presentes como de las futuras. El concepto de desarrollo sostenible involucra dimensiones económicas, sociales y ecológicas.

i. **Impacto ambiental.** Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, resultante total o parcialmente de los aspectos ambientales de una organización.

j. **Medio ambiente o ambiente.** Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

k. **Parte interesada.** Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño de una organización.

l. **Peligro.** Fuente o situación que tiene un potencial de producir un daño, en términos de una lesión o enfermedad, daño a la propiedad, daño sobre el ambiente donde se desarrolle la actividad, o una combinación de los anteriores.

m. **Responsabilidad social.** Es la responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:

- Es consistente con el desarrollo sustentable y el bienestar de la sociedad;
- Tiene en cuenta las expectativas de las partes interesadas;
- Se encuentra en conformidad con la ley aplicable y es consecuente con los códigos internacionales de comportamiento, y - es integrada a lo largo de la organización.

n. **Zonificación.** Ordenamiento del uso del espacio que consiste en una subdivisión del área protegida en zonas con diferentes grados de restricciones al uso y actividades admitidas, a través de las cuales se espera alcanzar los objetivos de la unidad.

3. **Planificación**

1) **Política y objetivos**

La organización debe:

- a) Establecer, mantener, documentar y comunicar una política que incluya el compromiso con:
 - Conservación de los recursos
 - Responsabilidad social
 - Educación en la valoración de áreas naturales protegidas
 - Desarrollo de prácticas ambientales sostenibles
 - Seguridad del área
 - Recursos humanos
 - Calidad de los servicios
 - Relación con prestadores asociados

- b) Establecer los objetivos de la calidad seguridad y ambiente, necesarios para cumplir los requisitos de uso público. Los objetivos deben ser medibles y coherentes con la política establecida

- c) Comunicar la política y los objetivos al público de forma visible y eficaz.

NOTA. La comunicación puede ser por medio de un documento, panel o similar que la contenga, también se puede utilizar material promocional como folletos, carpetas, u otro material promocional.

2) Organización

La organización debe:

- a) Identificar los requisitos legales y reglamentarios aplicables y dar evidencia de su cumplimiento.
- b) Efectuar una declaración del objetivo del área natural protegida.
- c) Designar un responsable técnico que asegure la implementación y el mantenimiento de los requisitos de esta norma, la interacción con el cliente y otras partes interesadas y la participación en el diseño de los programas.
- d) Contar con un plan para el manejo del área que incluya:
 - Caracterización de las áreas socioeconómicas, histórico-cultural, biogeográfica y ecológica del área natural protegida a su cargo, y áreas de influencia
 - Planes específicos para uso público y de servicios turísticos.
- e) Identificarse con un nombre o razón social y disponer de Clave de Identificación Tributaria otorgado por autoridad competente.
- f) Disponer de un domicilio, para la recepción de documentación, teléfono, correo electrónico y sitio web, que facilite la tramitación de reservas de servicios, contrataciones, gestión de reclamos y procesamiento y archivo de la documentación correspondiente a la actividad turística.
- g) La zonificación interna debe avalarse técnicamente por una entidad o profesional independiente y habilitado.

3) **Estudio de mercado**

La organización debe realizar un estudio de mercado que le permita contar con datos sobre la oferta y la demanda real del destino/área natural protegida, el cual permite segmentar y determinar el mercado meta.

a) **Análisis de la demanda**

Se debe definir cuál es el perfil del turista que visita el lugar (demanda real) lo cual se puede realizar a través de la implementación de sistemas de recopilación de datos (por ejemplo encuestas y/o entrevistas) que se realicen a informantes claves y/o a todas las personas que ingresan al área natural protegida, o por un muestreo representativo.

Los datos obtenidos deben estar disponibles para su consulta por otras partes interesadas, y pueden ser utilizados para la toma de decisiones en cuanto a infraestructura, equipamiento, promoción y planteo de nuevos objetivos. Para poder identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, la organización puede utilizar algunos de los indicadores siguientes:

- Cantidad de visitantes (por mes/año/temporada)
- Procedencia
- Edad
- Sexo
- Nivel socioeconómico/profesión o actividad
- Composición del grupo
- Lugar de permanencia/alojamiento
- Modalidad de alojamiento
- Duración de la visita/permanencia
- Medio de transporte utilizado
- Motivación
- Frecuencia de visita a área natural protegida
- Actividades que realiza y que desea realizar

- Opinión respecto a infraestructura y servicios
- Atención recibida
- Medios de información sobre el sitio.

b) **Análisis de la oferta**

De modo de poder diferenciar los productos y servicios a ofrecer y fijar precios acordes al mercado, la organización puede realizar:

i. **Estudios de la competencia directa:** analizar los prestadores, destinos y otras áreas naturales protegidas que existen en la zona y que son competencia directa.

ii. **Estudios de los productos sustitutos:** se deben analizar todos aquellos productos, servicios turísticos, destinos que los visitantes puedan elegir en lugar del área natural protegida.

iii. **Estudios de localización:** se deben analizar los pro y contra de la localización de los distintos servicios a prestar dentro del área natural protegida de modo de que se logre el equilibrio entre el impacto ambiental y el disfrute de los visitantes. Se deben tener presentes las restricciones propias del área natural protegida.

iv. **Definición del mercado meta**

Una vez realizados los análisis de oferta y demanda, la organización está en condiciones de determinar cuál es el mercado meta con el que pretende trabajar y de esa manera puede determinar los productos y servicios más convenientes a prestar y direccionar eficazmente las estrategias de comercialización.

c) **Consideraciones ambientales**

i. **Gestión ambiental**

La organización debe:

- Desarrollar programas de educación ambiental que incluyan la difusión de prácticas de bajo impacto. Las metas perseguidas a través de los programas de educación ambiental deben ser claras y sus resultados deben poder verificarse mediante indicadores objetivos que midan los cambios de actitud o conducta del público.
- Documentar y comunicar al personal y a los visitantes los criterios o instrucciones a seguir para alcanzar una buena gestión ambiental, incluyendo como mínimo aspectos de ahorro de energía y de agua, tratamiento de residuos, contaminación del suelo descargas al agua, emisiones al aire, control de ruidos y propiciar el uso de fuentes de energía alternativas.
- Difundir en las comunidades locales de la importancia de los valores del área natural protegida, y los beneficios directos e indirectos generados por su existencia.
- Incorporar criterios ambientales en todas las decisiones de compra procurando entre otros:
 - El uso de productos de limpieza que, sean menos agresivos con el ambiente, biodegradables y que no generen contaminación de las aguas superficiales o del suelo.
 - La sustitución de productos agresivos por otros naturales de similar eficacia.
 - Reducir al mínimo las publicaciones en material impreso, privilegiando el uso de papel reciclado o ecológico.

- La arquitectura y la estructura general de los equipamientos deben ser respetuosas con el entorno, incorporando el criterio de mínimo impacto visual para todos los proyectos de actuación.
- Restringir el ingreso de especies exóticas (flora y fauna), y cuando se deba incorporar alguna para su uso (ej. caballos, perros) se debe controlar que no afecte o modifique el ecosistema y de ser así, minimizar sus efectos.
- Contar con un programa o plan de identificación y seguimiento de los impactos generados por el uso público.

d) **Gestión del impacto social**

La organización debe:

- Trabajar desde el turismo responsable, con políticas activas de responsabilidad social empresarial, donde se incluya a la comunidad local en la toma de decisiones y las utilidades económicas-ambientales.
- Desarrollar programas de sensibilización turística y promover planes de desarrollo estratégico local, sistemas de dialogo comunitario, integrando personal propio y vecinos directos, promoviendo las producciones locales y el comercio local, en el marco del comercio justo, y practicar y fomentar el trabajo local y legal.
- Adoptar acciones concretas para promover el entendimiento y respeto hacia las culturas y costumbres autóctonas, teniendo en cuenta la diversidad étnica, reconociendo los valores políticos, sociales y culturales de los distintos grupos.

4. **Implementación y operación**

a. **Generalidades**

La organización debe asegurar la disponibilidad de recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión. Estos incluyen los recursos humanos e infraestructura de la organización, y recursos financieros y tecnológicos.

Las funciones, responsabilidades y autoridad se deben definir, documentar y comunicar para facilitar una gestión eficaz.

b. Gestión de recursos humanos

La actitud institucional respecto a la atención y servicios al visitante, debe manifestarse ofreciendo un trato cordial al público, calidad, seguridad y eficiencia en la prestación de servicios, para lo cual los empleados de cualquier nivel y de cualquier puesto de trabajo, deben asumir esta actitud en el trato diario con el público y serán capacitados al efecto. La organización debe:

- 1) Definir, documentar y mantener una descripción de todos los puestos existentes en la organización, incluidos los correspondientes a la administración de la organización, incluyendo responsabilidades y autoridad que correspondan a dichos puestos.
- 2) Asegurarse que en todos los turnos de atención al público hay al menos una persona que hable un idioma extranjero, entre los más utilizados por los visitantes, personal con capacitación en primeros auxilios, y personal con manejo de idioma para hipoacúsicos.
- 3) Asegurar que el personal transmita una imagen de profesionalidad y pulcritud, y sea fácilmente identificable por los visitantes.
- 4) Establecer y documentar los requisitos mínimos necesarios para los distintos puestos en base a educación, formación, habilidades y experiencia, entre otros que defina la organización, en concordancia con los requisitos definidos en la descripción de puestos y funciones; y con los requisitos legales reglamentarios.
- 5) Profesionalizar y capacitar a su personal para que tengan elementos efectivos para el seguimiento ambiental y administrativo de las actividades de uso público.

- 6) Implementar programas de incentivos y beneficios a modo de estímulo para su personal.
- 7) Definir la capacitación necesaria que debe recibir todo el personal, incluida la administración de la organización, a partir de las habilidades y conocimientos actuales del mismo.

La capacitación debe incluir los conocimientos necesarios para la correcta implementación de la presente norma, contemplando entre otros los siguientes temas:

- a) Política de la calidad, la seguridad y el ambiente.
- b) Leyes y reglamentos aplicables, conocimientos específicos para el puesto de trabajo.
- c) Conocimiento e interpretación del ecosistema específico del área natural protegida.
- d) Conocimientos básicos sobre atractivos locales y oferta turística de la zona.
- e) Documentos y registros.
- f) Pautas básicas de la atención al cliente y para una comunicación efectiva, e información que se debe brindar a los clientes en cuanto a los valores del área, servicios disponibles, recorridos y visitas, seguridad y protección del ambiente.
- g) Equipamiento, instalaciones e infraestructura (uso y mantenimiento de equipos).
- h) Técnicas de bajo impacto (cuidados ambientales, uso de recursos, control de emisiones, manejo de residuos).
- i) Respuesta a emergencias y primeros auxilios adecuados al área operativa.
- j) Los valores naturales y socio culturales de la región.

- k) Prevención de accidentes de trabajo.
- l) Objetivos del área protegida.
- m) Zonificación.
- n) Indicadores a medir.
- o) Normas y procedimientos internos.
- p) Situaciones de riesgo inminente.
- h) Establecer, programar y ejecutar la capacitación y entrenamiento, con una frecuencia mínima anual, tanto para el personal que se encuentra en funciones como para el ingresante.
- i) Mantener registros completos de la capacitación proporcionada.

c. Gestión del recurso físico

1) Infraestructura

La organización debe asegurar que:

- a) La localización de la planta turística y administrativa (oficinas, viviendas del personal, centros de interpretación, alojamiento para turistas y otros) están ubicadas dentro de las zonas de amortiguamiento, en especial en terrenos periféricos ubicados en la entrada del área natural protegida.
- b) La infraestructura responda a diseños funcionales y tipos constructivos (técnicas y materiales) armoniosos con el entorno y los estilos arquitectónicos locales, energéticamente eficientes y accesibles para personas con capacidades restringidas.

- c) El centro de visitantes disponga de un área de recepción e información, sanitarios aptos para el uso público, botiquín de primeros auxilios, agua potable, contenedores para residuos y dispositivos de comunicación eficaces.
- d) Para cumplir con su función específica, deben contar en sus salones con equipamiento que facilite la interpretación exacta y comprensible para cualquier clase de público, tales como: información gráfica, maquetas, paneles, planos, esquemas, fotografías y/o videos.
- e) El área natural protegida disponga de un sistema de tratamiento de aguas residuales.
- f) La zona de estacionamiento y/o amarre para los visitantes esté debidamente señalizada, lo que supone que tanto los límites del área, como las plazas de estacionamiento/amarre estén convenientemente identificadas, reservando espacios para minusválidos, bicicletas y vehículos de servicio.
- g) Los senderos estén diseñados y acondicionados utilizando los estándares de diseño más adecuados y las mejores técnicas disponibles para senderos agrestes en áreas naturales, de manera de evitar la erosión y el deterioro de las áreas que atraviesan.
- h) En caso que se realicen distintas modalidades de prestación (por ejemplo cabalgatas, bicicletas), deben contemplarse los estándares de construcción específicos para esas actividades (ver como referencia Manual de Senderos de Administración de Parques Nacionales).
- i) La red de senderos y caminos sea apta para facilitar el acceso seguro de los visitantes a los sitios permitidos y estén señalizados para proveer al usuario la información y orientación necesaria, y permita el acceso de personas con capacidades restringidas (cuando sea posible), señalizados según sus características (nivel de dificultad, tipo de suelo, entre otros) y la fragilidad del medio, que permita su reconocimiento por diferentes tipos de visitantes.
- j) La señalización incluya identificación del itinerario, origen y destino, distancia y tiempo medio de recorrido y el grado de dificultad.

k) Cuento con puntos de información suficiente y adecuadamente distribuida, ubicados en los principales accesos al área natural protegida y/o en los principales centros de interés.

l) El equipamiento de uso público esté señalizado en las rutas, caminos y senderos del área mediante señales direccionales, facilitando la orientación del visitante.

m) Se desarrollen programas de mantenimiento y conservación de las instalaciones, garantizando el uso público, disminuyendo los riesgos que involucren la seguridad de los visitantes y del área natural protegida.

d. Diseño de infraestructura

La señalética se debe construir con materiales, colores y diseños que respondan a las características del entorno y deben ser del menor tamaño posible atendiendo a su funcionalidad y estar integradas en el entorno, evitando el uso de elementos naturales como soporte de la señalización.

Los símbolos, señales y signos deben responder a un diseño universal y se deben incluir textos en castellano, la lengua nativa local, y el idioma más utilizado por los extranjeros que visiten el sitio (caracterización de la demanda).

La organización debe considerar al momento de proyectar y construir obras de infraestructura los siguientes aspectos:

- Seguridad durante las obras;
- Seguridad al visitante;
- Seguridad del personal operativo (propio o contratado);
- Aspectos ambientales relevados;
- Accesibilidad.

Cuando existan áreas de campamento el terreno debe tener condiciones adecuadas, siempre en coherencia con las políticas ambientales que hayan sido definidas. Las áreas

de acampe controladas deben estar equipadas, como mínimo, con sanitarios, medios de recolección, fuente de agua y punto de información.

Cuando existan áreas recreativas deben estar equipadas, como mínimo, con sanitarios, área de uso diurno equipada con mesas y bancos, medios de recolección y punto de información.

Además dichas áreas deben estar delimitadas en su perímetro.

Cuando existan refugios orientados a estancias cortas y ofrecer a sus usuarios una estancia sencilla y agradable, el refugio debe estar equipado, como mínimo, con un área comunitaria, sanitarios, botiquín.

Deben existir miradores u observatorios en puntos de especial interés del área natural protegida los que deben estar mimetizados con el medio, estar dotados con senderos señalizados para facilitar el acceso y disponer de paneles de información sobre las especies observables.

e. Otros recursos para la operación del área

La organización debe determinar, proporcionar y mantener el equipamiento necesario para la realización de las actividades dentro del área.

Debe asegurarse las condiciones de operatividad y funcionalidad de:

- Vehículos principales y de apoyo, propios y contratados.
- Vehículos para traslado de pasajeros (propios y contratados).
- Equipos de comunicaciones.
- Animales de uso doméstico.

La organización debe definir, de acuerdo con las características del área, los elementos con que deben contar los vehículos de apoyo para la atención de contingencias (médicas, meteorológicas, mecánicas, entre otras).

Los vehículos deben ser fácilmente identificables como pertenecientes al área.

Cuando la organización disponga de animales como parte del proceso, deben establecerse prácticas que resguarden la salud de los mismos.

La organización debe establecer un procedimiento documentado donde se establezca la metodología y las responsabilidades para la gestión del equipamiento identificado, incluyendo el control del estado y la documentación, previo a su uso.

La organización debe establecer y documentar un plan de mantenimiento de equipos, el que debe incluir entre otros:

- Instrucciones o guía de uso.
- Metodología de mantenimiento y frecuencia.
- Normativa aplicable para el mantenimiento cuando exista.
- Control actualizado del tiempo de uso de los equipos, respetando la vida útil establecida por el fabricante.

Cuando el equipamiento sea contratado a terceros, se debe tener constancia del mismo tratamiento por parte del proveedor.

f. Gestión de documentos y registros

La organización debe establecer un procedimiento para:

- Asegurar que los documentos del sistema sean aprobados antes de ponerlos en vigencia. Debe evidenciarse la aprobación de manera fidedigna.
- Garantizar que sólo estén disponibles los documentos y registros vigentes necesarios para la realización de las diferentes actividades.

- Identificar, proteger y conservar los documentos y registros para evitar su pérdida o deterioro, estableciendo el tiempo de retención y su disposición final.
- Controlar que aquellos que han perdido vigencia, sean identificados fehacientemente y retirados de circulación para evitar confusiones con la versión vigente.

Los documentos y registros deben estar disponibles para consultas o reclamos por otras partes interesadas.

NOTA. Los documentos pueden evidenciarse en diversos soportes: papel, magnético, entre otros

g. Gestión de operación del área

1) Comunicaciones

La organización debe definir los medios y métodos para una comunicación eficaz interna y externa, asegurando que se establecen los procesos adecuados para el registro y que la comunicación se efectúe considerando:

- La comunicación interna entre los diversos niveles y funciones de la organización.
- Las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas externas.

Se deben realizar reuniones periódicas con el personal, para el análisis y tratamiento de los problemas, dejando constancia documentada de ello.

2) Límites y zonificación

La organización debe determinar documentalmente los límites y zonas, e identificar los usos recreativos y de servicios en coherencia con la política ambiental.

NOTA. La determinación puede delimitarse físicamente a través de señalización o cartelera y/o documentalmente a través de mapas.

Se deben demarcar los sitios destinados al uso público y se debe adecuar la intensidad de uso a la capacidad de los sitios adoptándose las medidas de control para garantizar que no impacte negativamente en los objetivos de conservación.

El área natural protegida debe estar registrada catastralmente en las jurisdicciones correspondientes. Los principales accesos deben estar determinados y claramente señalizados tanto para medios de transporte (vehículos o embarcaciones) como para peatones. Las rutas autoguiadas deben estar debidamente identificadas y señalizadas.

3) **Seguridad, control y vigilancia**

a) **Generalidades**

La organización debe identificar y documentar los peligros y amenazas existentes y desarrollar

y documentar planes orientados a minimizarlos. Éstos deben incluir a los concesionarios y a otras partes involucradas. Los planes deben incluir la siguiente información, como mínimo:

- Caracterización del espacio.
- Análisis de los riesgos potenciales.
- Reseña histórica de las emergencias.
- Evaluación de recursos materiales (elementos necesarios para atender contingencias).
- Evaluación de recursos humanos y definición de roles.
- Protocolos y roles que se deben ejecutar según sea la emergencia (sanitaria, por accidentes o catástrofes naturales, fuego, entre otros). Se recomienda que los roles sean los mismos en cualquier situación (pueden ser: responsable médico, de evacuación, de comunicaciones, entre otros) y los responsables deben estar capacitados y entrenados.
- Equipos y elementos básicos necesarios para la atención de emergencia.

- Comunicación de las medidas preventivas; Los protocolos a su vez deben estar divididos en:

- Atención primaria de situaciones.

- Respuesta a emergencias.

- Evacuación: determinando las salidas y los itinerarios de evacuación, las comunicaciones a efectuar, los centros de atención, los medios de transporte, (primario y alternativos), entre otros.

El plan debe revisarse anualmente o cada vez que ocurra un incidente o accidente.

4) **Del ambiente**

La organización debe elaborar programas de control y vigilancia ambiental, dándole prioridad a las acciones de prevención, apoyo logístico, la celeridad en la intervención y una adecuada disposición espacial de la infraestructura y del personal. Se deben especificar las funciones y responsabilidades.

Estos programas deben contemplar los principios de la conservación del área.

Cuando las circunstancias así lo requieran, y de acuerdo con los programas establecidos, se debe asegurar la colaboración y/o oportuna intervención de servicios de asistencia externa (Bomberos, Defensa Civil, Seguridad Pública, Judiciales).

5) **Del personal.**

La organización debe:

- Definir e implementar una metodología documentada para la prevención y tratamiento de accidentes de trabajo.

- Asegurar la disponibilidad, capacitación y el uso adecuado del equipamiento y dispositivos de seguridad.

6) **Seguridad e higiene alimentaria.**

Cuando el área natural protegida cuente con servicios gastronómicos propios o concesionados, se debe definir, documentar e implementar un programa de seguridad e higiene alimentaria, cumpliendo con la reglamentación vigente y asegurando la calificación del personal interviniente.

7) **Del usuario**

La organización debe tomar todas las precauciones que garanticen la seguridad y protección del visitante en el área natural protegida, informando y advirtiendo adecuadamente sobre las restricciones y/o los riesgos inherentes si los hubiere.

La organización debe contar con planes que incluyan:

- Seguridad de los bienes de los usuarios.
- Prevención de situaciones de riesgos por la existencia de especies animales y vegetales peligrosas.
- Prevención y mitigación de riesgos, situaciones delictivas, actos de vandalismo y otros.
- Identificación y articulación con los organismos de seguridad y rescate de los sitios donde desarrollan las actividades.
- Plan de evacuación o traslado en caso de emergencias.
- Disponibilidad de equipos y elementos de comunicación.

Los planes deben ser comunicados a los visitantes utilizando entre otros:

- Señalética (circuitos, sistemas interpretativos, cartelería, senderos).

- Demarcación y clasificación de la dificultad de circuitos y senderos, según la modalidad de visita y desplazamiento.
- Georeferenciación (mapas u otros) de senderos y circuitos disponibles para el visitante.
- Recomendaciones de seguridad (folletos, cartillas con medidas de seguridad).

8) Atención y servicios al visitante

La organización debe:

- Organizar el uso público bajo criterios de recreación y turismo sustentable, conjugando de manera armónica los principios relativos a la defensa de los derechos del consumidor, la lealtad comercial y la eliminación de toda forma de discriminación, procurando asegurar que los beneficios derivados de estas actividades reviertan mayoritariamente en las comunidades locales.
- Poner a disposición del visitante información con respecto a: normativa de uso público, localización y uso del equipamiento, horarios de atención, características de los servicios, teléfonos de emergencia y valores naturales y culturales del área natural protegida. La información debe estar disponible en folletería (ver uso de papel reciclado) y en cartelería.
- Establecer diferentes circuitos y sistemas interpretativos (ver 5.3.1), categorizados en función de su dificultad, y ofrecer oportunidades de disfrute de la naturaleza para personas con capacidades diferentes.
- Procurar que las concesiones y autorizaciones para el desarrollo de servicios se otorguen preferentemente y cuando fuere posible, a pobladores del área natural protegida, vecinos a estos, o a empresas locales, siempre que la calidad de esos servicios se ajuste a los estándares establecidos para el área.

9) Diseño de programas turísticos propios en el área natural protegida

Relevamiento de los datos para el diseño

- a) Relevamiento y categorización del atractivo turístico-natural y cultural- (por ejemplo: puntos
- b) panorámicos, nivel de dificultad, limitaciones y riesgos, distancias, determinación de paradas).
- c) Relevamiento de los recursos atractivo turístico- natural, infraestructura y cultural.
- d) Investigación de mercado.
- e) Experiencias vivenciales esperadas durante el desarrollo de la actividad.
- f) Época del año y condiciones meteorológicas del lugar.
- g) Capacidad de carga máxima física, real y efectiva.
- h) Límite de cambio aceptable.
- i) Marco legal aplicable.
- j) Estudio de factibilidad ambiental, cuando el marco legal no exija evaluación ambiental.

10) Resultado del Diseño.

- a) Descripción y objetivos de la actividad.
- b) Cantidad de personal participante y función (choferes, guías, baqueanos, entre otros).
- c) Clase o grado de dificultad según el medio y las condiciones climáticas donde se desarrolle la actividad.

- d) Evaluación del nivel de riesgo (seguridad para las personas) de la actividad.
- e) Identificación de proveedores y prestadores críticos en el producto turístico (transporte, alimentos, alojamiento, logística, entre otros).
- f) Medios de transporte a emplear en la prestación: tipo, capacidad.
- g) Medios de transporte de apoyo a emplear en la prestación: tipo, capacidad.
- h) Efectos del impacto ambiental del producto turístico y su mitigación.
- i) Técnicas de bajo impacto asociadas al programa.
- j) Sitios a visitar (indicando su ubicación en un mapa - posición geográfica de la actividad).
- k) Senderos, caminos o cuerpos de agua involucrados. (indicando su ubicación en el mapa).
- l) Actividades a realizar (de corresponder, indicar sitios y modalidades previstos para el pernocte -acampe, preparación de los alimentos, entre otros)
- m) Duración aproximada de la excursión/servicio (horarios)
- n) Frecuencia con la que se espera operar (diariamente, tres veces por semana, etc.)
- o) Periodo de desarrollo de la actividad (meses del año, estacionalidad)
- p) Tarifa de los servicios al público
- q) Información al cliente previa a la contratación del servicio
- r) Número de participantes mínimo y máximo por evento, por sector (circuitos) y por guía

- s) Limitaciones y/o restricciones de la actividad (condición física, edad, salud y otros)
- t) Servicios incluidos
- u) Determinación de ropa y equipo personal (para el personal propio y del visitante)
- v) Detalle de la documentación contractual
- w) Experiencia y aptitud necesaria del visitante (cuando corresponda)
- x) Criterios para la suspensión de la actividad
- y) Pautas de conducta y convivencia para los participantes
- z) Educación ambiental asociada al producto turístico
- i. Procedimientos a seguir ante posibles escenarios de riesgo (planes de contingencias).

Debe mantenerse documentado el resultado del diseño y los cambios posteriores.

11) **Validación del diseño**

La organización debe validar el diseño del programa, así como los cambios posteriores por un profesional o idóneo de la actividad a desarrollar.

12) **Programas turísticos concesionados**

La organización debe promover el desarrollo de un sistema de la calidad de los concesionarios con el objetivo que estos cumplan con esta norma y con los objetivos de conservación del área.

a) **Calidad del servicio**

La organización debe asegurar que el concesionario demuestre que realiza sus programas siguiendo los lineamientos establecidos.

Debe establecer los criterios para la evaluación de:

- La calificación y capacitación del personal del concesionario.
- El cumplimiento de todas las leyes y disposiciones emanadas de las autoridades con jurisdicción en la zona de la concesión.

- El mantenimiento, uso y aseo de la infraestructura y equipamiento a su cargo.

- El suministro de información tendiente a la comprensión y apreciación de los valores ambientales y culturales del área.

- La colaboración con la organización del área natural protegida en la recolección de datos estadísticos de la demanda, censos y/o encuestas, que se establezcan o formulen oportunamente.

b) **Calidad ambiental**

La organización debe asegurar que el concesionario:

- Implementa técnicas de bajo impacto que consideren gestión de residuos, consumo de agua y energía.

- Supervisa los impactos negativos que genere la actividad que desarrolla.

- Adopta una actitud responsable, colaborativa y proactiva hacia los senderos por los cuales transita, aportando a su correcto diseño, fortalecimiento y mantenimiento.

c) **Seguridad**

La organización debe asegurar que el concesionario implementa medidas de disminución de riesgos y prevención de accidentes a los que esté expuesto el usuario de sus servicios, el personal propio y contratado del concesionario, en consonancia con el plan general de contingencia del área natural protegida.

d) **Seguros**

El área natural protegida debe contar con los siguientes seguros como mínimo:

- i. Seguros de vida para el personal en relación de dependencia.
- ii. Seguro de ART para el personal en relación de dependencia.
- iii. Seguro de accidentes personales del personal autónomo.
- iv. Seguro de responsabilidad civil, que sea comprensivo de todas las actividades que se desarrollen bajo su responsabilidad o que resulten de prestaciones brindadas por el área natural protegida o los concesionarios.
- v. Seguro de accidentes personales de los visitantes.
- vi. seguros para los vehículos automotores. Se debe informar a los pasajeros los riesgos, medidas de prevención y seguridad, que debe respetar así como las limitaciones de estado de salud, edad, peso, u otros que puedan afectar el normal desarrollo de la actividad.

La organización debe velar por la disponibilidad de seguros por parte de los concesionarios, solicitándole ser coasegurador en los mismos.

6. **Compras y Contrataciones**

a. Evaluación de proveedores, contratistas y prestadores

La organización debe evaluar y seleccionar a sus proveedores, contratistas y prestadores en función de su capacidad para suministrar productos y servicios de acuerdo con los requisitos de la organización.

Los criterios para la evaluación, deben incluir entre otros:

- 1) Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- 2) Cumplimiento de requisitos mínimos de seguridad.
- 3) Cumplimiento de requisitos mínimos de cuidado ambiental.

Asimismo, la organización debe asegurarse que el proveedor cumpla con las exigencias propias de sus políticas de gestión, de manera de ofrecer un servicio coherente. Para ello, es responsabilidad de la organización el evaluar el potencial grado de aceptación de las mismas por parte del proveedor.

b. Alcance de la compra, la contratación o concesión

La información de las compras debe describir el producto a comprar, servicio a contratar o concesionar incluyendo, cuando sea apropiado:

- 1) Requisitos para la aprobación del producto, de los procedimientos, de los procesos o de los equipos (por ejemplo: certificado de calidad, certificados de habilitación, procedimientos de emergencia, equipo de comunicaciones, cobertura de seguros).
- 2) Requisitos para la calificación del personal. (por ejemplo chofer con capacitación en primeros auxilios, traductores de idioma, personal bilingüe, entre otros).

La organización debe asegurarse la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

c. Verificación de las compras.

La organización debe establecer e implementar metodologías para la inspección de los productos comprados y verificación del cumplimiento de las contrataciones. En ambos casos se deben mantener registros.

d. Requisitos para prestadores.

Los servicios y/o actividades complementarias que la organización decida no ofrecer directamente serán desarrollados preferentemente por terceros a través de concesiones o autorizaciones de explotación.

Los productos o servicios ofrecidos por terceros deben estar desregulados en lo que respecta a sus precios, pero se deben buscar mecanismos para evitar injustificados desfasajes respecto a los precios vigentes en el exterior de las áreas naturales protegidas para servicios y productos similares.

7. Verificación

a. Seguimiento y medición

La organización debe establecer indicadores y programas de seguimiento sobre:

- Gestión ambiental.

- Relaciones con los usuarios y otras partes interesadas (por ejemplo sistemas de sugerencias y reclamos).

- Responsabilidad social.

- Gestión de seguridad.

- Desempeño de los servicios.

Estas mediciones deben demostrar la capacidad de la organización para alcanzar resultados esperados y establecer metas para la mejora.

La organización debe mantener registros de las mediciones, de su desempeño y de la toma de acciones ante desvíos.

b. Satisfacción del cliente

La organización debe:

- Disponer de un sistema que permita al área natural protegida recoger todas las quejas y sugerencias que manifiestan sus visitantes, y realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos.

Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información;

- Tener un procedimiento documentado para el tratamiento de los reclamos y sugerencias recibidos, el que debe incluir como mínimo:

- 1) Un mecanismo que permita informar al cliente de los medios y tiempos dispuestos para que pueda formular sus reclamos y sugerencias, y del procedimiento para tratarlos por parte de la organización.
- 2) Un primer nivel de acciones para evaluar y procesar un reclamo
- 3) Un segundo nivel para solucionar las causas del reclamo
- 4) Un medio de registro de los reclamos orales y escritos, consignando la fecha de su recepción, de la respuesta y la acción adoptada.

- 5) Comunicar a los empleados y prestadores de servicios turísticos los resultados obtenidos a través de los sistemas de información de la opinión de los visitantes.

c. **Mejora**

La organización debe:

- 1) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política, los objetivos, el análisis de los datos de seguimiento y medición y las acciones preventivas y correctivas.
- 2) Tomar acciones para eliminar las causas de desvíos, con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones deben ser apropiadas a los efectos de los desvíos encontrados.

3) Registrar:

- Las no conformidades y/o desvíos (incluyendo las quejas de los clientes);
- La determinación de las causas;
- Las acciones correctivas necesarias para asegurar que no vuelvan a ocurrir;
- Los resultados de las acciones tomadas.

d. **Condiciones de Evaluación**

Se realizan en base a todos los parámetros antes mencionados, de acuerdo al nivel de cumplimiento que se determina con la aplicación de matriz IRAM SECTUR 42300, que será evaluado de acuerdo al nivel de cumplimiento, determinando si se encuentra en condiciones de ser asignado el sello de certificación o deberá aplicar correctivos para alcanzar su óptimo nivel.

El puntaje que debe tener como resultado de la evaluación el área natural protegida para alcanzar la certificación es de 140 sobre 140, lo que significa que debe cumplir con el 100% de la normativa. Los parámetros que utiliza para su evaluación son los siguientes:

- Si cumple en su totalidad es valorada con **1 punto - CT**
- En caso de no cumplir con todos los requerimientos es valorada como **0 – NC**
- De la misma manera en caso de no estar dentro de los requerimientos que aplican al área protegida estos criterios no son considerados - **NA**

K. PROPUESTA TÉCNICA Y OPERATIVA.

Es un planteamiento que se realiza en base a los resultados de un diagnóstico o evaluación previa, donde se pretende mediante el diseño de un manual técnico- operativo de procedimientos facilite la solución de problemas o conflictos, mediante la descripción de actividades, la confrontación de problemas y de ahí se deriva la solución de los mismos. Además incluye puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro del proyecto. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Generalmente se encuentra constituido de lo siguiente:

1. **Antecedentes**: recuento de todos los manuales o esfuerzos análogos preparados con anterioridad.
2. **Naturaleza**: tipo de manual que se pretende realizar.
3. **Justificación**: demostración de la necesidad de efectuarlo en función de las ventajas que ello reportará a la organización.

4. **Objetivos:** logros que se pretenden alcanzar.
5. **Acciones:** iniciativas o actividades necesarias para su consecución.
6. **Resultados:** beneficios que se esperan obtener en cuanto a mejorar el funcionamiento de la organización, sus productos y/ o servicios, clima organizacional y relaciones con el entorno.
7. **Alcance:** área de aplicación que cubre el estudio en términos de ubicación en la estructura orgánica y/ o territorial.
8. **Recursos:** requerimientos humanos, materiales y tecnológicos necesarios para desarrollarlo.
9. **Costo:** estimación global y específica de recursos financieros que demanda su ejecución.
10. **Estrategia:** ruta fundamental necesaria para orientar los recursos de acción y asignación de recursos.
11. **Información complementaria:** material e investigaciones que pueden servir como elementos de apoyo.
12. **Tiempo de ejecución:** establece un tiempo para cada actividad o acción que se vaya a desarrollar.

L. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

1. **Planificación estratégica participativa**

El MITUR (2001) ha definido a la planificación estratégica participativa como el proceso mediante el cual una organización, con la participación de sus diferentes niveles así como de sus clientes, determina su misión y objetivos a la par con la estrategia de acción que se seguirá para el logro de los mismos.

Adoptando a la realidad los criterios emitidos por el MITUR (2001) se puede decir que los propósitos de la planificación estratégica participativa se resumen en:

- a. Identificar las condicionantes, deficiencias y potencialidades para abordar el logro de los objetivos acordados.
- b. Generar y compartir una visión de desarrollo que se quiere para el cantón Cumandá, teniendo en cuenta su vocación y potencialidades.
- c. Precisar la misión o papel que tiene la municipalidad y los actores locales respecto al cumplimiento de la visión que se haya forjado.
- d. Acordar objetivos de desarrollo para el cantón, teniendo en cuenta el interés común a la par de la visión y misión orientadas a dicho desarrollo.
- e. Canalizar las aspiraciones y demandas así como los aportes tanto a nivel de ideas como de recursos materiales de los diferentes actores locales para el logro de los objetivos acordados.
- f. Generar espacios de concertación y apropiación de la comunidad de tal manera que sea ésta la principal garante del cumplimiento de los objetivos y compromisos asumidos durante el proceso de planificación.

2. **Proceso de planeación estratégica participativa**

Según el MITUR 2004, el proceso de planeación estratégica participativa se resume en tres pasos:

a. **Actividades preliminares**

- 1) Verificación de la voluntad política del Intendente y para emprender el proceso.

- 2) Convocatoria a los actores vinculados o interesados en el sector turístico.
- 3) Elaboración de un cronograma de trabajo para la ejecución de la propuesta.
- 4) Revisión de información básica del parque.

b. Formulación del plan

- 1) Realizar un diagnóstico para la identificación de problemas y alternativas de solución.
- 2) Acuerdo de la visión y misión que orientan el plan estratégico.
- 3) Acuerdo de objetivos y estrategias de acción.

c. Operativización del plan

- 1) Formulación de perfiles y proyectos.
- 2) Elaboración de programas de inversiones.
- 3) Elaboración del plan de trabajo con compromisos de los actores.
- 4) Diseño del sistema de seguimiento del plan.

3. Formulación de la visión, misión, objetivos y estrategias de acción.

a. Diseño de la visión de futuro

Es la declaración amplia y suficiente de dónde quiere estar la organización en un período de tiempo, que aplicado para el sector turístico, sería dónde quiere estar éste sector en cinco o diez años. Esta definición permite la acción entre el presente y el futuro del sector o de la organización.

b. Formulación de la visión

La misión es una declaración duradera de propósitos que distinguen a un destino turístico de otro. Una misión bien definida refleja las expectativas de los clientes del sector turístico.

c. Acuerdo de objetivos

Se define transformando en positivos los problemas identificados y priorizados con los actores de la sociedad civil. Esta forma de definir problemas se dificulta por la relatividad subyacente en la definición de problemas, es decir, estos pueden ser lo que cada actor perciba o asimile como problema.

d. Formulación de estrategias de acción

Se definen a las estrategias de acción como las grandes decisiones, medidas o paquetes de actividades que emprenderá la organización para el logro de los objetivos acordados.

M. ESTUDIO ECONÓMICO – FINANCIERO.

El análisis o estudio económico – financiero de cualquier tipo de proyecto constituye la técnica matemático-financiera y analítica, a través de la cual se determinan los beneficios o pérdidas en los que se puede incurrir al pretender realizar una inversión u alguna otro movimiento, en donde uno de sus objetivos es obtener resultados que apoyen la toma de decisiones referente a actividades de inversión.

Asimismo, al analizar los proyectos de inversión se determinan los costos de oportunidad en que se incurre al invertir al momento para obtener beneficios al instante, mientras se sacrifican las posibilidades de beneficios futuros, o si es posible privar el beneficio actual para trasladarlo al futuro, al tener como base específica a las inversiones.

Una de las evaluaciones que deben de realizarse para apoyar la toma de decisiones en lo que respecta a la inversión de un proyecto, es la que se refiere a la evaluación financiera, que se apoya en el cálculo de los aspectos financieros del proyecto.

El análisis financiero se emplea también para comparar dos o más proyectos y para determinar la viabilidad de la inversión de un solo proyecto.

Estas técnicas de uso muy extendido se utilizan cuando la inversión produce ingresos por sí misma, es decir, sería el caso de la tan mencionada situación de una empresa que vendiera servicios de informática. El VPN y la TIR se aplican cuando hay ingresos, independientemente de que la entidad pague o no pague impuestos.

Las razones financieras como el TIR, VAN, R. C/B son esenciales en el análisis financiero. Éstas resultan de establecer una relación numérica entre dos cantidades: las cantidades relacionadas corresponden a diferentes cuentas de los estados financieros de una empresa.

Las razones financieras por sí mismas no tienen mucho significado, por lo que deben ser comparadas con algo para poder determinar si indican situaciones favorables o desfavorables (Escalona, L.2008).

IV. MATERIALES Y MÉTODOS

A. CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR

1. Localización

Mapa 1. Ubicación del parque nacional El Palmar



Fuente: www.elpalmaranp.com.ar.

Esta situado en el centro oeste de la provincia de Entre Ríos, entre las ciudades de Colón y Concordia, en el departamento de Colón. La distancia desde la ciudad de Colón es de 46 km. y desde la de Concordia de 54 km.

2. Ubicación Geográfica

- Latitud: 31° 52' S
- Longitud: 58° 17' O
- Altitud: 600 msnm.

3. Características climáticas

- Temperatura Promedio Anual: 23° C en verano y de 10° C en invierno.
- Precipitación Anual: 1.200 mm.

e. Materiales y equipos

1. **Materiales.**

- Paquete de hojas de papel de impresión, cartucho de impresora.
- Flash memory.
- 2 CDs.
- 2 Marcadores.
- Pliegos de papel periódico.
- Libreta de apuntes.
- Esfero.
- Lápiz.

b) **Equipos.**

- Cámara digital fotográfica.
- Computadora.
- Impresora.

f. **METODOLOGÍA**

Para cumplir con cada uno de los objetivos planteados se siguió la siguiente metodología.

1) **Realizar el Diagnóstico Situacional de la Oferta, Demanda y Marco Legal de procedimientos del Parque Nacional El Palmar y de las Normas IRAM – SECTUR**

Para alcanzar este objetivo se consideraron los siguientes aspectos:

a) Estudio de la oferta: En la oferta se analizaron aspectos como: producto turístico, infraestructura, planta, atractivos, actividades, servicios, operación, capacidad entre otros como: precios, mercado, comercialización.

b) Estudio de la demanda: Para el análisis de la demanda se determinaron dos aspectos: el cuantitativo, donde se consideró el tiempo de estadía y estacionalidad de los turistas que frecuentan la región; así como los estadísticas turísticas a nivel mundial, a nivel nacional y del área protegida y el cualitativo, donde se determinó el perfil del turista, que visita el Parque Nacional El Palmar. Para lo cual se utilizó información secundaria de la Micro-región y del Parque.

Para cumplir con este objetivo se utilizó la técnica de sondeo de mercado realizado en el Parque Nacional El Palmar en octubre 2009, donde se identificó que el flujo de turistas más alto proviene de las ciudades cercanas especialmente de la provincia de Buenos Aires por tanto para determinar el universo se analizó la información secundaria facilitada por el área de contabilidad que mantiene el registro de ingresos al parque a partir de la cual se establece la muestra de la población a ser encuestada.

i. **Universo**

El universo está constituido por 130.909 personas, correspondiente al total de visitantes nacionales que ingresaron al Parque Nacional El Palmar en el año 2008.

ii. Muestra

Para el cálculo de la muestra se ha utilizado la fórmula de Cannavos, 1988.

Fórmula de Cannavos:

$$n = \frac{N \times p \times q}{(N - 1) \left(\frac{e}{z}\right)^2 + p \times q}$$

$$n = \frac{32727 \times 0.5 \times 0.5}{(32727 - 1) (0.1)^2 + 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 71$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Universo

p = 0,5 probabilidad de ocurrencia de un evento

q = 0,5 probabilidad de no ocurrencia de un evento

e = error 10% (0,1)

z = confianza, inversamente desproporcional al error 90% (1,68)

El resultado del cálculo de la muestra indica que se tomó como grupo de muestreo a 71 personas, consideradas como informantes claves. Esta información se citó de: (DOMÍNGUEZ Norma, Diseño de Rincones de información turística, 2009) lo que permitió definir el perfil del turista potencial.

c) **Análisis de la condición Jurídica:** Se revisó el marco legal del área, la legalidad con respecto a la actividad turística y operación de la misma; de igual forma se analizaron los procesos para la implementación de las Normas IRAM- SECTUR.

2) Evaluar los servicios turísticos que brinda el Parque Nacional El Palmar para la certificación.

Para el cumplimiento de este objetivo se tomó en consideración lo siguiente:

Para evaluar los servicios se recurrió a la metodología aplicada por las normas IRAM-SECTUR. Los parámetros que se evaluaron en este proceso de certificación fueron: Política y objetivos, Organización, Estudio de mercado, Consideraciones ambientales – Sociales, Implementación y Operación, Compras y Contrataciones.

Se realizó la aplicación de la matriz para evaluar los servicios turísticos donde se analizó cada uno de los parámetros mencionados y se estableció que cumple con el 81.7% de los estándares planteados por las Normas IRAM-SECTUR.

Los criterios de evaluación fueron:

- Si cumple en su totalidad es valorada con **1 punto - CT**
- En caso de no cumplir con todos los requerimientos es valorada como **0 – NC**
- De la misma manera en caso de no estar dentro de los requerimientos que aplican al área protegida estos criterios no son considerados - **NA**

3) **Elaborar una propuesta Técnica y Operativa para la Implementación del Programa de Certificación.**

En base a los resultados obtenidos luego de la aplicación de la matriz, se realizó una propuesta que ayude a mejorar todas las falencias o limitaciones encontradas.

Se procuró utilizar elementos o herramientas que sean de fácil acceso y utilización para que la información, procesos y actividades no presenten mayor dificultad al momento de aplicarlas y que además se enmarquen en los lineamientos de la metodología IRAM SECTUR.

Para complementar la propuesta se realizó un análisis presupuestario para la aplicación y ejecución de la propuesta Técnica y Operativa para la Implementación del Programa de Certificación. Se elaboró además un cronograma de actividades, dentro del cual se ejecutarían las medidas, procesos correctivos y demás acciones que permitan y faciliten el proceso de certificación del Parque.

4) **Efectuar el Estudio de factibilidad ambiental, social, económica y financiera.**

En este objetivo se utilizaron los datos numéricos y porcentajes que son el resultado del proceso de evaluación, mediante el cual se determinó si cumple o no cumple con los estándares establecidos por la normativa IRAM-SECTUR.

a) Los aspectos que se consideraron para la evaluación son los siguientes:

i. **Ambiental.-** Se aportó a mejorar la utilización o implementación de técnicas y estrategias de uso, producción de energías y la eficiente utilización y manejo de los recursos. La metodología que se utilizó para la evaluación ambiental y social fue la matriz de Lázaro Lagos.

ii. **Socio Cultural.-** Se contribuyó a generar herramientas específicas que ayuden a disminuir la problemática social, mediante la participación comunitaria e integrada; contribuyendo al rescate y valoración cultural.

iii. **Económica y Financiera.**- Se determinó el presupuesto de inversión; determinación de adecuaciones infraestructurales requeridas, equipamiento, instalaciones especiales, gastos pre-operativos, capital de trabajo, imprevistos, calendario de inversiones, pronóstico de ingresos, pronóstico de costos y gastos operativos (incluyendo depreciación y amortización de bienes e intangibles, flujo de caja, análisis del punto de equilibrio, otras razones o ratios financieros como el TIR, VAN, R.C/B que ayudarán a definir la viabilidad del proyecto.

V. **RESULTADOS**

A. **DIAGNÓSTICO SITUACIONAL, ANÁLISIS DE MERCADO, MARCO LEGAL Y PROCEDIMIENTOS DEL PARQUE NACIONAL EL PALMAR Y DE LAS NORMAS IRAM-SECTUR.**

1. **Conocimiento del Área protegida y región adyacente**

a. **Características generales del Área Protegida**

1) **Nombre del Área Protegida**

Parque Nacional El Palmar.

2) **Área de influencia**

Dto. Colón, Concordia y San Salvador (ciudades de Concordia, Colón, San José, San Salvador, Villa Elisa, Ubajay, Liebig, etc.). Y zona rural circundante.

3) **Ubicación a nivel provincial**

El Parque Nacional El Palmar se encuentra ubicado al sudeste de la provincia de Entre Ríos, en el departamento Colón. Sus coordenadas geográficas son: 31° 55' Lat. S y 58° 17' Long. E

4) **Superficie y límites**

- i. **Superficie:** 8.500 ha
- ii. **Límites:** **Sur:** Arroyo Sumaca-Espino, **Este:** río Uruguay, **Oeste:** Ruta Nacional N° 14, **Norte:** alambrado de forma irregular que lo separa de distintas propiedades privadas.

5) **Ley de creación y dominio de la tierra**

El Parque Nacional El Palmar fue creado por la Ley 16.802 promulgada el 30 de noviembre de 1965. Originalmente tenía una superficie de 14.000 ha reduciéndose posteriormente en el año 1972 a 8.500 ha.

6) **Aspectos geográficos, climáticos y naturales más relevantes.**

El Parque Nacional El Palmar está ubicado en el margen derecho del Río Uruguay, en la Provincia de Entre Ríos, y pertenece a la eco-región del espinal. Protege una de las sabanas americanas australes conocida localmente como El Palmar de Colón. Esta denominación hace referencia al estrato leñoso superior constituido exclusivamente por la palmera yatay (*Butia yatay*), el atractivo principal que motivó la declaración como Parque Nacional.

El paisaje característico es una llanura suavemente ondulada con una alta concentración de palmeras, pastizales y bosquesillos, interrumpidos por pajonales y sectores de la selva en galería que acompaña los arroyos que atraviesan el área. La zona herbácea y el fuego parecen ser dos factores muy importantes en el mantenimiento de esta sabana. Ambos factores experimentaron grandes modificaciones, principalmente, en los últimos 200 años. Los cambios más abruptos están asociados con el incremento en la invasión de leñosas y de animales exóticos que representan en la actualidad la principal amenaza contra el área protegida.

El clima es lluvioso templado cálido con una temperatura media anual de 18.9°C y una precipitación media anual de 1298mm.

b. **Recursos naturales**

1) **Flora**

En las cercanías existen ambientes naturales poblados por pastizales y palmeras Yatay, estas últimas muy características de la zona protegida por el Parque Nacional El Palmar.

También posee bosques xerófilos situados a los costados de los arroyos. Entre las especies vegetales más representativas existentes se encuentran:

Cuadro Nº 2: Listado de las especies más representativas de flora del parque nacional El Palmar.

NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTÍFICO	USOS
Yatay	<i>Butia yatay</i>	Ornamental, alimenticia (fruto comestible)
Ubajay	<i>Hexachlamis edulis</i>	Ornamental, alimenticia (fruto comestible)
Ceibo	<i>Ecythrina cristagalli</i>	Ornamental, maderable.
Sauce	<i>Salix humboldtiana</i>	Maderable, medicinal
Tala	<i>Celtis Spinosa-var. Weddeliana</i>	Maderable.
Timbó pacará	<i>Enterolobium contortisiliquum</i>	Ornamental, maderable.
Ibira pitá	<i>Peltophorum vogelianum</i>	Maderable.
Espinillo	<i>Acacia caven</i>	Ornamental, maderable
Molle	<i>Schinus longifolius</i>	Maderable
Nandubay	<i>Prosopis affinis</i>	Ornamental, maderable
Margarita	<i>Aspiria montevidensis</i>	Ornamental
Mataojo	<i>Pouteria salicifolia</i>	Ornamental, maderable
petunias	<i>Petunia silvestres</i>	Ornamental
Guayabo colorado	<i>Myrceanthes cisplatensis</i>	Maderable
Pega pega	<i>Desmodium canum</i>	Silvestre
Sanalotodo	<i>Desmanthus depressus</i>	Silvestre
Tréboles de carretilla	<i>Medicago spp</i>	Silvestre
Arvejilla amarilla	<i>Adesmia incana</i>	Silvestre
Chilcas blanca	<i>Baccharis drancunculifolia</i>	Silvestre

Chilca negra	<i>Eupatorium buniifolium</i>	Silvestre
--------------	-------------------------------	-----------

Fuente: Mapa Cultural de Ubajay 2006.

2) Fauna

La fauna ha sido modificada por la acción del hombre. En zonas acuíferas viven teros, garzas blancas, patos. También se pueden encontrar comadrejas, perdices, iguanas, pájaros e insectos.

Cuadro Nº 3: Listado de mamíferos del parque nacional El Palmar.

FAMILIA	NOMBRE CIENTÍFICO	NOMBRE COMÚN
Didelphidae	<i>Didelphis albiventris</i>	Zarigüeya orejiblanca
Didelphidae	<i>Marmosa pusilla</i>	Comadreja común
Vespertilionidae	<i>Lasiurus boralis</i>	Murciélago rojo
Desmontidae	<i>Desmodus rotundus</i>	Vampiro común
Molossidae	<i>Molossus molossus</i>	Murciélago
Molossidae	<i>Eumops bonariensis</i>	Murciélago común
Tadaridae	<i>Tadarida brasiliensis</i>	Murciélago cola de ratón
Dasipódidae	<i>Dasyopus hybridus</i>	Armadillo
Felidae	<i>Felix colocolo</i>	Gato colocolo
Hydrochoeridae	<i>Hydrochaeris hydrochaeris</i>	Carpincho
Chinchillidae	<i>Lagastomus maximus</i>	Vizcacha

Fuente: Área de educación ambiental El Palmar

Cuadro Nº 4: Listado de mamíferos exóticos del parque nacional El Palmar.

FAMILIA	NOMBRE CIENTÍFICO	NOMBRE COMÚN
Leporidae	<i>Lepus europaeus</i>	Liebre común
Suidae	<i>Sus acrofa</i>	Jabalí
Bovidae	<i>Antílope cervicapra</i>	Cervicabra
Cervidae	<i>Axis axis</i>	Ciervo africano

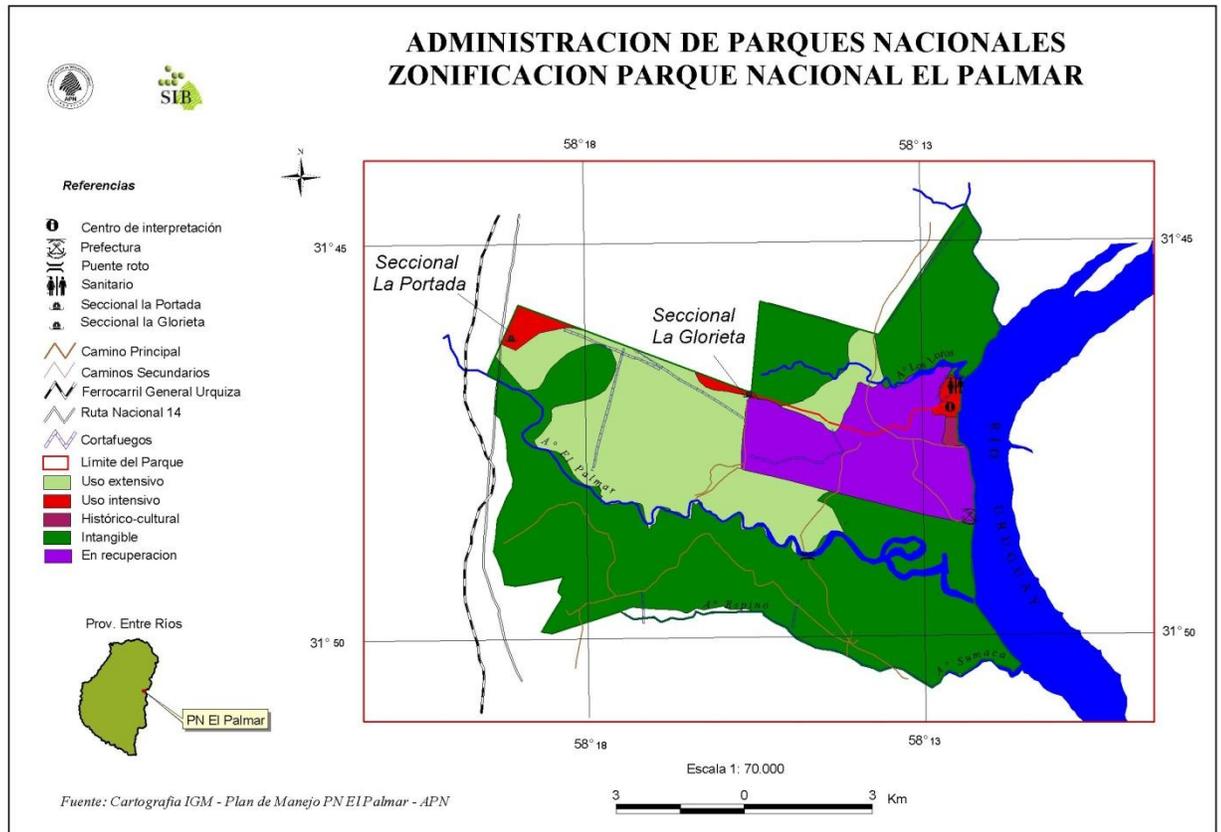
Fuente: Área de educación ambiental El Palmar

Cuadro N° 5: Listado de aves del parque nacional El Palmar.

FAMILIA	NOMBRE CIENTÍFICO	NOMBRE COMÚN
Psitácidae	<i>Myiopsitta monachus</i>	Cotorra común
Cidae	<i>Colapses melanolaemus</i>	<i>Carpintero real</i>
Columbidae	<i>Columba plúmbea</i>	Paloma Plomiza
Anatidae	<i>Amazoneta brasiliensis</i>	Pato cutiri
Hirundínidae	<i>Atticora melanoleuca</i>	Golondrina
Corvidae	<i>Cyanocorax caeruleus</i>	Urraca común
Falconidae	<i>Falco sparverius</i>	Halconcito colorado
Ardeidae	<i>Egretta thula</i>	Garza blanca
Tinamidaé	<i>Nothura maculosa</i>	Inambú común
Picidae	<i>Colapses campestris</i>	Carpintero campestre
Cucúlidae	<i>Guira guira</i>	Pirincho
Ralidae	<i>Aramides ypecaha</i>	Ipacaá
Caprimúlgidae	<i>Caprimulgus parvulus</i>	Atajacaminos chico
Estruciónidae	<i>Rhea americana</i>	Ñandú
Emberizidae	<i>Saltator aurantiirostris</i>	Pepitero de collar
Alcedínidae	<i>Chloroceryle amazona</i>	Martín pescador mediano
Troquílidae	<i>Helimaster furcifer</i>	Picaflor

Fuente: Guía de aves Parque Nacional El Palmar.

3) Ambientes terrestres



Mapa N°1. Diferentes ambientes del parque nacional El Palmar

Fuente: Manual de uso público parque nacional El Palmar.

Generalmente los ambientes terrestres se distribuyen por tipo de suelo, pero la división entre los ambientes naturales terrestres no es absoluta, siendo sus límites difusos y algo variables con el tiempo, dependiendo, en gran medida, de los incendios o de los períodos de grandes lluvias o sequías.

Alrededor de un (67%) de vegetación pertenecen a un estrato arbóreo y están presentes en más de un ambiente (el mayor número de sus individuos suelen concentrarse en uno solo). Es común encontrar en forma aislada, especies típicas del bosque xerófilo en pleno palmar, y viceversa. La fauna terrestre suele desplazarse permanentemente, por lo que es altísima la superposición faunística entre los ambientes, aunque hay algunas especies

exclusivas de uno solo, como los tuco-tuco (*Ctenomys sp*) que pertenece únicamente al pastizal. (Módulo 3. Parque Nacional El Palmar, 2007)

a) La sabana

La sabana es un ecosistema con fisonomía muy variada, moldeada por los incendios (en cambio la selva en galería jamás se incendia). El fuego es un modelador del paisaje, es un componente esencial del ecosistema de sabana, que afecta a todos sus ambientes, precipitando cambios en su composición florística y estructura, permitiendo que haya gran dinamismo en la sucesión de vegetación: mientras algunas especies son casi eliminadas, otras logran prosperar en ciertas áreas únicamente después de un incendio.

Luego de algún tiempo sin quemas, las condiciones de suelo van cambiando, tornándose apto para que regresen las especies que el fuego eliminó antiguamente, en un ciclo que funciona desde hace milenios.

La frecuencia e intensidad de fuegos determinan que la sabana sea total o parcialmente herbácea, arbustiva o arbolada. Los sectores de pastizal tienen una aparente tendencia natural a regresar, mediante el fuego, al estado predominantemente herbáceo que describieron los primeros exploradores no aborígenes.

Cabe aclarar que la fauna, siendo mayormente del tipo chaqueño, (subregión geográfica de Argentina que comprende la planicie boscosa del Noreste argentino; integrada en la Llanura platense, abarca las provincias de Chaco, Formosa y Santiago del Estero, el este de Salta y Tucumán, y el norte de Santa Fe) integra la región del Chaco sudamericano, que se prolonga por Paraguay y Bolivia. La palabra Chaco significa en quechua 'país de las cacerías', en alusión a la rica fauna que posee la región.

Esta región se encuentra hasta cierto límite adaptada al fuego, pues las diferentes especies de fauna que habitan esta zona se refugian fácilmente cuando existe la presencia del fuego, mediante refugios subterráneos y hábitos arborícolas, veloz carrera o vuelo, etc. Aunque siempre hay mortandad de individuos. De todas formas esa mortandad suele compensarse posteriormente con las mejores condiciones de hábitat que genera el

incendio, produciéndose una rápida recuperación poblacional. (Módulo 3. Parque Nacional El Palmar, 2007)

b) **Palmar-pastizal de la sabana**

Los pastizales asociados a palmares de Yatay (*Butia yatay*) conforman el ambiente natural característico del Parque. Los palmares forman manchones de diversa extensión y densidad, con ejemplares de edades homogéneas. En ocasiones los palmares son muy densos y forman sombra permanente, lo que mantiene más alta la humedad del suelo, favoreciendo el crecimiento de un tupido sotobosque. Los palmares ocupan las zonas con suelos bien drenados, generalmente arenosos, con una delgada capa de humus superiores, húmedos y algo ácidos, en lomadas y tierras altas, siempre que la napa freática no esté muy cerca de la superficie.

Generalmente la cobertura de pastos no deja ver el suelo. En las lomas predominan los pastizales puros, y en las laderas, en alta y media loma, los palmares con diferentes tipos de sotobosque. El palmar-pastizal, cubre aproximadamente el 60% del Parque. En unas 2000 hectáreas predominan los palmares densos y en unas 2800 hectáreas los pastizales casi sin palmeras. En la restante superficie de éste ambiente, no hay una predominancia definida de pastos o palmares.

En los palmares, la densidad promedio es de 286 palmeras por hectárea (con máximos de 608/ha. y mínimos de 52/ha). Las copas cubren el 38% de la superficie del suelo en promedio (máx. 81% - min. 7%). Pueden existir miles de renovales por hectárea, promediando 1250/ha (máx. 5933/ha - min. 300/ha), los que en su mayoría mueren en períodos de sequías, y muy pocos durante incendios

El Palmar-pastizal es el ambiente del Parque con mayor diversidad de especies y el de mayor número total de individuos (sumando los ejemplares de todas las especies). Es el ambiente que tiene mayor presencia de especies exclusivas, o sea aquellas que no se encuentran en ningún otro ambiente, por ejemplo: decenas de especies de pastos y margaritas que nunca podrían crecer ni en la selva en galería ni en el bosque xerófilo. (Módulo 3. Parque Nacional El Palmar, 2007)

c) **Bosque xerófilo o semi-xerófilo de la sabana**

Es el ambiente típico de la eco-región del Espinal, y dentro de los límites del Parque Nacional se limita a un sector, de aproximadamente 750 hectáreas, en cercanías del río Uruguay, donde forma agrupaciones mixtas (varias especies de árboles y arbustos) que en ocasiones son muy tupidas y de difícil acceso. El terreno es alto, arcilloso-limoso, con una cobertura de loess. Es la parte netamente arbolada de la sabana, aunque no son bosques continuos, sino que hay numerosos claros, como islas de pastizal, o arbustales de Chilcas (compuestas -Asteraceae).

Los grandes calores del verano, con muchas horas de exposición directa al sol, y las condiciones del suelo, que retiene escasa humedad superficial, son la razón de la existencia del bosque xerófilo, que lo componen árboles de mediano porte, de hasta 10 metros de altura, con hojas pequeñas de cutículas gruesas para evitar la deshidratación, caducas o no, a veces espinosos, acompañados de numerosas especies de arbustos y hierbas. La condición de bosque xerófilo o semi-xerófilo dependerá del grado de humedad disponible en el suelo, lo que determinará la predominancia de árboles más o menos resistentes a la sequedad. (Módulo 3. Parque Nacional El Palmar, 2007)

d) **Bajos inundables de la sabana**

En terrenos con escasa pendiente, con dificultades de drenaje del agua, se forman espesos pajonales anegadizos. El suelo de los bajos es arcilloso, a veces pantanoso, con un estrato superior de humus y/o con gran cantidad de restos vegetales en descomposición, a veces muy rico en nutrientes, aunque los altos pajonales pueden ocasionar su merma.

La comunidad vegetal típica de los bajos la componen los pajonales los conforman gramíneas de gran tamaño, como la Paja colorada (*Paspalum quadrifarium*). Ocupan cerca de 700 hectáreas. Durante los años de muchas lluvias, suelen permanecer algunos sectores permanentemente bajo agua, formándose pequeñas lagunas de muy escasa profundidad, aunque normalmente son temporales y se evaporan con el calor de primavera y verano. (Módulo 3. Parque Nacional El Palmar, 2007)

e) **Eriales de canteras abandonadas de la sabana**

Durante gran parte del siglo XX existió canteras en este parque por lo que se desarrolló la actividad de extracción de piedra, en especial de canto rodado del subsuelo. Para realizar la extracción se utilizaba maquinaria pesada, se quitaba la vegetación y el humus superficial de las lomadas del área, hasta acceder a la siguiente y gruesa capa arcillosa-arenosa-pedregosa. Por esta razón miles de metros cúbicos de este material pedregoso fueron trasladados hasta sitios de procesamiento.

De los ambientes originarios, el más afectado por la extracción de áridos fue el palmar-pastizal, donde se afectaron unas 400 hectáreas. Al dejar al descubierto el subsuelo infértil mediante la remoción del humus superficial, se generaron virtuales desiertos en gran parte del área, porque además de infértil, la arena es muy permeable, y se seca rápidamente los días soleados.

La vegetación en general tiene grandes dificultades para establecerse en los eriales, que ocupan un considerable porcentaje del Parque. Es poca la vegetación que puede adaptarse a esas condiciones. Los eriales son los ambientes con menor diversidad de especies, y menor cantidad total de individuos, tanto en flora como en fauna. (Módulo 3. Parque Nacional El Palmar, 2007)

f) **Selva y bosque en galería**

El gran río Uruguay (al igual que el Paraná), trae desde las cálidas selvas subtropicales de más al norte, gran cantidad de semillas de árboles, arbustos, enredaderas y lianas. Las periódicas inundaciones depositan las semillas cerca de su costa, que se mantiene casi permanentemente húmeda, permitiendo la germinación de muchas de ellas.

Las aguas del río bajan relativamente cálidas, elevando la temperatura del aire cercano, generándose un microclima en toda el área. Por lo general no ocurren heladas hasta 50 metros más allá del río. El río además genera alta humedad ambiental, favoreciendo a la vegetación selvática en general, y a las epifitas en particular. Por todo ello, muchas especies vegetales típicas del norte se adaptan y hasta se reproducen en el área.

Esta selva penetra por las costas de los arroyos como costillas hacia el interior de la sabana. En general, a pocos kilómetros alejándonos arroyo adentro del río Uruguay, el microclima va desapareciendo: disminuye la humedad ambiente; las temperaturas medias descienden; las aguas de los arroyos son frías y ocurren heladas fuertes. Entonces la selva pasa a ser bosque: los más grandes árboles y muchas especies de lianas y enredaderas están ausentes. Este ambiente ocupa alrededor de 650 hectáreas.

La cantidad de especies vegetales es muy importante, otorgándole al área protegida una mayor biodiversidad (de todos modos, es menos diversa que las selvas del norte). En el Parque, la mayoría de las especies de la selva en galería son exclusivas de éste ambiente. (Módulo 3. Parque Nacional El Palmar, 2007)

c. Recursos Culturales.

1) Aspectos históricos y culturales.

Se tiene información que el área fue habitada por indígenas de diferentes grupos culturales entre ellos los Guaraníes los cuales llegaron a estos parajes por lo menos hace 1000 años. Se han relevado hallazgos aislados de instrumentos líticos que pudieron pertenecer a estos grupos indígenas. El principal manejo dentro del Parque se centra en la actualidad sobre las Ruinas de la Calera del Palmar, pertenecientes a los Dominios Jesuitas establecidos en la región para luego ser poseídos por Manuel Barquín, veedor de campos nombrado por el Virrey Ceballos a fines del siglo XVIII.

El lugar posee entonces un importante valor histórico como antecedente de poblamiento, industria y organización de la región, que hasta fines del siglo XVIII fue marginal respecto a las vías de comunicación entre los centros de poder político y económico del Virreinato del Alto Perú y el Río de la Plata. (Módulo 3. Parque Nacional El Palmar, 2007)

2) Historia del Parque Nacional El Palmar.

La presencia humana más antigua ocurrió 11.000 años a.C. Luego de 2.400 años, ambos márgenes del río Uruguay, en su curso medio y bajo, estaban ocupadas por grupos caracterizados como cazadores-recolectores-pescadores, que usaban instrumentos como las boleadoras, molinos, manos de moler, y otros hechos de hueso (arpones, leznas, punzones y raspadores), generalmente decorados con dibujos geométricos.

Los últimos grupos indígenas que entraron a la región, desde 500 años antes de la Conquista Española y aún en tiempos hispánicos, fueron los Tupí-Guaraní, cazadores-pescadores con agricultura incipiente y alfarería caracterizada por las grandes urnas funerarias. Como hábiles canoeros, disponían de una gran movilidad en la región y oficiaron de intérpretes de otros pueblos indígenas, de conquistadores, de autoridades coloniales y de Jesuitas. A orillas de arroyos del Parque se han encontrado restos de alfarería y herramientas de piedra de unos 1.000 años de antigüedad.

A pesar de que la mayoría de los topónimos de la región son de lengua Guaraní, otros grupos cazadores -probablemente descendientes de aquellos prehistóricos- dominaban diferentes espacios a ambos márgenes del río Uruguay: Yaros (posiblemente un derivado de la palabra Charrúa) y Minuanes en la ribera Occidental del río y en el interior del territorio de Entre Ríos, y Guenoas, Bohanes y Charrúas de la ribera Oriental, ingresando al lado Occidental con posterioridad a la Conquista, en busca del recurso que ofrecía la proliferación del ganado cimarrón. (Módulo 3. Parque Nacional El Palmar, 2007)

c) Creación del Parque.

En el año 1966 se dicta la Ley Nacional 16.802 con el fin de crear el Parque Nacional El Palmar, posteriormente la Ley Nacional 19.689 define la superficie que tendrá el Parque. El 12 de marzo de 1971, a las nueve horas, el Estado Nacional toma posesión de la propiedad de Estela Antonia Saubidet y a las quince la de Salvia. Finalmente, mediante la Ley Provincial 5.379 del año 1973, la provincia de Entre Ríos cede la jurisdicción de las tierras al Estado Nacional, quedando legalmente conformado el Parque Nacional.

Abarca campos expropiados a descendientes del General Urquiza, entre otras personas, que en total sumaban 20 propiedades, pertenecientes a: Estela Antonia Saubidet “La Niña”, Emmy Clara Stein de Kroger, Estancias Kroger, Liebig's Extract of Meat Company, Laufú S.A., Salvia Hermanos, Constante Bouvet, Modesto Bouvet, Víctor Hechinger, Alfredo Hechinger, Domingo Benini, Juan Ramón Larocca, Norberto Arralde, Isaac Samuel Mandel, Ernesto Cutro, Cirilo Hichard, Salustiano Brossard, Aguila Ortiz de Bouvet, Héctor María Benini, Edmundo Pellene e Isidro Noir.

En un principio se pretendió que fuera de 14.000 hectáreas, pero finalmente se expropiaron 8.500. La empresa Salvia Hnos. también recibió una indemnización para dar por finalizada su actividad ríperia en el lugar. Poco después se termina de retirar todo el ganado de los campos y se reorganiza el sitio histórico.

d) Aspecto Demográfico – Social

La localidad más cercana al Parque Nacional El Palmar, se encuentra ubicada a 6km de distancia, llamada Ubajay donde pertenecen la mayoría de trabajadores del parque, por ser la principal zona de influencia poblacional.

Ubajay según el censo realizado por el INDEC 2005 determina que tiene una población de 3000 habitantes. Los empleos en la población dependen de la industria maderera (aserraderos) en un 70%; de los servicios, comercio y transporte un 25%; y apenas el 5% de la actividad del sector público (municipalidad) y parque nacional El Palmar.

En este lugar desarrolla la educación formal desde el preescolar, escuela general básica (EGB) y polimodal. Además educación para adultos y talleres de capacitación en: panificación, corte y confección, tallado y pulido en piedra, carpintería. No existe instrucción superior, por lo que la población joven emigra hacia las ciudades más cercanas como: Concepción del Uruguay, Colón y Concordia.

En la población existe un porcentaje de alrededor del 67% de familias de escasos recursos económicos, mientras que el 33% de familias pertenecen a una economía media-alta.

Es importante mencionar que la población maneja el término “Familias Golondrinas”, refiriéndose a aquellas familias humildes de las provincias de Misiones y Corrientes, que llegan a la localidad en busca de trabajo temporal, que muchas veces es permanente. Sus asentamientos están dispersos en los campos y en algunos aserraderos.

En la localidad se manejan términos de origen guaraní (primeros pobladores), como lo refleja el nombre que lleva la localidad, *Ubajay* ” *îvâ* = fruta, *jhaî* = agria” (fruta agria), así como también la palmera *Yatay* “*jhatá* = duro, *î* = agua”(árbol de agua dura).

Además, el origen de la población en la actualidad ha variado debido a los asentamientos de colonias de origen judío y criollo. (Módulo 3. Parque Nacional El Palmar, 2007)

e) **Uso Histórico**

El uso histórico del área se relaciona con dos actividades productivas:

1) **Explotación ganadera**

Los vacunos cimarrones empezaron a reproducirse sin control desde al año 1600 en que fueron liberados por Hernandarias de Saavedra, quien fue un militar y líder político criollo, nacido en América y el primero en ocupar el puesto de gobernador de una región colonial; en ese tiempo los campos era propiedad del Rey de España. Los Cabildos concedían a los particulares permisos para capturar orejanos (personas tradicionalistas con ciertos rasgos folklóricos). La Compañía de Jesús tenía acciones para vaquear en toda la extensión de la actual República Oriental del Uruguay y en más de la mitad del territorio entrerriano.

El vacuno se aprovechaba en forma integral. Se le quitaba el cuero, se salaba la carne y se guardaba el sebo. Durante todo el período colonial los cueros fueron el segundo producto más exportado por estas provincias. Sin embargo, los jesuitas fabricaban centenares de miles de cuero para consumo interno de las treinta reducciones de indios.

A mediados del siglo XIX aumentó la cría de ovejas hasta llegar a miles y miles de cabezas. Al promediar el pasado siglo XX, esta actividad decayó y los productores cambiaron los lanares por vacunos otra vez. (Módulo 3. Parque Nacional El Palmar, 2007)

2) **Explotación minera.**

La explotación minera tiene que ver con los distintos aprovechamientos de yacimientos minerales que se efectuaron en el Área; Comenzó alrededor del año 1700 con el establecimiento de un horno para quemar piedra caliza. Esta actividad, que llegó a contar con cuatro hornos, se extendió hasta finales del siglo XIX con utilización de combustible vegetal y se prolongó hasta mediados del siglo XX con combustible líquido.

Los precursores de la actividad minera fueron los jesuitas, que incineraban la conchilla fósil para fabricar cal viva, con la cual pelaban los cueros. En tiempos de Urquiza, los hornos se arrendaban a particulares a cambio de una cantidad preestablecida de fanegas de cal. Estos hornos, que funcionaron a lo largo de dos siglos, requerían una tonelada de leña por cada tonelada de piedra incinerada. A principio del siglo XX la Calera Morand cambió la combustión a leña por dos grandes tanques para almacenar fluidos.

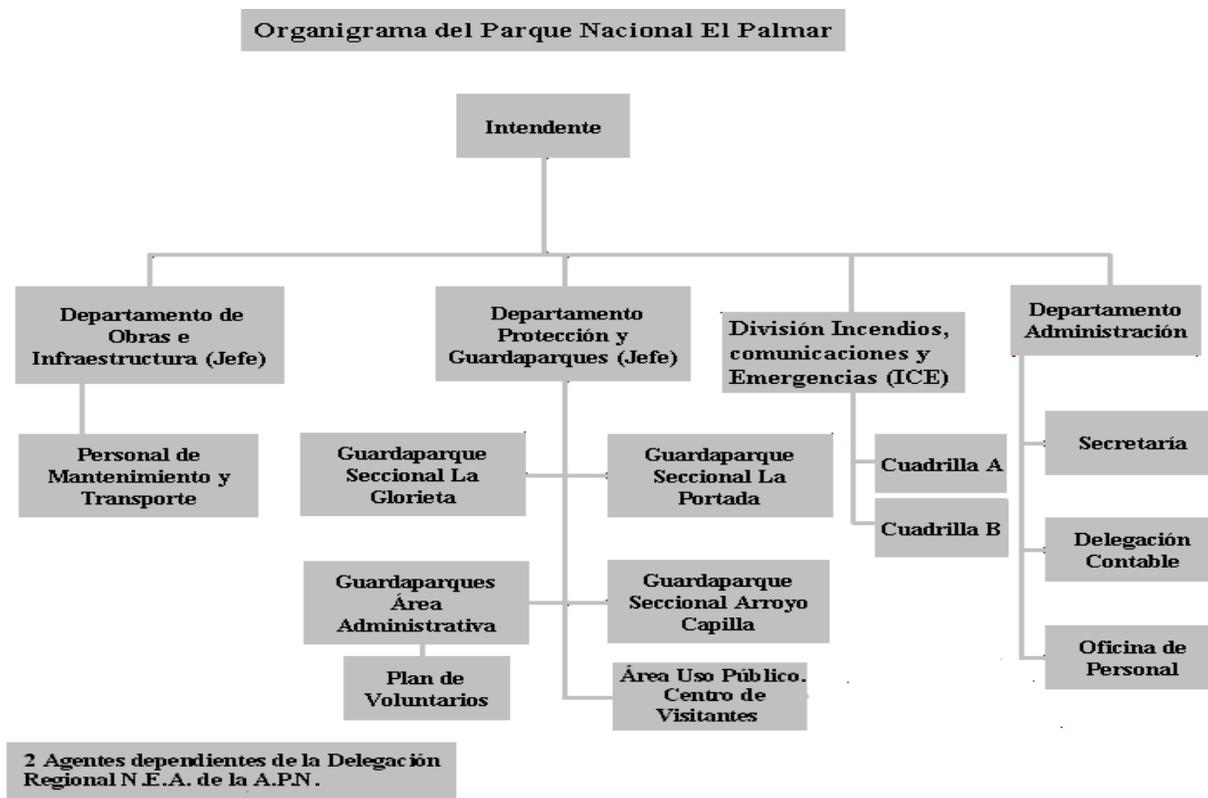
A principios del siglo XX comenzó la explotación de canto rodado. En el año 1955 se estableció la empresa ripiera Salvia Hermanos, la cual destruyó gran parte de las ruinas coloniales y abrió un montón de canteras y pozones por todos lados. (Módulo 3. Parque Nacional El Palmar, 2007)

c) **Uso Actual de la Zona.**

En la actualidad la afluencia turística al Parque ha constituido al turismo en una de las principales actividades que se desarrollan dentro del área así como su principal objetivo de conservación y preservación; teniendo actualmente marcadas variaciones estacionales.

La estacionalidad que registran mayor afluencia de visitantes en la época de verano (enero-marzo) especialmente en el mes de febrero, Semana Santa y vacaciones de invierno (julio-septiembre), también se producen importantes ascensos circunstanciales en el número de visitantes durante los fines de semana largos, produciéndose una fuerte presión sobre los servicios del área protegida. (Módulo 3. Parque Nacional El Palmar, 2007)

d) Organigrama del Parque.



Fuente: Plan El Palmar, 2006.

La Administración de Parques Nacionales de la Argentina (APN), a la cual se rige El Palmar, así como otros Parques Nacionales, tiene tan alto grado de complejidad en diversas áreas, que requiere de una importante estructura de personal destinada a llevar cabo su manejo.

i. **Intendente**

Es la autoridad máxima del Parque, tiene la responsabilidad de cumplir y hacer cumplir con la normatividad que rige dentro del área. Depende Jerárquicamente de la Dirección Nacional de Interior de la Administración de Parques Nacionales. Del Intendente parten las directivas a todo el personal del Parque, por medio de los Jefes de cada Departamento. Está facultado para dictar “Disposiciones”, mediante las cuales establece normas de

variado tipo para el Parque. Es quien aplica sanciones administrativas de primera instancia, por ejemplo multas, cuando alguna persona comete alguna infracción a los reglamentos de la Administración de Parques Nacionales. Este cargo se renueva periódicamente por concurso. (Plan El Palmar, 2006).

ii. Departamento Administración

En este departamento se realizan todos los trámites administrativos, por lo que requiere de personal idóneo. Estas personas dependen jerárquicamente en forma directa del Intendente. En el Parque trabaja una Secretaría de Intendencia, con un integrante, que lleva la Mesa de Entradas y Salidas (organización que se encarga de recibir documentación y facilitar la comunicación con las demás áreas), archivos administrativos y demás tareas propias de secretaría. Existe una Delegación Contable a cargo de una persona que, entre otras tareas, tiene a cargo la Caja del Parque y los libros Contables. (Plan El Palmar, 2006).

La Oficina de Personal y Patrimonio, está integrada por un agente, que se ocupa de mantener actualizados los legajos del personal, planillas de asistencia y licencias, además de llevar el registro de todos los bienes patrimoniales del Parque.

iii. Departamento de Obras e Infraestructura

Se encarga del mantenimiento de caminos, conducción de vehículos, conservación de los carteles, reparaciones de maquinaria, arreglos en los edificios del Parque, tareas muy diversas están a cargo de este Departamento que es encabezado por un Jefe de Obras que depende directamente del Intendente, que le asigna las tareas.

Los trabajos pendientes por hacer son evaluados por el Jefe de Obras, y de acuerdo a la urgencia y los recursos disponibles, establece los tiempos de ejecución mediante una planificación de actividades

Cinco agentes trabajan junto al Jefe de Obras. Estos tienen una especialidad cada uno, como tractorista, motoniveladorista, albañil, pintor, pero generalmente realizan conjuntamente todo tipo de tareas. Algunos de los agentes tienen algún vehículo a cargo, y

solo en circunstancias especiales es reemplazado por otro en su conducción. Todos tienen, además, mucha experiencia en el combate de incendios forestales y pueden ser convocados con ese fin. (Plan El Palmar, 2006).

iv. **Departamento de Protección y Guardaparques**

La carrera de Guardaparque Nacional se inicia luego de aprobar el primer año de un curso que se dicta en el Instituto Claes Olrog, del Consorcio Académico formado por la Universidad Nacional de Tucumán y la Administración de Parques Nacionales.

La Ley Nacional 22.351 de Parques Nacionales y sus reglamentaciones, establecen que sea el Cuerpo de Guardaparques Nacionales el encargado del control y vigilancia social y ecológica en esas áreas protegidas.

En El Palmar hay un Jefe de Cuerpo de Guardaparques (es el Guardaparque con mayor rango) que depende jerárquicamente del Intendente. Este Departamento tiene algunas divisiones, en las que trabajan tanto Guardaparques como personal administrativo o Brigadistas de incendios, bajo órdenes del Jefe de Cuerpo. En el Área Uso Público hay un agente administrativo, que interviene en la atención al público, y en la planificación y realización de diversas tareas de ese ámbito. La División I.C.E. tiene a cargo el control de incendios, comunicaciones y emergencias, y como es bastante compleja, se la describe por separado.(pág. 104)

Los accidentes en el Parque Nacional son socorridos por los Guardaparques, quienes brindan los primeros auxilios básicos. También tienen a cargo la fiscalización de los servicios concesionados del Parque, como camping, restaurante, etc. Verificando que se cumplan las obligaciones establecidas.

Ante la comprobación de una infracción o delito, los Guardaparques están facultados para labrar un Acta de Infracción y secuestrar los elementos (vehículos, armas, redes) utilizados para cometer el hecho, así como los productos obtenidos (carne de animales, plantas). Luego los trámites se traspasan al Intendente del Parque. (Plan El Palmar, 2006).

v. **Área Técnica**

Hay personal técnico destacado permanentemente en el Parque, que aunque dependen jerárquicamente de otras dependencias de la Administración de Parques Nacionales, trabajan muy relacionados con el resto del personal.

Actualmente se cuenta con un Biólogo que tiene la tarea de llevar adelante los estudios y operaciones de combate de invasión de flora leñosa exótica, entre otras diversas tareas de investigación. Tiene asiento de funciones en el Parque, pero depende jerárquicamente de la Delegación Regional N.E.A., con sede en la Provincia de Misiones, donde trabajan otros técnicos de la Administración.

Un agente dependiente de la Dirección de Conservación (con sede en Buenos Aires), trabaja en el Parque como encargado de los recursos históricos del área (Calera de Barquín, La Estancia, etc.)

De manera permanente hay asesoramiento y visitas de trabajo de técnicos que tienen funciones en otras sedes de ésta Administración. (Plan El Palmar, 2006).

vi. **División Incendios, Comunicaciones y Emergencias (I.C.E.)**

i. Brigada Incendios Forestales

El Parque Nacional tiene una compleja organización en el control de incendios forestales. Cuando se declara un incendio, se trabaja de acuerdo a un Rol de Incendios, que se actualiza cada año, y que establece las responsabilidades del personal y líneas de mando. El Jefe de Incendios es un Guardaparque (que depende administrativamente del Jefe de Guardaparques) y es la máxima autoridad en los incendios. Es quien determina la forma de encarar un incendio u otra emergencia, las tareas que se realizarán, y las responsabilidades de cada agente interviniente.

Este Parque Nacional cuenta con dos Cuadrillas permanentes de cinco personas, integradas por personal exclusivo entrenado en incendios, llamados Brigadistas, que

cubren guardias, realizan tareas preventivas (mantenimiento de los cortafuegos del Parque y mantenimiento de equipos) y se entrenan (teoría, práctica y físico) todos los días del año.

En caso de grandes incendios se agrega una tercer Cuadrilla, compuesta por el resto del personal de Guardaparques y de Obras, también entrenados para el combate de incendios, pero que durante todo el año ejercen tareas ajenas al fuego. Las tres Cuadrillas tienen cada una un Jefe de Cuadrilla, determinado en el Rol, que recibe las órdenes directas del Jefe de Incendios.

También el personal administrativo puede ser convocado para trabajar en el incendio como radioperador o encargado de abastecimiento. El personal técnico (por ej. biólogos) evalúan los impactos ecológicos. En un incendio o emergencia todo el personal acata las indicaciones del Jefe de Incendios, incluyendo los agentes que tengan mayor jerarquía o antigüedad en el servicio.

Las cuadrillas permanentes de incendios cubren alternadamente las guardias de prevención, para estar en permanente alerta, y en caso de declararse un foco de incendio, la pronta detección y combate del fuego puede permitir controlarlo y extinguirlo por ser aún de superficie reducida. Mientras tanto, el Jefe de Incendios evalúa el comportamiento del incendio y las condiciones atmosféricas, para planificar el combate y convoca al resto del personal del Parque, a toda hora y fecha, quienes se alistan y quedan a la espera de recibir la orden para participar del ataque.

La función de la Brigada de Incendios no se limita al combate de incendios, sino que esta para el MANEJO DEL FUEGO. ¿Cuál es la diferencia? En ocasiones es necesaria la quema de algunos sectores del ambiente natural por cuestiones ecológicas, determinadas por los técnicos del Parque Nacional. Estas quemas se realizan con las máximas medidas de seguridad y bajo absoluto control de las llamas.

El ambiente natural del parque Nacional El Palmar es un potente generador de combustión, pues se trata de una sabana pirogenética, es decir, que el fuego es un componente indispensable del ecosistema y pueden existir incendios naturales. La pregunta es: ¿Por qué se combaten entonces los incendios?

La cercanía de centros poblados y la presencia de miles de turistas al mes hacen que los fuegos accidentales o intencionales sean muy reiterados, alterándose la dinámica del ecosistema. El Parque Nacional ha quedado hoy como una isla pequeña en medio de campos cultivados, y su superficie podría ser quemada por completo en pocas horas, disminuyendo la biodiversidad. Además, existe la posibilidad de que el fuego sobrepase los límites del Parque, afectando campos productivos vecinos. (Plan El Palmar, 2006).

e) **Vialidad.**

Cuadro N° 6: Principal red vial del Parque El Palmar.

VIA DESDE:	TIPO	DISTANCIA
Buenos Aires	Primera.	365 km.
Santa Fe – Paraná	Asfaltada.	315 km.
Rosario	Asfaltada	320 km.
Concordia	Asfaltada	70 km.
Colón	Asfaltada	55 km.
Ubajay	Asfaltada	6 km.

Fuente: Información general del PNEP.

- i. Transporte Terrestre: El sistema vial para uso público dentro del Parque es de tierra, y con ripio, tiene una longitud aproximada de 20 Km., compuesto por un camino principal de 12 Km. de longitud que conecta la entrada al Parque sobre la ruta N° 14 con el Centro Administrativo y ocho en los paseos y miradores.
- ii. Transporte Aéreo: la ciudad de Concordia cuenta con aeropuerto para vuelos comerciales, Actualmente suspendidos por problemas de la empresa LAER (Línea Aérea de Entre Ríos S.A.) única empresa comercial que hace el tramo Buenos Aires - Paso de los Libres. En la ciudad de Colón se prevé la pavimentación de la pista de aterrizaje para habilitarla como aeropuerto.

f) **Servicios básicos.**

- i. **Agua.** En el Centro Administrativo existe una red de distribución de agua de pozo, bacteriológicamente no apta para consumo humano. Desde un tanque centralizador, sin tratamiento potabilizador. Las seccionales (puntos estratégicos de control y vigilancia) cuentan con pozos individuales.
- ii. **Tratamiento de aguas servidas.** Los desagües de aguas servidas se realizan por pozos absorbentes o cámara séptica y lecho nitrificante, tanto en el Centro Administrativo como en las Seccionales. No cumpliendo satisfactoriamente con su función específica.
- iii. **Recolección de basura.** La recolección de residuos del camping la realiza el propio concesionario y la del resto del parque el personal de servicios auxiliares y se traslada al basurero a cielo abierto de la ciudad de Ubajay. No contando con recipientes adecuados para que la fauna no desparrame los residuos.
- iv. **Energía eléctrica.** El parque cuenta con red de distribución de energía eléctrica cuya red de alta tensión viene bordeando el límite del área protegida llegando hasta las Seccionales y Centro Administrativo, en este último se cuenta a su vez con un grupo electrógeno para emergencias. Solamente el Destacamento de Prefectura utiliza energías alternativas.

Cabinas telefónicas. Cuenta con cabinas telefónicas para uso público.

g) **Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA).**

Cuadro N° 7: Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Localización Geográfica estratégica, pues se encuentra en la zona centro del país, lo que permite que sea un punto de 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Apoyo de diferentes instituciones como: Secretaría de Turismo de la Nación, Ambiente y de la Administración de Parques

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
<p>encuentro para las demás provincias, por encontrarse al límite de una de las rutas más importantes de la nación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estaciones del año muy bien marcadas, dando lugar a una variedad de climas, diversidad de flora y fauna. ➤ Recursos turísticos y diversidad de atractivos. ➤ Playas habilitadas en época de verano, con un equipo de guardavidas que vigilan la zona. ➤ Oferta de restaurante, camping, artesanías propias del sector. ➤ Diversas actividades como: pesca deportiva, paseos a canoa, cabalgatas, caminatas, paseos en bicicletas, cada una con guías de sitio especializados. ➤ Cercanía a una de las provincias y ciudades de mayor confluencia turística (Buenos Aires Capital Federal). ➤ Vías de acceso al Parque en muy buen estado. ➤ Autoridades actuales con voluntad política para el desarrollo del turismo y protección del área. 	<p>Nacionales en capacitación, coordinación y dotación de recursos económicos y talento humano para investigación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Colaboración de organizaciones de la cuales es parte como: la Microregión Tierra de Palmares, Municipio de Ubajay, y Empresas Privadas vinculadas con la actividad Turística, con quienes se coordina en el área de marketing. ➤ Existencia de convenios para pasantías e investigaciones nacionales e internacionales, con diferentes instituciones como el CONICET, y diferentes centros de Educación Superior ya sean Nacionales o Internacionales, que colaboran en todas las áreas en un sistema de voluntariado. ➤ Conexión con poblaciones como: Buenos Aires, Córdoba, Santa Fé, Paraná, Colón zonas estratégicas de mucha confluencia turística.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Problemática ambiental severa por la presencia de especies invasoras o exóticas tanto de flora como de fauna que pone en riesgo la existencia de las especies endémicas del lugar. ➤ Falta un inventario técnico de 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El surgimiento de virus dependiendo de la época debido a las altas y bajas temperaturas, especialmente por la existencia de zonas afluentes de agua. ✓ Sobre población de especies exóticas tanto de flora como de

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
<p>recursos naturales, culturales así como también de estudios de impacto ambiental, capacidad de carga, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ No existe un plan de manejo actualizado. ➤ Posibles ataques ocasionales debido a la presencia de culebras en el zona. ➤ Deficiencias en la señalización que permita acceder hacia los atractivos y servicios turísticos. ➤ Falta de capacitación y compromiso del talento humano para desarrollar la actividad turística de manera sostenible. ➤ Escaso mantenimiento de las vías de segundo y tercer orden, principalmente las que se dirigen a los atractivos. ➤ Inadecuadas políticas de gestión y coordinación para mejorar los canales de comunicación interna. ➤ Escasos proyectos y programas de educación ambiental, manejo y aprovechamiento de recursos. ➤ Falta de control e interrelación por parte del personal de control y vigilancia con el turista. ➤ Inadecuados canales de comunicación, relación y control con los concesionarios privados encargados de las actividades turísticas. 	<p>fauna.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencia de incendios forestales de forma natural especialmente en épocas de verano.

2. **Estudio de Mercado**

a. **Análisis de la demanda**

1) **Mercado Internacional**

La demanda turística disminuyó significativamente en el mundo, a lo largo del año 2009 bajo la influencia de una economía mundial extremadamente inestable (crisis financiera, aumento de los precios de los productos básicos y del petróleo, bruscas fluctuaciones en los tipos de cambio, etc.), minando la confianza tanto de los consumidores como de las empresas y llevando a la actual recesión económica mundial.

Según el Barómetro OMT del Turismo Mundial 2009, se estima que las llegadas internacional en los dos meses álgidos de julio y agosto disminuyeron un 3% frente a los mismos meses del año anterior, tras unas disminuciones del 7% en junio, 11% en mayo y 10% en el primer trimestre.

Muchos destinos individuales en particular Asia, Europa y Oriente Medio muestran una pauta de aumento gradual muy similar.



Gráfico N° 1: Llegada de turistas internacionales, evolución mensual en el mundo, 2009.

Fuente: Organización Mundial de Turismo (OMT)

A través de datos estadísticos de la OMT (gráfico N°1), se señala que América del Sur es la única subregión de la Américas que junto con África no ha caído significativamente este año, se estima que ha caído solo un 1% en los primeros 8 meses de año pero un 5% en julio y agosto.

No obstante existen algunos signos preocupantes cómo la economía argentina que desde su caída en el año 2002 no emerge puesto que la demanda nacional y la de los países vecinos está marcando un ligero crecimiento, pese a la inseguridad de las economías ya que esto tiene graves implicaciones en el turismo.

Cuadro Nº 8: Llegada de turistas internacionales a América del Sur, 2009

Llegadas de turistas internacionales por países de destino																				
		Año completo		Variación		Datos mensuales o trimestrales (% variación sobre el mismo periodo del año anterior)														
Series		2007	2008	07/06	08/07	Series 2009*										2008				
		(1000)		(%)		AHF	T1	T2	T3	abr.	may.	jun.	jul.	ago.	sept.	T1	T2	T3	T4	
<i>América del Sur</i>		20.058	20.783	6,5	3,6	-1,3	-2,5	3,9	11,2	1,6	-1,2	-5,0	-5,3	7,9	1,0	6,2	-1,5			
Argentina	TF	4.562	4.665	9,3	2,3	TF	-8,1	-10,0	-5,5							5,2	3,1	5,6	-4,3	
Chile	TF	2.507	2.699	11,3	7,7	TF	0,3	0,5	11,9	-9,8	20,2	12,4	0,3	-15,6	-9,1	4,0	14,7	-1,5	6,9	5,6
Colombia	VF	1.195	1.222	13,5	2,2	VF	9,0	7,5	13,2	6,9	24,2	5,8	10,7	9,5	3,6	7,8	3,4	2,6	6,9	-3,7
Ecuador	VF	937	1.005	11,5	7,2	VF	-2,8	-3,6	2,8	-6,8	10,4	-3,8	2,6	-3,8	-7,8	-9,9	7,0	4,2	8,5	8,9
Guyana	TF	131	133	15,9	1,0	TF	6,5	-7,1	12,8		11,3	7,9	19,1	20,9		6,0	-15,9	-2,9	23,3	
Paraguay	TF	416	428	7,0	3,0	TF	-0,7	3,7	2,8	-5,7	12,5	1,3	-2,6	-9,5	-9,3	4,0	-12,0	1,4	17,1	2,4
Perú	TF	1.916	2.058	11,4	7,4	TF	0,1	0,2	-0,1		4,5	-4,0	-0,6			12,5	13,2	9,1	-4,4	
Uruguay	TF	1.752	1.921	0,2	9,7	TF	3,6	1,4	19,8	-5,5	47,6	18,1	-8,2	-11,1	-15,1	13,0	18,0	3,3	12,9	2,0
Venezuela	TF	771	745	3,0	-3,4	TF	-17,5	-19,3	-15,2		-12,6	-15,6	-17,0			2,3	-10,5	2,1	-8,5	

Fuente: Organización Mundial del Turismo (OMT), octubre 2009.

En Argentina según la encuesta de turismo internacional (ETI), que es un operativo realizado por la Secretaría de Turismo de la Nación (SECTUR) y el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC), presentan los siguientes datos correspondientes al turismo receptivo de julio del año 2009.

En el Aeropuerto Internacional de Ezeiza que se encuentra en la Capital Federal Buenos Aires se registró 123.190 arribos de turistas no residentes acumulando en el año un total de 1.167.776 turistas extranjeros.

Por otro lado el gasto de los turistas extranjeros en el país en julio del 2009 fue de USD 162,3 millones en total del año USD 1.483,5 millones.

Mientras que el gasto realizado en el exterior por los turistas residentes ascendió a USD 192,1 millones acumulando un total de 1.237,8 en el mes de julio.

Como consecuencia el gasto de turismo receptivo con respecto al emisor, se evidenció un saldo negativo de USD 29,8 millones en julio y para el año un saldo positivo de USD 245,8 millones.

Durante los últimos 12 meses, el saldo acumulado entre las llegadas de turistas no residentes y las salidas al exterior muestra un valor positivo de 617.641 turistas. De la misma manera el saldo acumulado entre los gastos del turismo receptivo y emisor alcanzó un total de USD 510,6 millones.

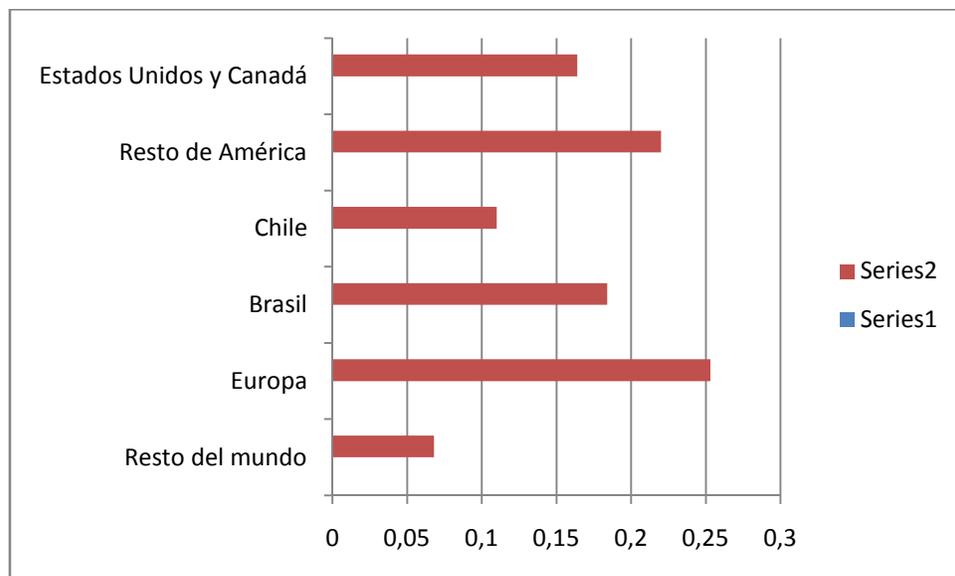


Gráfico Nº 2: Turismo receptivo. Turistas según país de origen, julio 2009.
Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

En lo que corresponde al turismo receptivo se tiene de acuerdo al país de origen los turistas extranjeros que arribaron a la Argentina, en julio de 2009, se observa que la mayor participación la obtuvo Europa 25,3%, seguido por el resto de América 22%, Brasil 18,4%, EEUU y Canadá 16,4%, Chile 11% y Resto del mundo 6,8%.

Con respecto al gasto diario promedio de los turistas extranjeros resultó en USD 68,6. El mayor gasto diario es realizado por los turistas residentes en Brasil y Chile USD 114,1 y USD 96,7 respectivamente (INDEC, 2009).

Considerando a la naturaleza y a los parques nacionales como parte fundamental del proyecto eco-turístico y conociendo la potencialidad que posee la República de la Argentina, el interés, entusiasmo están entorno al turismo de naturaleza y cultural por lo que la Administración de Parques Nacionales busca mecanismos para que la conservación y el disfrute se articulen.

Se debe conocer que un estudio de mercado realizado por SECTUR, sobre la **demanda ecoturística** del año 2008 dice: “el uso del término "ecoturismo" en marketing y herramientas promocionales usadas, es aún relativamente limitado. Todo parece indicar que este término no ha sido aún integrado a las estrategias de marketing del sector turismo de naturaleza.

Estos datos también demuestran que el interés por descubrir la naturaleza está en aumento aunque de manera paulatina.

“En lo últimos 10 años, los Parques Nacionales han duplicado el número de visitantes registrándose en el año **2009** el ingreso de más de tres millones de personas, un crecimiento del 25 por ciento anual que ubica a las áreas naturales y protegidas entre los grandes destinos turísticos del país.

Los 35 Parques Nacionales distribuidos de norte a sur y de este a oeste del país, que ocupan casi cuatro millones de hectáreas, se han convertido así en el destino codiciado de los millones de turistas que recorren la Argentina en busca de un espacio natural, en un momento en que el ingreso de visitantes registra un crecimiento del 12 por ciento anual”.

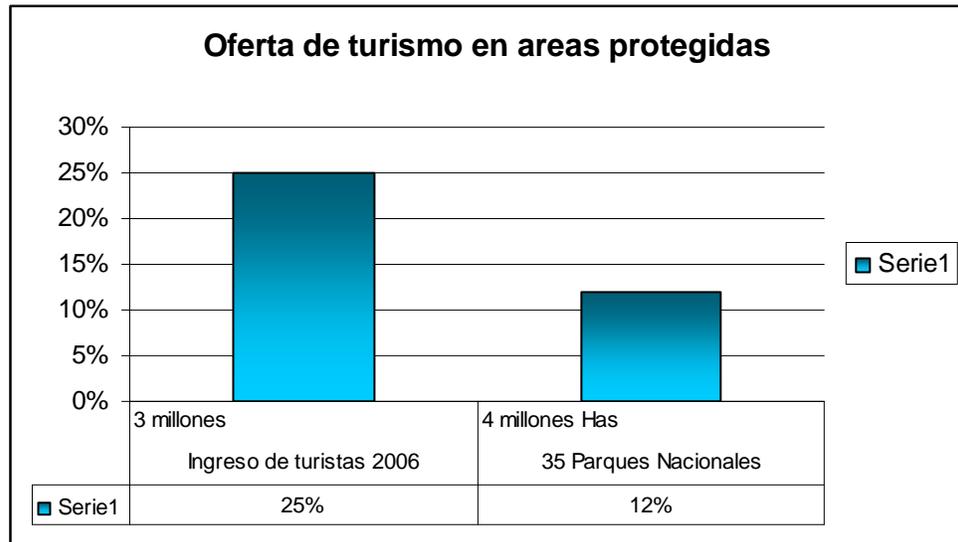


Gráfico Nº 3: Ingreso de turistas a Parques Nacionales, 2006.

Fuente: Boletín electrónico N°17 APN, 2006.

En el año 2006 se registró un ingreso de 3 millones de visitantes a Áreas Protegidas incluidas turismo interno y externo. Según estudios realizados el 25%, que es un total de 750.000 visitantes corresponde a turistas extranjeros que realizan actividades relacionadas con Parques Nacionales.

De este total de turistas extranjeros El Parque Nacional El Palmar, capta un mínimo de 0,015%, equivalente a 11 pax anuales, frente al 99.98% de turistas nacionales por lo cual para el estudio de mercado, la demanda internacional no se considera como parte de la demanda actual o potencial del Parque, sino únicamente el mercado nacional, ya que el porcentaje de turistas internacional que ingresan al Parque Nacional El Palmar es muy bajo comparado con el nacional ya que no representa ni el 1% de turistas que visitan el área protegida.

2) Mercado Nacional

El segmento de mercado nacional está constituido por los turistas regionales y/o locales, sean estos hombres y mujeres, que lleguen al Parque Nacional El Palmar, solos, en grupos organizados y/o familiares, para realizar actividades turísticas y disfrutar de un producto diferente como es el turismo en áreas protegidas.

En el análisis del **turismo interno** del país, las estadísticas han experimentado un importante crecimiento en hasta el año 2008, con un receso importante en el año 2009, ya sea por la crisis mundial, y a nivel nacional las intensas lluvias e inundaciones provocaron un declive de un 8% en el desarrollo del turismo interno especialmente en las zonas que se encuentran a las riveras de importantes fuentes de agua, como es el caso de la costa del río Uruguay.

Pese a esta problemática para el análisis es necesario diferenciar los periodos donde se da un crecimiento a nivel nacional para el turismo, que comprende las épocas vacaciones de verano e invierno. Temporada alta (Septiembre hasta Febrero y Julio), temporada baja (Marzo hasta Junio y Agosto).

Desde el punto de vista cualitativo, el comportamiento del turismo interno de Argentina, tiende al crecimiento y a la redistribución de los turistas según destinos. Actualmente, los turistas argentinos han dejado de salir al exterior y han optado por reemplazar los destinos tradicionales de sol y playa por destinos de **turismo aventura y contacto con la naturaleza**. Otro factor a considerar, es la tendencia a realizar más viajes durante el año con la práctica de las «mini vacaciones» y actividades de recreación y educación ambiental en Áreas Protegidas, en así como de los fines de semana largos.

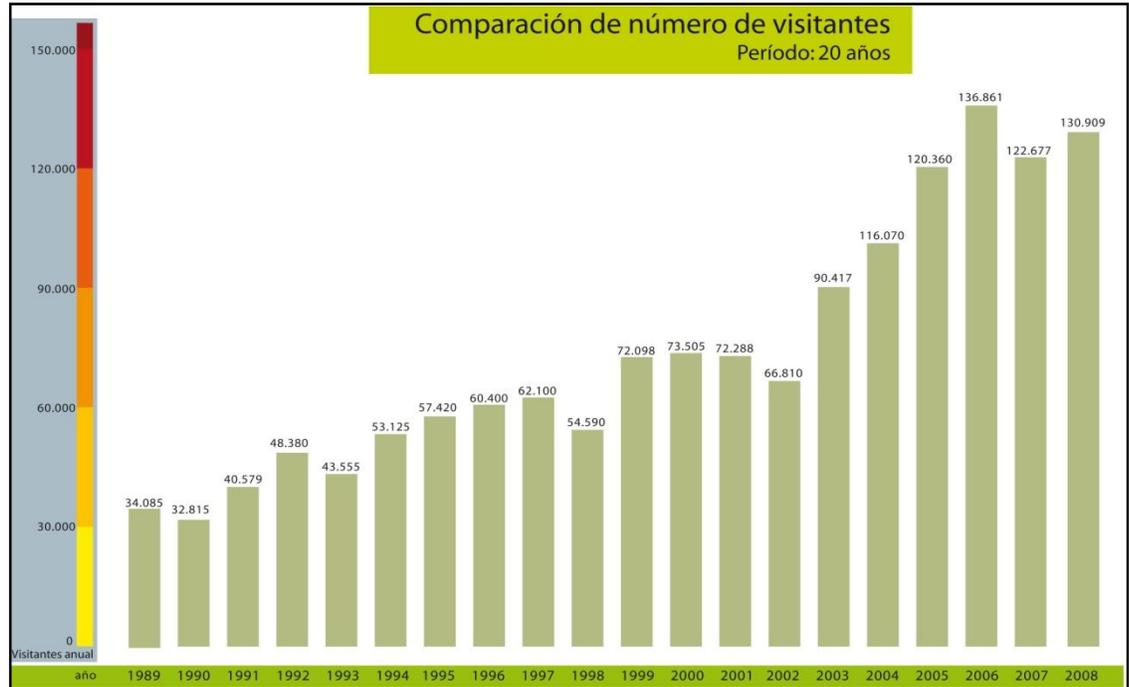


Gráfico N° 4. Evolución del turismo en El Parque Nacional El Palmar, en los últimos 20 años

Fuente: Departamento de contaduría, El Palmar 2009.

Considerando el interés existente en la demanda interna relacionada con la oferta de turismo en áreas protegidas, se puede evidenciar en el gráfico N°6 el alto crecimiento de visitación en los 8 últimos años al Parque nacional El Palmar, considerando que es una de las áreas protegidas más pequeñas del país; pero no menos importante eso demuestra el nivel de visitación que se viene dando; ya que representa un incremento de casi el 40% comparado con años anteriores al 2000, a partir de ese año el número de visitantes que ingresan al parque aumenta de manera progresiva en un promedio de 5% por año, excepto los años 2007 y 2008 donde se da un decrecimiento de un 2% debido a la crisis mundial y a la presencia de cambios climáticos bruscos lo que ha afectado a que la actividad turística se desarrolle con normalidad.

Según informe de la Secretarías de Turismo de Colón, Villa Elisa, Paraná y del Parque Nacional El Palmar, el gasto estimado por turista ronda en el orden de \$100 (pesos

argentinos) diarios a \$150 (pesos argentinos), distribuidos en alojamiento, transporte interno, gastronomía, excursiones, compras y entretenimientos.

3) Perfil actual del turista

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas dirigidas a una muestra de 71pax, aplicadas el fin de semana largo (fin de semana que incluye vacaciones dos días antes) correspondiente al mes de octubre, 2009, se identificó el perfil del turista que visita el Parque Nacional El Palmar, el mismo que se detalla a continuación:

El turista que visita el Parque está entre los 2 y 65 años de edad, las encuestas se realizaron a líderes, representantes de familia o del grupo con el cual visitaron el Parque, cuyas edades comprendían entre los 18 y 60 años de edad; el 100% de los encuestados son de origen argentino, pertenecientes a la provincia de Buenos Aires un 87.32%, teniendo en menor porcentajes visitantes de provincias como: Santa Fé, Córdoba, Colón, etc. No existen registros oficiales de turistas extranjeros sin embargo se tiene como información secundaria que existe un 0, 84% de visitantes anuales en su mayoría provenientes del norte de Europa.

Pertenecen al género femenino (57.75%), de estado civil casados 53.52%, nivel de educación superior corresponde a un (50.71%), así también son trabajadores independientes un (43.66%), viajan en familia un (71.83%), el tiempo de visita en el parque es un promedio de 2- 8 horas y corresponde al (74.64%), la mayoría de turistas visitan por primera vez el parque (76.06%), ingresan al parque en su vehículo personal alrededor del (98,13%), a los turistas les gustaría regresar al parque (30.98%), se informan del parque a través de sus amigos un (86,12%).

Los servicios que más utilizan son los servicios higiénicos (71.83%), con una calificación de buen servicio del (76.47%), y la proveeduría (54,92%), evalúan como buen servicio (87.17%), como buen servicio.

b. Análisis de la Oferta del Parque Nacional El Palmar

1). Atractivos Turísticos

El parque nacional fue creado en 1965 con el fin de proteger una formación de palmeras yatay (*Butia yatay*) de la acción de la ganadería, destruía sus brotes. Las palmeras, constituyen una formación vegetal de gran belleza. Cuenta con hermosos paisajes y diferentes ambientes lo que da lugar a la presencia de fauna, así como también cuenta con vestigios culturales brindando un espacio ideal para el disfrute.

Para realizar el análisis del estado de conservación se consideraron los siguientes criterios:

Bueno: Se encuentra en óptimas condiciones, para poder brindar un servicio de calidad y paisajísticamente cuenta con potenciales recursos naturales y culturales.

Regular: Las condiciones en las que se encuentra no son óptimas, sin embargo son transitables y se puede realizar algunas actividades.

Malo: Se encuentra deteriorado, lo que no permite realizar la actividad turística con normalidad.

Cuadro Nº 9. Atractivos Turísticos del Parque Nacional El Palmar.

NOMBRE DEL ATRACTIVO	TIPO	CARACTERÍSTICAS	Estado de conservación y/o mantenimiento
Paseo La Glorieta	Natural	Camino de tránsito vehicular, que se desprende del camino principal y llega hasta el mirador de La Glorieta, que es una elevación donde se tiene una vista panorámica del Parque Nacional. Por su ubicación es el lugar ideal para observar la puesta del sol en las palmeras. Desde el mirador continua un sendero de interpretación de los ambientes de selva en galería y pastizal, que llega hasta el arroyo El Palmar,	Estado de conservación: Bueno. Paisajísticamente; se observan ambientes característicos del Parque. Mantenimiento: Regular. Se ve afectado constantemente por las lluvias, razón por la cual se clausura el ingreso vehicular, debido a las inundaciones especialmente en el sector de selva en galería, así

		<p>pasando por el salto denominado “La Cascadita”. Cuenta con carteles de interpretación. El tramo vehicular se interna en zona de pastizal palmar semi denso y denso.</p> <p>El recorrido vehicular es de 6 Km y el peatonal de 1 Km</p>	<p>como también del sendero peatonal.</p> <p>Lo que no permite demarcar la zona de estacionamiento.</p>
Paseo arroyo El Palmar	Natural	<p>Camino de tránsito vehicular, que se desprende del camino principal y lleva hasta el arroyo El Palmar, pasando previamente por el mirador que es una elevación desde donde se tiene una vista panorámica del Parque Nacional, destacándose el curso del arroyo El Palmar. Desde allí comienza un sendero peatonal hasta el arroyo con carteles indicadores. El camino vehicular continúa hasta el denominado puente roto sobre el arroyo El Palmar, donde se pueden realizar actividades de playa.</p> <p>Su recorrido vehicular es de 6 Km y el peatonal de 1 Km.</p>	<p>Estado de conservación: Bueno. Excelente vista panorámica del sector sur del parque con representación de la selva en galería del arroyo El Palmar.</p> <p>Mantenimiento: Regular. Afectado por las lluvias se ha deteriorado su traza y se halla cortada una de las entradas en la rotonda afectada por un ojo de agua, otro de iguales características apareció sobre el camino antes de llegar al mirador.</p> <p>Se realizan constantemente zanjas de desagüe laterales. Cuando llueve se clausura el ingreso vehicular.</p>
Camino Arroyo Los Loros	Natural	<p>Es un sendero vehicular que se encuentra habilitado al público solamente en forma peatonal y en bicicletas. Opción muy interesante para la observación de fauna. Actualmente utilizado por los prestadores del servicio de excursiones en bicicletas.</p> <p>Su recorrido es de 3 Km.</p>	<p>Estado de conservación: Bueno. Excelente alternativa para otras actividades como caminatas, fotografía, etc.</p> <p>Mantenimiento: Malo. La presencia de lluvias causan daño en alcantarillas y debido a la ubicación y la fragilidad del ecosistema no se puede dar mantenimiento continuo sino hasta que la época invernal termine, quedando inhabilitada la zona.</p>
Camino a Prefectura	Natural	<p>Es un camino vehicular que llega hasta a un mirador del río Uruguay el Destacamento de la Prefectura</p>	<p>Estado de conservación: Regular. La invasión de especies exóticas ha</p>

		<p>Naval Argentina, cuya infraestructura pertenece a la Administración de Parques Nacionales.</p> <p>Actualmente se encuentra restringido el acceso, solamente pueden ingresar personal autorizado del parque y prefectura así como el permisionario (es la persona que tiene el permiso y la autorización para realizar dicha actividad) de excursiones en bicicletas.</p> <p>Tiene aproximadamente 3 km.</p>	<p>puesto en riesgo su valor paisajístico.</p> <p>Mantenimiento: Malo. No se encuentra en buen estado, ya que es una zona muy compleja.</p>
Playa de las Ruinas	Natural	<p>Se ubican a 1 km del centro administrativo, aledañas a las Ruinas de la Calera de Barquín. Cuenta con más de 300m. de playa de origen antrópico de arena amarilla. Se accede por un camino vehicular o por un sendero que transita por la Selva en Galería. No cuenta con ningún tipo de servicios.</p> <p>No se halla habilitado como balneario por no reunir las condiciones de seguridad para el visitante, sin embargo existen épocas de verano donde se pueden realizar actividades de playa bajo la supervisión de personal especializado como guardavidas. También se realiza picnic, pesca deportiva.</p>	<p>Estado de conservación: Regular. Afectado por invasión de plantas exóticas lo que disminuye su valor escénico. La playa no funciona como balneario.</p> <p>Mantenimiento: Regular. Las enormes crecientes del Río Uruguay, están poniendo en peligro la existencia de la arena en la playa, por lo que se teme podría perder la playa o tornarse un poco más peligrosa.</p>
Playa de los Bancos	Natural	<p>Son bancos de arena estacionales, aparecen según la altura del río. Se accede desde un área cercana al campamento. No se halla habilitado como balneario todo el año, pero los visitantes los utiliza habitualmente para realizar actividades de playa como: nadar, picnic, pesca deportiva, todo esto bajo la supervisión de personal especializado.</p>	<p>Estado de conservación: Bueno. Excelente lugar para balneario.</p> <p>Estado de mantenimiento: Ninguno.</p>
Río Uruguay	Natural	<p>Es un atractivo más del Parque Nacional, a pesar de hallarse fuera de su jurisdicción. Se lo puede</p>	<p>Estado de conservación: Bueno. Único lugar donde se puede apreciar el río</p>

		<p>observar desde sus barrancas. Estas son un lugar ideal para ver el amanecer y la salida de la luna. Desde sus playas se permite pescar respetado las reglamentaciones provinciales y realizar actividades náuticas. El área destinada para bajar embarcaciones como lanchas se encuentra cerca de la zona de Camping y es controlada por el Cuerpo de Guardaparques.</p>	<p>Uruguay en su total extensión. Estado de mantenimiento: Ninguno.</p>
Ruinas de la Calera Barquín	Cultural	<p>Ubicadas en la ex – cantera Salvia Hnos. consisten en un horno y otras edificaciones, algunas incorporadas a construcciones modernas de la cantera. De la misma manera encontramos restos de edificaciones antiguas como una capilla y un cementerio que no se pueden divisar por encontrarse cubiertas y debajo de la superficie. Se puede acceder por camino vehicular desde el camino principal o en forma peatonal desde la Intendencia por un sendero de 1 Km que transita por la Selva en Galería.</p>	<p>Estado de conservación: Bueno. Excelente lugar para interpretar la historia del sector. Mantenimiento: Regular. Se está trabajando en el mantenimiento y recuperación de los vestigios existentes. Posee un sendero de interpretación incompleto.</p>
Camino Principal	Natural	<p>El camino principal de acceso al Parque, que une la Ruta 14 con el área de servicios del Parque, es utilizado para la observación de fauna durante los atardeceres y noche, encontrándose muy bien señalizados los lugares más usuales para avistamiento de aves y todo tipo de fauna. 12 km de recorrido.</p>	<p>Estado de conservación: Bueno. Lugar de fácil acceso y de segura observación de fauna. Mantenimiento: Regular. Se da mantenimiento frecuentemente..</p>
Infraestructura histórica	Cultural	<p>Estos bienes materiales pertenecen al siglo XIX, en aquella época funcionaba como una hacienda, hoy forman parte de los atractivos culturales y patrimoniales del Parque, en sus instalaciones funcionan la parte administrativa del Área Protegida.</p>	<p>Estado de conservación: Bueno. Se interpretan las construcciones y distribución y uso del espacio de la época pasada. Mantenimiento: Regular: Se encuentra deteriorado.</p>

Observatorios de Aves	Natural	Existen dos observatorios o miradores ubicados en lugares estratégicos en medio del denso palmar, donde se puede realizar actividades como avistamiento de aves, debido a la presencia de una gran diversidad de especies propias de la región.	Estado de conservación: Bueno. Lugar de gran interés y muy visitado por lo que se procura que se encuentre en buen estado. Mantenimiento: Regular: las fuertes lluvias afectan en época de invierno.
-----------------------	---------	---	---

Fuente: Diagnóstico Turístico Parque Nacional El Palmar.

Luego de evaluar el estado de conservación de los atractivos turísticos del PNEP, se destaca que la mayoría de atractivos se encuentran en buen estado, lo que significa que están habilitados para realizar actividades relacionadas con el turismo, de la misma manera requieren de un mantenimiento continuo debido a los cambios estacionales y a los problemas climáticos que afectan el normal desarrollo de actividades.

2) Infraestructura Turística.

A continuación se detalla cada uno de los servicios turísticos instalados en los interiores del Parque Nacional El Palmar, los mismos que se desarrollan dentro del área de uso público.

Cuadro Nº 10. Infraestructura Turística.

CATEGORÍA	TIPO	NOMBRE DEL ELEMENTO	CARACTERÍSTICAS
1. Alojamiento	1.1 Campamento	Camping El Palmar	El Parque cuenta con un centro de camping organizado con dos cuerpos de sanitarios y proveeduría (lugar que expende productos de primera necesidad). Cuenta con 500 plazas con un máximo autorizado de 200 carpas, con servicios de parrillas o fogón, energía eléctrica, etc.
2. Alimentación	2.1 Restaurant	Restaurante La Cosquilla	El Parque cuenta con un restaurante con capacidad para 150 comensales. Está abierto al público desde las 09.30 horas hasta las 22.30 horas.
	2.2 Cafetería	Restaurante La Cosquilla	En el mismo restaurante se brinda servicios de bar y cafetería.

	2.3 Kiosco	Proveeduría El Palmar	En la misma proveeduría se encuentra un kiosco que abastece con víveres de primera necesidad.
	2.4. Proveeduría.	Proveeduría El Palmar	El campamento cuenta con una proveeduría que tiene alimentos no perecederos, verduras, carne, hielo, etc. Se puede manejar hasta 100 turistas a la vez.

Fuente: Plan de manejo El Palmar.

El Parque Nacional El Palmar cuenta con una capacidad de alojamiento de hasta 500 plazas, además brinda un servicio de bar, cafetería, con una capacidad para 150 comensales, de la misma manera se puede proveer con artículos de primera necesidad que hacen que su estancia sea más placentera.

3) Actividades Turísticas.

Cuadro N° 11: Actividades Turísticas.

Actividades Turísticas	Horario de Atención	Duración y frecuencia	Sitios habilitados para su realización.	Precio
Excursiones en bicicletas	Temporada alta (martes a domingo) de 10h00 a 18h00 y baja (jueves a domingo) de 10h00 a 18h00.	Depende el sendero entre 1 y 3 horas. como mínimo dos veces por día	Todo el año, existen tres senderos habilitados como bicisendas.	Varía entre 25- 35 pesos ar por persona.
Excursiones en canoa	Temporada alta (martes a domingo) de 10h00 a 18h00 y baja (jueves a domingo) de 10h00 a 18h00	Depende de la actividad entre 1 y 3 horas.	Todo el año en senderos habilitados al turismo	Entre 30-40 pesos ar. Por persona.
Caminatas guiadas	Horario a elegir	Obedece a la coordinación con el guía	Senderos peatonales habilitados.	Depende del lugar y tamaño del grupo. Varía entre los 250 y 300 pesos ar.
Cabalgatas	Temporada alta (martes a domingo) de	Va desde (2.30 horas) y otro (4	Existen dos senderos destinados a esta	Está entre 30 y 45

	10h00 a 18h00 y baja (jueves a domingo) de 10h00 a 17h00	horas).	actividad. El uno de 5 km. y otro de 9 km.	pesos ar.
Avistamiento de aves	A elegir. Coordinación directa con el guía en caso de tenerlo.	Abierto	Posee dos observatorios consignados a esta actividad.	Depende del guía si lo tienen, pero varía entre los 100 y 150 pesos ar.
Interpretación Ambiental	Planificar con el personal de educación ambiental.	Aproximadamente (1-2horas)	Se lo realiza en campo abierto del parque.	Gratuito.

Fuente: Diagnóstico Turístico

El Parque Nacional El Palmar, cuenta con una amplia oferta de actividades relacionadas con el ecoturismo, que permiten al visitante estar en contacto con la naturaleza bajo la supervisión de guías de sitio que le acompañarán a disfrutar de cada espacio del área protegida, estas actividades están acordes a los espacios y ecosistemas procurando causar el menor impacto posible en la práctica de las mismas, así también las actividades tienen un bajo costo para que los visitantes logren acceder a los mismos.

4) Tarifas de Ingreso y actividades en el Parque Nacional “El Palmar”

a) Ingreso al Parque Nacional El Palmar

La complejidad del manejo del Parque Nacional implica considerables costos económicos que asume el Estado Nacional, los que sólo en parte se cubren con el cobro de ingreso de visitantes.

La oferta de servicios y tarifas del Parque Nacional El Palmar están sujetos a posibles cambios. La presente información rige desde Noviembre del 2006, hasta la actualidad. Las

tarifas fueron establecidas a partir del 01/11/2002 por Resolución 210/02 del Honorable Directorio de la A.P.N.

- i. Residentes en Argentina, fuera de la provincia de Entre Ríos: \$ 6,00.
- ii. Menores de 14 años: sin cargo. Precios por persona, no incluyen camping. (Tarifa A).
- ii. Residentes en la provincia de Entre Ríos: \$ 3 (presentando documentación que acredite domicilio, caso contrario abonar el equivalente a la tarifa A). Menores de 14 años: sin cargo. Precios por persona, no incluyen camping. (Tarifa B).
- iii. Residentes en la localidad de Ubajay: sin cargo.
- iv. Jubilados, pensionados y personas con capacidades distintas: sin cargo (presentando documentación que certifique su condición, caso contrario, abonar las tarifas A o B, según corresponda).
- v. Residentes en el extranjero: \$12. Menores de 14 años: sin cargo. Precios por persona, no incluyen camping.
- vi. Estudiantes de nivel terciario: 50% de descuento (presentando documentación que acredite la condición de alumno, caso contrario, abonar la tarifa A o B según corresponda). Precios por persona, no incluyen camping.
- vii. Tarifas de vehículos:
 - Vehículos particulares de cualquier clase: sin cargo
 - Vehículos de transporte de pasajeros y/o de excursiones:
 - Taxi, remis y autos alquilados: 3 pesos argentinos.
 - Vehículos de hasta 15 asientos: 5 pesos argentinos.
 - Vehículos con capacidad de hasta 16- 30 asientos: 10 pesos argentinos.
 - Colectivos con capacidad de 31 asientos o más: 24 pesos argentinos.

Nota: El vehículo abona cada vez que ingresa. Los vehículos de transporte y/o de excursión, de alquiler, taxi y remix, abonan siempre la tarifa normal de cada categoría, independientemente de la/s tarifa/s que abonen el/los ocupante/s.

El pago de ingreso al Parque no incluye camping ni guías.

El boleto de ingreso tiene validez para entrar y salir reiteradamente del Parque por 48 horas, y es intransferible.

b) Tarifas del Camping.

Cuadro N° 12 Tarifas del camping.

PRECIOS DEL CAMPING POR TEMPORADA	
Feridos Largos	\$ 6.00
Temporada Alta (Sep hasta Feb y Jul)	\$ 5.00 + carpa
Temporada Baja (Mar hasta Jun y Aug)	\$ 5.00 + carpa
USO DE PARRILLAS	
Mayores de 12 años	\$ 3.00
Menores de 12 años	\$ 1.50
Menores de 6 años	Gratis
CARPAS	
Pequeña	\$ 4.00
Grande	\$ 6.00
Motorhome	\$ 8.00
GRUPOS MAS DE 25 PAX	
Carpa + \$ 6.00	
Carpa + \$ 5.00	
Sin Carpa \$ 5.00	

Fuente: Departamento Contable.
\$(pesos argentinos).

5) Análisis de la competencia - Identificación de los competidores

Para realizar el análisis de la competencia, se tomó en cuenta otra área que presenta similares características donde se realizan actividades de conservación y turismo de

naturaleza en áreas protegidas o declaradas con importancia ecológica, por ser las más cercanas a la localidad de estudio y además por su trayectoria en el mercado turístico.

A nivel local y regional en la provincia de Entre Ríos, se consideró al Refugio de Vida Silvestre La Aurora del Palmar que es una organización que oferta turismo de naturaleza o ecoturismo de forma consolidada, presta servicios similares y está ubicada en sectores aledaños al Parque Nacional El Palmar.

a) **Detalle del competidor**

i. **Refugio de Vida Silvestre La Aurora del Palmar.**

La Aurora del palmar por su importancia ecológica y la diversidad de su fauna autóctona, es uno de los 11 refugios de la Fundación de Vida Silvestre Argentina, y el único en la Provincia de Entre Ríos.

El área tiene un total de 1500 hectáreas, incluye 200 hectáreas de palmares maduros, en buen estado de conservación (el único reducto de importancia de palmares yatay que se conserva fuera de los límites del Parque Nacional El Palmar), una muestra de selva en galería que acompaña durante varios kilómetros el curso del arroyo el Palmar, bosques xerófilos, importante superficie de pajonales, lagunas temporarias y una extensa avifauna.

Las actividades que se pueden realizar son:

- Trekking al corazón del Palmar
- Cabalgata por El Palmar
- Paseo en Canoas por el Arroyo El Palmar
- Avistaje de aves
- Safaris fotográficos

- Caminatas interpretativas.
- Identificación de fauna y flora autóctona
- Campamentos de naturaleza

Todas las excursiones se realizan con guías especializados, preparados por la Fundación Vida Silvestre Argentina, cuyo objetivo es que los visitantes disfruten de las actividades y al mismo tiempo conozcan y aprendan de la increíble naturaleza del lugar.

- **Días y horarios:**

Restaurante: Todos los días de 12 a 15 horas y de 20 a 23 horas

Ventas, Confitería y atención a los visitantes: Todos los días de 09 a 23 horas.

Excursiones: Todos los días a las 10, 14, 16 y 18 horas

- **Actividades:** safaris 4x4, canotaje, cabalgata y mountain bike.

Costo: \$40 por actividad y \$20 menores. Almuerzos y meriendas. Alojamiento en hostería, dormis y camping. Piscina. (Recomendación: arribar antes 16 horas. para las visitas guiadas).

*\$ Pesos argentinos.

6) Oferta Turística Complementaria

La zona más cercana que es el poblado de Ubajay cuenta con una oferta de servicios como alojamiento, alimentación y recreación dentro de la ciudad, entre los principales están:

a) Servicio de Alojamiento.

Cuadro Nº 13. Alojamiento

NOMBRE	CATEGORÍA	# DE PLAZAS	DETALLE HAB.
Hotel El Farolito	Tercera	19	1 Simple 3 Doble

			1Triple 1Cuádruple 1Múltiples
Hostería Aurora del Palmar	Segunda	100	11Vagones 7 Dormis
Hostería Gastiazoro	Tercera	34	2 habitaciones Dobles 6 Múltiples
Hostería Voeffray	Tercera	10	7 matrimonial 1simple 1Triple
Hospedaje Los Alisos	Tercera	24	6 habitaciones dobles.
Familia Díaz	Tercera	8	2 matrimoniales 6 Múltiples
Camping La Aurora del Palmar	Tercera	240	80 carpas de 3 personas aprox.

Fuente: Programa de Promoción de Inversiones Turísticas Ubajay, 2009.

Nota: Las tarifas de pernoctación por persona en habitaciones simples, en los establecimientos hoteleros va desde los \$15 en casas de familia, \$25 en hosterías y hotel, \$55 en vagones y bungalows de la Aurora del Palmar. Para el pernocte en carpas, la tarifa es de \$7.

*\$ Pesos argentinos.

b) Servicio de Alimentación

Cuadro Nº 14: Servicio de Alimentación

NOMBRE	CATEGORÍA	MESAS	# PLAZAS (CUBIERTOS)
Parador Gastiazoro	Tercera	60	500
La Aurora del Palmar	Segunda	10	80
Comedor La Tía	Tercera	10	25
Comedor Brioso	Tercera	9	15
Comedor El Farolito	Tercera	8	32

Pizzería Vilanova	Tercera	30	150
Pizzería Viejo Galpón.	Tercera	15	60

Fuente: Programa de Promoción de Inversiones Turísticas Ubajay, 2009.

En cuanto se refiere al servicio de alimentación, Ubajay que es la población más cercana posee alrededor de 782 plazas, que brindan servicio de pizzería, parador a esto se complementa La Aurora del Palmar que es un Refugio de Vida Silvestre y cuenta con 80 plazas.

7) Confrontación de la Demanda vs. Oferta

a) **Protección de la Demanda Actual de PNEP.**

DATOS		
UNIVERSO	130909	Pax
% ACEPTACIÓN	30,98	%
COMPETENCIA (OFERTA)	5000	Pax
% INCREMENTO ANUAL	0,12	%
% DEMANDA OBJETIVO	10	%

Para la proyección de la demanda se utilizó el número de turistas que realizó actividades de turismo de naturaleza en el PNEP durante el año 2008, teniendo como resultado un total de 130.909 visitantes. Para lo cual se trabajó con una tasa de crecimiento del 0,12% y se utilizó la fórmula del interés compuesto $C_n = C_o(1+i)^n$

Cuadro Nº 15. Proyección de la Demanda

AÑO A PROYECTAR	UNIVERSO DE ESTUDIO
AÑO	DEMANDA PROYECTADA
2009	130909
2010	146618
2011	164212
2012	183918
2013	205988
2014	230706

b) **Proyección de la Competencia.**

Para la proyección de la competencia se utilizó el número de turistas que ingreso al Refugio de Vida Silvestre La Aurora del Palmar durante el año 2008, teniendo como resultado un total de 5.000 visitantes. Para lo cual se trabajó con una tasa de crecimiento del 0,12% y se utilizó la fórmula del interés compuesto $C_n = C_0(1+i)^n$

Cuadro Nº 16: Proyección de la Competencia

AÑO A PROYECTAR	COMPETENCIA
AÑO	OFERTA PROYECTADA
2009	5000
2010	5600
2011	6272
2012	6074
2013	6481

2014	6915
------	------

c) **Proyección de la demanda potencial**

Para la proyección de la demanda actual se consideró el porcentaje de aceptación de los visitantes al Parque Nacional El Palmar en el año 2008, que fue del 30,98%, y se utilizó la fórmula del interés compuesto $C_n = C_0(1+i)^n$

i. **Proyección de la demanda potencial para los próximos 10 años.**

Cuadro N° 17. Proyección de la Demanda Potencial.

AÑO A PROYECTAR	DEMANDA POTENCIAL
AÑO	% ACEPTACION
2009	40556
2010	45422
2011	50873
2012	56978
2013	63815
2014	71473

d) **Cálculo de la demanda insatisfecha.**

Para realizar el cálculo de la demanda insatisfecha se consideraron los datos de la demanda actual menos los datos de la oferta.

i. **Demanda insatisfecha proyectada**

Cuadro N° 18: Proyección de la Demanda Insatisfecha.

AÑO A PROYECTAR	COMPETENCIA	DEMANDA POTENCIAL	DEMANDA - OFERTA
AÑO	OFERTA PROYECTADA	% ACEPTACION	DEMANDA INSATISFECHA
2009	5000	40556	35556
2010	5600	45422	39822
2011	6272	50873	44601
2012	6074	56978	50904
2013	6481	63815	57334
2014	6915	71473	64558

Según el cuadro N°18 para el año 2009 la demanda insatisfecha fue de 35556 turistas nacionales, mientras que en el año 2014 la demanda insatisfecha será de 64558 turistas nacionales.

e) **Demanda objetivo de mercado**

La demanda objetiva del proyecto pretende captar anualmente es el 10% de la demanda insatisfecha de turistas nacionales, tomando en cuenta la capacidad instalada por servicios que es de alrededor de 358 turistas por día, y 10909 por mes, anualmente 130.909 y el 30,48% de aceptación de los turistas para realizar turismo en áreas protegidas.

Cuadro N° 19: Proyección de la Cuota Objetiva de Mercado.

AÑO A PROYECTAR	DEMANDA - OFERTA	% A CAPTAR DE DMDA. INSATIS
AÑO	DEMANDA INSATISFECHA	DEMANDA OBJETIVO
2009	35556	3556
2010	39822	3982
2011	44601	4460
2012	50904	5090
2013	57334	5733
2014	64558	6456

El mercado objetivo del Parque Nacional El Palmar es 3556 turistas nacionales para el presente año y en el último año tendrá 6456 turistas que corresponde al año 2019.

3. Estudio Legal

De acuerdo con el sistema federal de gobierno de la República Argentina existen normas legislativas sancionadas por la Nación, por las provincias y por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Las leyes que forman el marco legal argentino que se vinculan directamente con la creación de parques nacionales y áreas destinadas a la protección, conservación del patrimonio natural y cultural de la región, por tanto se realizó el análisis de los siguientes documentos que serán aplicados en la formulación de la propuesta de certificación dentro de la legislación nacional de Parques Nacionales.

Para el análisis se consideró a la constitución por ser deber del estado defender, conservar, restaurar el patrimonio natural y cultural existente en el Parque Nacional El Palmar ya que constituye una de las zonas más representativas de los extensos palmares de *Butia yatay* parte de la identidad del pueblo argentino y entreriano, donde se establece en la Ley N° 24.629 y el Decreto N° 558 del 24 de mayo de 1996, en su artículo 41 las normas relacionadas con la preservación del patrimonio natural y la diversidad biológica, a la información y a la educación ambiental.

De la misma manera en la Ley 22.351, Parques Nacionales, Reservas Nacionales, Monumentos Naturales, que es muy importante dentro de Áreas Protegidas ya que no se puede emprender ningún tipo de intervención que no se rija dentro de la reglamentación establecida en esta ley.

El ARTÍCULO 4 considera que: Serán Parques Nacionales las áreas a conservar en su estado natural, que sean representativas de una región fito-zoogeográfica y tengan gran atractivo en bellezas escénicas o interés científico, las que serán mantenidas sin otras alteraciones que las necesarias para asegurar su control, la atención del visitante y aquellas que correspondan a medidas de Defensa Nacional adoptadas para satisfacer necesidades de Seguridad Nacional.

En ellos está prohibida toda explotación económica con excepción de la vinculada al turismo, que se ejercerá con sujeción a las reglamentaciones que dicte la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

En esta ley se explica claramente que la única actividad económica que se permite es la relacionada directamente con el turismo, considerando que esta actividad también debe encontrarse debidamente regulada y no ponga en riesgo la conservación y protección de los diferentes ambientes.

Es así como la Administración de Parques Nacionales y la Secretaría de Turismo de la Nación han realizado una alianza estableciendo diversas estrategias para supervisar las actividades turísticas en Áreas Protegidas, exigiendo total responsabilidad y seriedad para la inclusión y habilitación de las actividades de turismo.

Por otra parte la **Ley 16.802 promulgada el treinta de noviembre de 1965 con el objeto de la creación de El Parque Nacional El Palmar plantea como finalidad conservar un sector representativo de los extensos palmares de *Butia yatay***. Estas palmeras, hasta fines del siglo pasado, se extendían por gran parte de Entre Ríos, Uruguay y Sur de Brasil. La intensa explotación agrícola, ganadera y forestal de toda la región ha impedido el crecimiento de palmares de reposición, por lo cual se considera a este parque como el último núcleo puro de esta comunidad florística.

Existen también otras Leyes complementarias que deben ser sujeto de análisis para una adecuada implementación del proceso de certificación del área protegida como: la **Ley Provincial 4.882 del trece de mayo de 1970** la misma que en su esencia cede el dominio y la jurisdicción de las tierras provinciales correspondientes al Parque Nacional al Gobierno Nacional.

Mientras que la **Ley 18.844 del treinta de noviembre de 1970** reitera la declaración de interés público, sujetando a expropiación la superficie delimitada en el artículo segundo de la Ley 16.802.

Y **Ley 19.689 del quince de junio de 1972** establece los límites actuales del Parque modificando los límites y la superficie establecidos en los artículos segundo y tercero de la Ley 16.8

Finalmente la Ley de Turismo de la Subsecretaría de la Nación, por decreto es quien deberá supervisar las modalidades de transporte y actividades turísticas en la nación, exigiendo todos los requerimientos necesarios para la habilitación de actividades turísticas, especialmente si se van a realizar en ecosistemas frágiles. Esto dentro de la Administración y jurisdicción de Parques Nacionales de la República de la Argentina.

Mientras que las Asambleas Internacionales en defensa y protección del Ambiente “Cumbre de la Tierra” de las Naciones Unidas, en Río de Janeiro en 1992 da como resultado de este evento la “**Agenda 21**”, que hace un llamado a la responsabilidad social y ambiental de todos los sectores de la sociedad en el mundo, incluyendo a los gobiernos, organizaciones no gubernamentales y empresas. Poco después, se empezaron a crear galardones, premios y sistemas de certificación en agricultura y empresas, incluyendo bananos, flores, pescados, madera y café. En 1996 se publicó el estándar genérico **ISO 14001** para sistemas de gestión ambiental y se hizo popular como un sistema de certificación ambiental universal, a pesar de sus serias limitaciones.

Otra de las normativas internacionales encargadas de certificar los sistemas de calidad son las **ISO (Organización Internacional de Estandarización) 9000 para certificar Sistemas**

de Gestión de Calidad, e ISO 14001, para Sistemas de Gestión Ambiental, que basan en criterios establecidos por consenso entre los miembros de la Organización Internacional de Estandarización (ISO), con sede en Suiza. Muchos de sus miembros son institutos y organismos de acreditación de estándares nacionales reconocidos oficialmente, de países pequeños y grandes, en todas las regiones del mundo. ISO publica cientos de directrices, definiciones y estándares; las mismas que son aplicables a todo tipo de actividad incluida el turismo.

Teniendo como base estos sucesos internacionales en Argentina se crea una normativa **IRAM SECTUR 42300**, enfocada estrictamente a los Servicios turísticos en áreas naturales protegidas que trata de garantizar con la aplicación de su norma la gestión, calidad, la seguridad y el ambiente de un área natural protegida. El Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), que es representante de la Argentina en la Organización Internacional de Estandarización (ISO), en la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) y en la Asociación MERCOSUR de Normalización (AMN), junto con la Secretaría de Turismo de la Nación (SECTUR) que es una de las instituciones que se encarga del control y gestión de APN es por ello en virtud del convenio existente entre ambas entidades; trabajaron en base a las necesidades y requerimientos de la Administración de Parques Nacionales elaboraron un conjunto de normativas y reglamentaciones que ayuden a cumplir con un sistema de calidad y conservación para brindar seguridad y bienestar al visitante sin poner en riesgo los recursos naturales y culturales de las áreas protegidas.

La norma en la actualidad es de carácter voluntario y está formado por 4 criterios de evaluación y 140 estándares de calidad que deben ser cumplidos en un 100% para adquirir el sello mercadeable de certificación

B. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS PARA LA CERTIFICACIÓN DEL “PARQUE NACIONAL EL PALMAR”

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS						
Criterios de Referencia		Descripción de Estándares	CONFORME			
			SI	NO	NA	
4	4.1	Política y Objetivos	La organización establece, mantiene, documenta y comunica una política que incluya el compromiso con: - Conservación de los recursos - Responsabilidad social - Educación en la valoración de áreas naturales protegidas - Desarrollo de prácticas ambientales sostenibles - Seguridad del área - Recursos humanos - Calidad de los servicios - Relación con prestadores asociados.	1		
			¿Establece los objetivos de la calidad, seguridad y ambiente, necesarios para cumplir los requisitos de uso público? ¿Los objetivos son medibles y coherentes con la política establecida?		1	
			¿Se comunica la política y los objetivos al público de forma visible y eficaz?	1		
	4.2	Organización	¿La organización identifica los requisitos legales y reglamentarios aplicables y dan evidencia de su cumplimiento?	1		
¿Efectúa una declaración del objetivo del área natural protegida?			1			
Cuenta con un plan para el manejo del área que incluya: - Caracterización de las áreas socioeconómicas, histórico-cultural, biogeográfica y ecológica del área natural protegida a su cargo, y áreas de influencia. - Planes específicos para uso público y de servicios turísticos			1			

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS					
Criterios de Referencia		Descripción de Estándares	CONFORME		
			SI	NO	NA
		¿Identifica con un nombre o razón social y dispone de Clave de Identificación Tributaria otorgado por autoridad competente?	1		
		¿Dispone de un domicilio, para la recepción de documentación, teléfono, correo electrónico y sitio web, que facilite la tramitación de reservas de servicios, contrataciones, gestión de reclamos y procesamiento y archivo de la documentación correspondiente a la actividad turística?	1		
		¿La zonificación interna es avalada técnicamente por una entidad o profesional independiente y habilitado?	1		
4.3	Estudio de Mercado	La organización realiza un estudio de mercado que le permita contar con datos sobre la oferta y la demanda real del destino/área natural protegida, el cual permite segmentar y determinar el mercado meta.	1		
		¿Está definido cuál es el perfil del turista que visita el lugar (demanda real) lo cual se puede realizar a través de la implementación de sistemas de recopilación de datos (por ejemplo encuestas y/o entrevistas) que se realicen a informantes claves y/o a todas las personas que ingresan al área natural protegida, o por un muestreo representativo?		1	
4.3.1	Análisis de la Demanda	¿Los datos obtenidos están disponibles para su consulta por otras partes interesadas, y pueden ser utilizados para la toma de decisiones en cuanto a infraestructura, equipamiento, promoción y planteo de nuevos objetivos?		1	

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS					
Criterios de Referencia		Descripción de Estándares	CONFORME		
			SI	NO	NA
		<p>¿Para poder identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, la organización utiliza algunos de los indicadores siguientes?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de visitantes (por mes/año/temporada) - Procedencia - Edad - Sexo - Nivel socioeconómico/profesión o actividad - Composición del grupo - Lugar de permanencia/alojamiento - Modalidad de alojamiento - Duración de la visita/permanencia - Medio de transporte utilizado - Motivación - Frecuencia de visita a área natural protegida - Actividades que realiza y que desea realizar - Opinión respecto a infraestructura y servicios - Atención recibida - Medio de información sobre el sitio. 		1	
		¿Se realizan estudios de la competencia directa? ¿Se analiza los prestadores, destinos y otras áreas naturales protegidas que existen en la zona y que son competencia directa?		1	
		¿Se realizan estudios de los productos sustitutos? Se deben analizar todos aquellos productos, servicios turísticos, destinos que los visitantes puedan elegir en lugar del área natural protegida.		1	
4.3.2	Análisis de la Oferta	¿Se realizan estudios de localización? se deben analizar los pro y contra de la localización de los distintos servicios a prestar dentro del área natural protegida de modo de que se logre el equilibrio entre el impacto ambiental y el disfrute de los visitantes. Se deben tener presentes las restricciones propias del área natural protegida.	1		

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS					
Criterios de Referencia		Descripción de Estándares	CONFORME		
			SI	NO	NA
4.3.3	Definición del Mercado Meta	Una vez realizados los análisis de oferta y demanda, la organización está en condiciones de determinar cuál es el mercado meta con el que pretende trabajar y de esa manera puede determinar los productos y servicios más convenientes a prestar y direccionar eficazmente las estrategias de comercialización.		1	
4.4	Consideraciones Ambientales y Gestión Ambiental	¿La organización desarrolla programas de educación ambiental que incluyan la difusión de prácticas de bajo impacto? ¿Las metas perseguidas a través de los programas de educación ambiental son claras? y sus resultados pueden verificarse mediante indicadores objetivos que midan los cambios de actitud o conducta del público?	1		
		Se documenta y comunica al personal y a los visitantes los criterios o instrucciones a seguir para alcanzar una buena gestión ambiental, incluyendo, como mínimo, aspectos de ahorro de energía y de agua, tratamiento de residuos, contaminación del suelo, descargas al agua, emisiones al aire, control del ruidos y, propiciar el uso de fuentes de energía alternativas?		1	
		¿Se difunde en las comunidades locales de la importancia de los valores del área natural protegida, y los beneficios directos e indirectos generados por su existencia?	1		

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS					
Criterios de Referencia		Descripción de Estándares	CONFORME		
			SI	NO	NA
		Se incorpora criterios ambientales en todas las decisiones de compra? procurando entre otros: - El uso de productos de limpieza que, sean menos agresivos con el ambiente, biodegradables y que no generen contaminación de las aguas superficiales o del suelo, - La sustitución de productos agresivos por otros naturales de similar eficacia; - Reducir al mínimo las publicaciones en material impreso, privilegiando el uso de papel reciclado o ecológico;		1	
		La arquitectura y la estructura general de los equipamientos son respetuosas con el entorno, incorporando el criterio de mínimo impacto visual para todos los proyectos de actuación;	1		
		¿Se restringe el ingreso de especies exóticas (flora y fauna), y cuando se deba incorporar alguna para su uso (ej. caballos, perros) se controla que no afecte o modifique el ecosistema y de ser así, minimizar sus efectos? Se cuenta con un programa o plan de identificación y seguimiento de los impactos generados por el uso público?	1		
4..4. 1	Gestión de Impacto Social	¿La organización trabaja desde el turismo responsable, con políticas activas de responsabilidad social empresarial, donde se incluya a la comunidad local en la toma de decisiones y las utilidades económicas-ambientales?	1		

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS						
Criterios de Referencia		Descripción de Estándares	CONFORME			
			SI	NO	NA	
5		¿Se desarrolla programas de sensibilización turística y promover planes de desarrollo estratégico local, sistemas de dialogo comunitario, integrando personal propio y vecinos directos, promoviendo las producciones locales y el comercio local, en el marco del comercio justo, y practicar y fomentar el trabajo local y legal?	1			
		Se adoptan acciones concretas para promover el entendimiento y respeto hacia las culturas y costumbres autóctonas, teniendo en cuenta la diversidad étnica, reconociendo los valores políticos, sociales y culturales de los distintos grupos.	1			
	5.1	Implementación, Operación y Generalidades	¿La organización asegura la disponibilidad de recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión? ¿Estos incluyen los recursos humanos e infraestructura de la organización, y recursos financieros y tecnológicos? ¿Las funciones, responsabilidades y autoridad son definidas, documentadas y comunicadas para facilitar una gestión eficaz?	1		
	5.2	Gestión de Recursos Humanos	¿La organización define, documenta y mantiene una descripción de todos los puestos existentes en la organización, incluidos los correspondientes a la administración de la organización, incluyendo responsabilidades y autoridad que correspondan a dichos puestos? ¿Se asegura que en todos los turnos de atención al público hay al menos una persona que hable un idioma extranjero, entre los más utilizados por los visitantes, personal con capacitación en primeros auxilios, y personal con manejo de idioma para hipoacúsicos?	1	1	

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS				
Criterios de Referencia	Descripción de Estándares	CONFORME		
		SI	NO	NA
	¿Se asegura que el personal transmita una imagen de profesionalidad y pulcritud, y sea fácilmente identificable por los visitantes?	1		
	¿La capacitación incluye los conocimientos necesarios para la correcta implementación de la presente norma? Contemplando entre otros los siguientes temas	1		
	¿Profesionaliza y capacita a su personal para que tengan elementos efectivos para el seguimiento ambiental y administrativo de las actividades de uso público?	1		
	¿Implementa programas de incentivos y beneficios a modo de estímulo para su personal?		1	
	¿Define la capacitación necesaria que debe recibir todo el personal, incluida la administración de la organización, a partir de las habilidades y conocimientos actuales del mismo?		1	
	¿Establece, programa y ejecuta la capacitación y entrenamiento, con una frecuencia mínima anual, tanto para el personal que se encuentra en funciones como para el ingresante?		1	
	¿Mantiene registros completos de la capacitación proporcionada?	1		

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS					
Criterios de Referencia		Descripción de Estándares	CONFORME		
			SI	NO	NA
5.3	Gestión del Recurso Físico (Infraestructura).	La organización se asegura que: a) la localización de la planta turística y administrativa (oficinas, viviendas del personal, centros de interpretación, alojamiento para turistas y otros) están ubicadas dentro de las zonas de amortiguamiento, en especial en terrenos periféricos ubicados en la entrada del área natural protegida?	1		
		b) ¿La infraestructura responda a diseños funcionales y tipos constructivos (técnicas y materiales) armoniosos con el entorno y los estilos arquitectónicos locales, energética energéticamente eficientes y accesibles para personas con capacidades restringidas?	1		
		c) ¿El centro de visitantes disponga de un área de recepción e información, sanitarios aptos para el uso público, botiquín de primeros auxilios, agua potable, contenedores para residuos y dispositivos de comunicación eficaces?	1		
		d) ¿Para cumplir con su función específica, deben contar en sus salones con equipamiento que facilite la interpretación exacta y comprensible para cualquier clase de público, tales como: información gráfica, maquetas, paneles, planos, esquemas, fotografías y/o videos?	1		
		e) ¿El área natural protegida disponga de un sistema de tratamiento de aguas residuales?	1		

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS				
Criterios de Referencia	Descripción de Estándares	CONFORME		
		SI	NO	NA
	g) Los senderos estén diseñados y acondicionados utilizando los estándares de diseño más adecuados y las mejores técnicas disponibles para senderos agrestes en áreas naturales, de manera de evitar la erosión y el deterioro de las áreas que atraviesan.	1		
	h) En caso que se realicen distintas modalidades de prestación (por ejemplo cabalgatas, bicicletas), deben contemplarse los estándares de construcción específicos para esas actividades (ver como referencia Manual de Senderos de Administración de Parques Nacionales)	1		
	i) La red de senderos y caminos sea apta para facilitar el acceso seguro de los visitantes a los sitios permitidos y estén señalizados para proveer al usuario la información y orientación necesaria, y permita el acceso de personas con capacidades restringidas (cuando sea posible), señalizados según sus características (nivel de dificultad, tipo de suelo, entre otros) y la fragilidad del medio, que permita su reconocimiento por diferentes tipos de visitantes.	1		
	j) ¿La señalización incluya identificación del itinerario, origen y destino, distancia y tiempo medio de recorrido y el grado de dificultad?	1		
	k) ¿Cuenta con puntos de información suficientes y adecuadamente distribuidos, ubicados en los principales accesos al área natural protegida y/o en los principales centros de interés?	1		
	l) El equipamiento de uso público esté señalizado en las rutas, caminos y senderos del área mediante señales direccionales, facilitando la orientación del visitante.	1		

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS					
Criterios de Referencia		Descripción de Estándares	CONFORME		
			SI	NO	NA
		m) Se desarrollen programas de mantenimiento y conservación de las instalaciones, garantizando el uso público, disminuyendo los riesgos que involucren la seguridad de los visitantes y del área natural protegida.	1		
5.3.1	Diseño de Infraestructura	¿La cartelería y señales están construidas con materiales, colores y diseños que respondan a las características del entorno y deben ser del menor tamaño posible atendiendo a su funcionalidad y estar integradas en el entorno, evitando el uso de elementos naturales como soporte de la señalización?	1		
		Los símbolos, señales y signos responden a un diseño universal y e incluyen textos en castellano, la lengua nativa local, y el idioma más utilizado por los extranjeros que visiten el sitio (caracterización de la demanda).	1		
		La organización considera al momento de proyectar y construir obras de infraestructura los siguientes aspectos: - Seguridad durante las obras. - Seguridad al visitante. - Seguridad del personal operativo (propio o contratado) - Aspectos ambientales relevados - Accesibilidad	1		
		Cuando existan áreas de campamento el terreno tiene condiciones adecuadas, siempre en coherencia con las políticas ambientales que hayan sido definidas. Las áreas de acampe controladas están equipadas, como mínimo, con sanitarios, medios de recolección, fuente de agua y punto de información?	1		

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS					
Criterios de Referencia		Descripción de Estándares	CONFORME		
			SI	NO	NA
5.3.2	Otros Recursos para la Operación del Área	Cuando existan áreas recreativas deben estar equipadas, como mínimo, con sanitarios, área de uso diurno equipada con mesas y bancos, medios de recolección y punto de información. Además dichas áreas están delimitadas en su perímetro.	1		
		Cuando existan refugios orientados a estancias cortas y ofrecer a sus usuarios una estancia sencilla y agradable, el refugio está equipado, como mínimo, con un área comunitaria, sanitarios, botiquín.	1		
		¿Existen miradores u observatorios en puntos de especial interés del área natural protegida los que deben estar mimetizados con el medio, estar dotados con senderos señalizados para facilitar el acceso y disponer de paneles de información sobre las especies observables?	1		
		¿La organización determina, proporciona y mantiene el equipamiento necesario para la realización de las actividades dentro del área?	1		
		Se asegura las condiciones de operatividad y funcionalidad de: - Vehículos principales y de apoyo, propios y contratados? - Vehículos para traslado de pasajeros (propios y contratados)? - Equipos de comunicaciones? - Animales de uso doméstico? La organización define, de acuerdo con las características del área, los elementos con que deben contar los vehículos de apoyo para la atención de contingencias (médicas, meteorológicas, mecánicas, entre otras)?	1		

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS				
Criterios de Referencia	Descripción de Estándares	CONFORME		
		SI	NO	NA
	¿Los vehículos están fácilmente identificables como pertenecientes al área? ¿Cuando la organización disponga de animales como parte del proceso, se establecen prácticas que resguarden la salud de los mismos?	1		
	¿La organización establece un procedimiento documentado donde se establezca la metodología y las responsabilidades para la gestión del equipamiento identificado, incluyendo el control del estado y la documentación, previo a su uso?	1		
	La organización establece y documenta un plan de mantenimiento de equipos, el que debe incluir entre otros: <ul style="list-style-type: none"> - Instrucciones o guía de uso? - Metodología de mantenimiento y frecuencia? - Normativa aplicable para el mantenimiento cuando exista? - Control actualizado del tiempo de uso de los equipos, respetando la vida útil establecida por el fabricante? 	1		
	¿Cuando el equipamiento sea contratado a terceros, se tiene constancia del mismo tratamiento por parte del proveedor?	1		

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS					
Criterios de Referencia		Descripción de Estándares	CONFORME		
			SI	NO	NA
5.4	Gestión de Documentos y Registros	<p>La organización establece un procedimiento para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asegurar que los documentos del sistema sean aprobados antes de ponerlos en vigencia? <p>Evidencia la aprobación de manera fidedigna?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garantiza que sólo estén disponibles los documentos y registros vigentes necesarios para la realización de las diferentes actividades? - Identifica, protege y conserva los documentos y registros para evitar su pérdida o deterioro, estableciendo el tiempo de retención y su disposición final? 	1		
		<ul style="list-style-type: none"> - Controla que aquellos que han perdido vigencia, sean identificados fehacientemente y retirados de circulación para evitar confusiones con la versión vigente? <p>Los documentos y registros están disponibles para consultas o reclamos por otras partes interesadas.</p>	1		
5.5	Gestión de Operación del Área de Comunicaciones	<p>La organización define los medios y métodos para una comunicación eficaz interna y externa, asegurando que se establecen los procesos adecuados para el registro y que la comunicación se efectúe considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La comunicación interna entre los diversos niveles y funciones de la organización? - Las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas externas? <p>Se realizan reuniones periódicas con el personal, para el análisis y tratamiento de los problemas, dejando constancia documentada de ello?</p>	1		

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS					
Criterios de Referencia		Descripción de Estándares	CONFORME		
			SI	NO	NA
		La organización determina documentalmente los límites y zonas, e identifica los usos recreativos y de servicios en coherencia con la política ambiental? NOTA. La determinación puede delimitarse físicamente a través de señalización o cartelera y/o documentalmente a través de mapas.	1		
		¿Se demarcan los sitios destinados al uso público y se adecua la intensidad de uso a la capacidad de los sitios adoptándose las medidas de control para garantizar que no impacte negativamente en los objetivos de conservación?	1		
		El área natural protegida está registrada catastralmente en las jurisdicciones correspondientes? Los principales accesos están determinados y claramente señalizados tanto para medios de transporte (vehículos o embarcaciones) como para peatones? Las rutas autoguiadas deben estar debidamente identificadas y señalizadas.	1		
5.6	Seguridad, control y vigilancia Generalidades	La organización identifica y documenta los peligros y amenazas existentes y desarrolla y documenta planes orientados a minimizarlos? Éstos deben incluir a los concesionarios y a otras partes involucradas.	1		

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS				
Criterios de Referencia	Descripción de Estándares	CONFORME		
		SI	NO	NA
	<p>Los planes incluyen la siguiente información, como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Caracterización del espacio? - Análisis de los riesgos potenciales? - reseña histórica de las emergencias? - Evaluación de recursos materiales (elementos necesarios para atender contingencias)? - Evaluación de recursos humanos y definición de roles? - Protocolos y roles que se deben ejecutar según sea la emergencia (sanitaria, por accidentes o catástrofes naturales, fuego, entre otros)? Se recomienda que los roles sean los mismos en cualquier situación (pueden ser: responsable médico, de evacuación, de comunicaciones, entre otros) y los responsables están capacitados y entrenados? - Equipos y elementos básicos necesarios para la atención de emergencia? - Comunicación de las medidas preventivas? 	1		
	<p>Los protocolos están divididos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención primaria de situaciones? - Respuesta a emergencias? - evacuación: determinando las salidas y los itinerarios de evacuación, las comunicaciones a efectuar, los centros de atención, los medios de transporte, (primario y alternativos), entre otros? <p>El plan se revisa anualmente o cada vez que ocurra un incidente o accidente?</p>	1		

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS					
Criterios de Referencia		Descripción de Estándares	CONFORME		
			SI	NO	NA
		La organización elabora programas de control y vigilancia ambiental, dándole prioridad a las acciones de prevención, apoyo logístico, la celeridad en la intervención y una adecuada disposición espacial de la infraestructura y del personal? Se especifican las funciones y responsabilidades?	1		
5.6.1	Del Ambiente	Estos programas contemplan los principios de la conservación del área? Cuando las circunstancias así lo requieran, y de acuerdo con los programas establecidos, se asegura la colaboración y/o oportuna intervención de servicios de asistencia externa? (Bomberos, Defensa Civil, Seguridad Pública, Judiciales).	1		
5.6.2	Del Personal	La organización : - Define e implementa una metodología documentada para la prevención y tratamiento de accidentes de trabajo? - Asegura la disponibilidad, capacitación y el uso adecuado del equipamiento y dispositivos de seguridad?	1		
5.6.3	Seguridad e Higiene Alimentaria	Cuando el área natural protegida cuente con servicios gastronómicos propios o concesionados, se define, documenta e implementar un programa de seguridad e higiene alimentaria, cumpliendo con la reglamentación vigente y asegurando la calificación del personal interviniente?	1		
5.6.4	Del Usuario	¿La organización toma todas las precauciones que garanticen la seguridad y protección del visitante en el área natural protegida, informando y advirtiendo adecuadamente sobre las restricciones y/o los riesgos inherentes si los hubiere?	1		

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS				
Criterios de Referencia	Descripción de Estándares	CONFORME		
		SI	NO	NA
	<p>La organización cuenta con planes que incluyan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguridad de los bienes de los usuarios? - Prevención de situaciones de riesgos por la existencia de especies animales y vegetales peligrosas? - Prevención y mitigación de riesgos, situaciones delictivas, actos de vandalismo y otros? - Identificación y articulación con los organismos de seguridad y rescate de los sitios donde desarrollan las actividades? - Plan de evacuación o traslado en caso de emergencias? - Disponibilidad de equipos y elementos de comunicación? 	1		
	<p>Los planes son comunicados a los visitantes utilizando entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Señalética (circuitos, sistemas interpretativos, cartelería, senderos)? - Demarcación y clasificación de la dificultad de circuitos y senderos, según la modalidad de visita y desplazamiento? - Georeferenciación (mapas u otros) de senderos y circuitos disponible para el visitante? - Recomendaciones de seguridad (folletos, cartillas con medidas de seguridad)? 	1		
	<p>La organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organiza el uso público bajo criterios de recreación y turismo sustentable, conjugando de manera armónica los principios relativos a la defensa de los derechos del consumidor, la lealtad comercial y la eliminación de toda forma de discriminación, procurando asegurar que los beneficios derivados de estas actividades reviertan mayoritariamente en las comunidades locales? 	1		

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS					
Criterios de Referencia		Descripción de Estándares	CONFORME		
			SI	NO	NA
5.7	Atención y servicios al Visitante.	<ul style="list-style-type: none"> - Pone a disposición del visitante información con respecto a: normativa de uso público, localización y uso del equipamiento, horarios de atención, características de los servicios, teléfonos de emergencia y valores naturales y culturales del área natural protegida? La información está disponible en folletería? (ver uso de papel reciclado) y en cartelería? - Establece diferentes circuitos y sistemas interpretativos, categorizados en función de su dificultad, y ofrece oportunidades de disfrute de la naturaleza para personas con capacidades diferentes? 	1		
		<ul style="list-style-type: none"> - Procura que las concesiones y autorizaciones para el desarrollo de servicios se otorguen preferentemente y cuando fuere posible, a pobladores del área natural protegida, vecinos a estos, o a empresas locales, siempre que la calidad de esos servicios se ajuste a los estándares establecidos para el área? 	1		

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS					
Criterios de Referencia		Descripción de Estándares	CONFORME		
			SI	NO	NA
5.8	Diseño de programas turísticos propios de área natural protegida y relevamiento de datos para el diseño	a) Relevamiento y categorización del atractivo turístico-natural y cultural- (por ejemplo: puntos panorámicos, nivel de dificultad, limitaciones y riesgos, distancias, determinación de paradas) b) Relevamiento de los recursos atractivo turístico- natural, infraestructura y cultural c) Investigación de mercado d) Experiencias vivenciales esperadas durante el Desarrollo de la actividad e) Época del año y condiciones meteorológicas del lugar f) Capacidad de carga máxima física, real y efectiva; g) Límite de cambio aceptable h) Marco legal aplicable i) Estudio de factibilidad ambiental, cuando el marco legal no exija evaluación ambiental.		1	
5.8.1	Resultado del Diseño	a) descripción y objetivos de la actividad b) cantidad de personal participante y función (choferes, guías, baqueanos, entre otros) c) clase o grado de dificultad según el medio y las condiciones climáticas donde se desarrolle la actividad d) evaluación del nivel de riesgo (seguridad para las personas) de la actividad e) identificación de proveedores y prestadores críticos en el producto turístico (transporte, alimentos, alojamiento, logística, entre otros) f) medios de transporte a emplear en la prestación: tipo, capacidad g) medios de transporte de apoyo a emplear en la prestación: tipo, capacidad; h) efectos del impacto ambiental del producto turístico y su mitigación i) técnicas de bajo impacto asociadas al programa;		1	

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS				
Criterios de Referencia	Descripción de Estándares	CONFORME		
		SI	NO	NA
	<p>j) sitios a visitar (indicando su ubicación en un mapa - posición geográfica de la actividad)</p> <p>k) senderos, caminos o cuerpos de agua involucrados. (indicando su ubicación en el mapa)</p> <p>l) actividades a realizar (de corresponder, indicar sitios y modalidades previstos para el pernocte -acampe, preparación de los alimentos, entre otros)</p> <p>m) duración aproximada de la excursión/servicio (horarios)</p> <p>n) frecuencia con la que se espera operar (diariamente, tres veces por semana, etc.)</p> <p>o) periodo de desarrollo de la actividad (meses del año, estacionalidad)</p> <p>p) tarifa de los servicios al público</p> <p>q) información al cliente previa a la contratación del servicio;</p>		1	
	<p>r) Número de participantes mínimo y máximo por evento, por sector (circuito) y por guía</p> <p>s) Limitaciones y/o restricciones de la actividad (condición física, edad, salud y otros);</p> <p>t) Servicios incluidos;</p> <p>u) Determinación de ropa y equipo personal (para el personal propio y del visitante);</p> <p>v) Detalle de la documentación contractual;</p> <p>w) Experiencia y aptitud necesaria del visitante (cuando corresponda);</p> <p>x) Criterios para la suspensión de la actividad;</p> <p>y) Pautas de conducta y convivencia para los participantes;</p> <p>z) Educación ambiental asociada al producto turístico;</p> <p>aa) Procedimientos a seguir ante posibles escenarios de riesgo (planes de contingencias).</p>		1	
	La organización mantiene documentado el resultado del diseño y los cambios posteriores.		1	

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS					
Criterios de Referencia		Descripción de Estándares	CONFORME		
			SI	NO	NA
5.8.2	Validación del Diseño	La organización valida el diseño del programa, así como los cambios posteriores por un profesional o idóneo de la actividad a desarrollar?		1	
5.9	Programas Turísticos Concesionados	¿La organización promueve el desarrollo de un sistema de la calidad de los concesionarios con el objetivo que estos cumplan¿ con esta norma y con los objetivos de conservación del área?	1		
		La organización asegura que el concesionario demuestre que realiza sus programas siguiendo los lineamientos establecidos en 5.5.5?	1		
5.9.1	Calidad de Servicio	<p>Establece los criterios para la evaluación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La calificación y capacitación del personal del concesionario (ver 5.2)? - El cumplimiento de todas las leyes y disposiciones emanadas de las autoridades con jurisdicción en la zona de la concesión (ver 4.2)? - El mantenimiento, uso y aseo de la infraestructura y equipamiento a su cargo (ver 5.3.1)? - El suministro de información tendiente a la comprensión y apreciación de los valores ambientales y culturales del área? - La colaboración con la organización del área natural protegida en la recolección de datos estadísticos de la demanda, censos y/o encuestas, que se establezcan o formulen oportunamente? 	1		

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS					
Criterios de Referencia		Descripción de Estándares	CONFORME		
			SI	NO	NA
5.9.2	Calidad Ambiental	La organización asegura que el concesionario: – Implementa técnicas de bajo impacto que consideren gestión de residuos, consumo de agua y energía? – Supervisa los impactos negativos que genere la actividad que desarrolla? – Adopta una actitud responsable, colaborativa y proactiva hacia los senderos por los cuales transita, aportando a su correcto diseño, fortalecimiento y mantenimiento (ver manual de senderos de Administración de Parques Nacionales)?	1		
5.9.3	Seguridad	La organización asegura que el concesionario implementa medidas de disminución de riesgos y prevención de accidentes a los que esté expuesto el usuario de sus servicios, el personal propio y contratado del concesionario, en consonancia con el plan general de contingencia del área natural protegida.	1		
5.9.4	Seguros	El área natural protegida cuenta con los siguientes seguros como mínimo: a) Seguros de vida para el personal en relación de dependencia. b) Seguro de ART para el personal en relación de dependencia. c) Seguro de accidentes personales del personal autónomo. d) Seguro de responsabilidad civil, que sea comprensivo de todas las actividades que se desarrollen bajo su responsabilidad o que resulten de prestaciones brindadas por el área natural protegida o los concesionarios. e) Seguro de accidentes personales de los visitantes. f) Seguros para los vehículos automotores.	1		

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS					
Criterios de Referencia		Descripción de Estándares	CONFORME		
			SI	NO	NA
		Se informa a los pasajeros los riesgos, medidas de prevención y seguridad, que debe respetar así como las limitaciones de estado de salud, edad, peso, u otros que puedan afectar el normal desarrollo de la actividad. La organización vela por la disponibilidad de seguros por parte de los concesionarios, solicitándole ser coasegurador en los mismos.	1		
6	Compras y Contrataciones. Evaluación de proveedores, contratistas y concesionarios	¿La organización evalúa y selecciona a sus proveedores, contratistas y prestadores en función de su capacidad para suministrar productos y servicios de acuerdo con los requisitos de la organización?	1		
		Los criterios para la evaluación, incluyen entre otros: a) Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios aplicables? b) Cumplimiento de requisitos mínimos de seguridad? c) Cumplimiento de requisitos mínimos de cuidado ambiental? Asimismo, la organización asegura que el proveedor cumpla con las exigencias propias de sus políticas de gestión, de manera de ofrecer un servicio coherente? Para ello, es responsabilidad de la organización el evaluar el potencial grado de aceptación de las mismas por parte del proveedor.	1		
	6.1				
	6.2 Alcance de la compra concesión o contratación.	La información de las compras describe el producto a comprar, servicio a contratar o concesionar incluyendo, cuando sea apropiado a) requisitos para la aprobación del producto, de los procedimientos, de los procesos o de los equipos (por ejemplo: certificado de calidad, certificados de habilitación, procedimientos de emergencia, equipo de comunicaciones, cobertura de seguros)?	1		

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS					
Criterios de Referencia		Descripción de Estándares	CONFORME		
			SI	NO	NA
		b) requisitos para la calificación del personal. (por ejemplo chofer con capacitación en primeros auxilios, traductores de idioma, personal bilingüe, entre otros)? La organización asegura la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor?			
6.3	Verificación de las Compras	La organización establece e implementa metodologías para la inspección de los productos comprados y verificación del cumplimiento de las contrataciones? En ambos casos se mantienen registros?	1		
6.4	Requisitos para prestadores	Los servicios y/o actividades complementarias que la organización decida no ofrecer directamente serán desarrollados preferentemente por terceros a través de concesiones o autorizaciones de explotación. Los productos o servicios ofrecidos por terceros están desregulados en lo que respecta a sus precios, pero se deben buscar mecanismos para evitar injustificados desfasajes respecto a los precios vigentes en el exterior de las áreas naturales protegidas para servicios y productos similares	1		
7	7.1	Verificación, seguimiento y medición			
		La organización establece indicadores y programas de seguimiento sobre: <ul style="list-style-type: none"> - Gestión ambiental - Relaciones con los usuarios y otras partes interesadas (por ejemplo sistemas de sugerencias y reclamos) - Responsabilidad social - Gestión de seguridad (ver 5.5.3.) - Desempeño de los servicios 	1		

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS				
Criterios de Referencia	Descripción de Estándares	CONFORME		
		SI	NO	NA
	Estas mediciones demuestran la capacidad de la organización para alcanzar resultados esperados y establecer metas para la mejora. La organización mantiene registros de las mediciones, de su desempeño y de la toma de acciones ante desvíos.	1		
	<p>La organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dispone de un sistema que permita al área natural protegida recoger todas las quejas y sugerencias que manifiestan sus visitantes, y realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos. Determinan los métodos para obtener y utilizar dicha información. - tiene un procedimiento documentado para el tratamiento de los reclamos y sugerencias recibidos, el que debe incluir como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> a) Un mecanismo que permita informar al cliente de los medios y tiempos dispuestos para que pueda formular sus reclamos y sugerencias, y del procedimiento para tratarlos por parte de la organización? b) Un primer nivel de acciones para evaluar y procesar un reclamo? c) Un segundo nivel para solucionar las causas del reclamo? 	1		

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS					
Criterios de Referencia		Descripción de Estándares	CONFORME		
			SI	NO	NA
7.2	Satisfacción del Cliente	<p>La organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dispone de un sistema que permita al área natural protegida recoger todas las quejas y sugerencias que manifiestan sus visitantes, y realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos. Determinan los métodos para obtener y utilizar dicha información. - Tiene un procedimiento documentado para el tratamiento de los reclamos y sugerencias recibidos, el que debe incluir como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> a) Un mecanismo que permita informar al cliente de los medios y tiempos dispuestos para que pueda formular sus reclamos y sugerencias, y del procedimiento para tratarlos por parte de la organización. b) Un primer nivel de acciones para evaluar y procesar un reclamo. c) Un segundo nivel para solucionar las causas del reclamo. 	1		
		<ul style="list-style-type: none"> d) Un medio de registro de los reclamos orales y escritos, consignando la fecha de su recepción, de la respuesta y la acción adoptada. e) Comunica a los empleados y prestadores de servicios turísticos los resultados obtenidos a través de los sistemas de información de la opinión de los visitantes. 	1		

MATRIZ DE EVALUACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS					
Criterios de Referencia		Descripción de Estándares	CONFORME		
			SI	NO	NA
7.3	Mejora	<p>La organización:</p> <p>a) Mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política, los objetivos, el análisis de los datos de seguimiento y medición (ver 7.1) y las acciones preventivas y correctivas?</p> <p>b) Toma acciones para eliminar las causas de desvíos, con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir? Las acciones deben ser apropiadas a los efectos de los desvíos encontrados.</p> <p>c) registra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las no conformidades y/o desvíos (incluyendo las quejas de los clientes). - La determinación de las causas - Las acciones correctivas necesarias para asegurar que no vuelvan a ocurrir. - Los resultados de las acciones tomadas. 	1		
TOTAL			85	19	0

Fuente: Talleres participativos sobre el diagnóstico del PNEP para aplicar a la Certificación de los Servicios Turísticos.

i. Resultado de la evaluación

Cuadro Nº 20: Resultado de la evaluación de criterios

#	Ámbito o Referencia		PM	Conforme		
				SI	NO	NA
1	Planificación	Política y Objetivos	3	2	1	
		Organización	6	6	0	
		Estudio de Mercado	8	2	6	
		Consideraciones Ambientales	9	7	2	
Subtotal			26	17	9	
2	Implementación y Operación	Generalidades	1	1	0	
		Gestión de Recursos Humanos	9	5	4	
		Gestión de Recursos Físicos	25	25	0	
		Gestión de Documentos y Registros	2	2	0	
		Gestión Operativa del Área	30	24	6	
Subtotal			67	57	10	
3	Compras y Contrataciones	Evaluación de Proveedores, Contratistas y Prestadores de Servicios.	2	2	0	
		Alcance de la Compra	1	1	0	
		Verificación de la Compra	1	1	0	
		Requisitos para Prestadores	1	1	0	
Subtotal			5	5	0	
4	Verificación y Seguimiento	Seguimiento y Medición	3	3	0	
		Satisfacción al Cliente	2	2	0	
		Mejora	1	1	0	
Subtotal			6	6	0	
Total			104	85	19	
Porcentaje			100%	81.7%	18.3%	

* **PM:** Puntaje máximo.

Para el análisis y evaluación de los servicios turísticos del Parque Nacional El Palmar basados en la normativa IRAM-SECTUR se tomó en cuenta cuatro criterios que son: planificación, implementación y operación, compras y contrataciones, verificación y seguimiento en la que se consideró 4 estándares respectivamente que dio como resultado lo siguiente:

En el ámbito planificación se analizaron 26 estándares de los cuales 17 cumplen (65.3%), 9 no cumplen (34.7%).

En el ámbito implementación y operación se analizaron 67 estándares de los cuales cumple 57, (85.07%), mientras 10 no cumple (14.93%).

En el ámbito compras y contrataciones se analizaron 5 estándares de los cuales cumple los 5 criterios representando el 100%.

En el ámbito verificación y seguimiento se analizaron 6 estándares de los cuales el área cumple con las 6, lo cual representa el 100%.

Como resultado final se tiene que de los 104 estándares evaluados cumplen con un 85 el mismo que representa el 81.7%, mientras que no cumplen con 19 de estos estándares que significa el 18.3%. Esto implica que para alcanzar la certificación debe mejorar o superar este porcentaje ya que únicamente se logra obtener el sello de certificación con el cumplimiento del 100% de los estándares.

C. PROPUESTA TÉCNICA Y OPERATIVA PARA LA CERTIFICACIÓN DEL PARQUE NACIONAL EL PALMAR.

Para alcanzar la certificación turística IRAM –SECTUR del Parque Nacional El Palmar, se han diseñado los siguientes programas:

1. Programa N°- 1

a. **Nombre del Programa:** Programa de Generación de Objetivos de calidad, seguridad y ambiente para el desarrollo del turismo sostenible en el Parque Nacional El Palmar.

1) **Ámbito: Planificación - Política y Objetivos**

a) **Objetivo del Programa.**

Establecer objetivos de calidad, seguridad y ambiente, medibles y coherentes con la política establecida para cumplir con los requisitos de uso público del área protegida.

b) **Justificación del Programa.**

El buen manejo del Área Protegida está ligado a la existencia de objetivos claros y medibles para cada uno de los ámbitos: calidad, seguridad, y ambiente, los mismos que deben ser coincidentes con las políticas de manejo y estar claramente definidos por la institución matriz.

La adecuada conducción y cumplimiento de estos objetivos permitirá y facilitará que todas las actividades que se realicen dentro del área respondan a un sistema bien estructurado, más ágil y eficiente que permita el monitoreo, seguimiento y evaluación de lo mismo; respondiendo a la dinámica y necesidades propias del Parque Nacional.

De la misma manera permite, y viabiliza la toma de decisiones, así como la planificación y desarrollo de nuevas actividades.

Las políticas permitirán ejercer y dar cumplimiento a la responsabilidad otorgada por el estado en el manejo y protección de Áreas Protegidas, ya que por sus características especiales de manejo son frágiles y de vital importancia para la conservación de los recursos hídricos y la biodiversidad.

c) Criterios técnicos del programa:

i. Estrategia 1: Regulación y reglamentación de objetivos.

- Reglamentación de Objetivos.

Dentro del reglamento interno y conforme a las políticas que rige la normativa del PNEP, se han elaborado objetivos de calidad, seguridad y ambiente, que complementen los requisitos de uso público y faciliten su cumplimiento, de esta forma se puede aplicar, medidas correctivas, sanciones y/o llamados de atención respetivos tanto para visitantes, personal del parque y concesionarios y/o permisionarios.

- Objetivo General Parque Nacional “El Palmar”

El objetivo fundamental de la gestión de los parques nacionales y otros tipos de áreas protegidas, es la conservación y protección de sus recursos naturales y culturales, donde el desarrollo turístico sustentable deberá basar su planificación en tres pilares fundamentales: la viabilidad ambiental, la factibilidad económica de los proyectos que en ella se desarrollen y la participación social de los distintos actores.

- **Objetivos del Área de Uso Público**

La planificación del Uso Público en un área protegida tiene como objetivos:

- Diseñar una estrategia que permita lograr el desarrollo sustentable del turismo en un espacio de gran valor para la conservación de la biodiversidad y de los recursos culturales, con los correspondientes efectos positivos y la mitigación de los negativos.
- Desarrollar proyectos turísticos y otras alternativas que sean compatibles con los objetivos de conservación.
- Promover en los visitantes, una actitud de interés, cuidado por la naturaleza y las culturas locales.
- Obtener amplios consensos en la detección y el diseño del uso público, mediante la aplicación de metodologías participativas que lleven al logro del compromiso social con la conservación del área protegida.

Tomando como base los objetivos y políticas del Parque Nacional El Palmar, se elaboraron los objetivos de calidad, seguridad y ambiente para el área protegida de tal manera que se deriven de los mismos.

- **Objetivos de Calidad.**

- En dos años mejorar la calidad de los servicios turísticos al menos en un 50% de tal manera que el visitante quede totalmente satisfecho.
- En el primer trimestre del año elaborar e implantar criterios, al menos cinco estrategias para la generación y seguimiento de las actividades que realiza el turista de tal manera que se realicen bajo los parámetros establecidos.

- Al menos una vez al año capacitar al talento humano que labora y realiza tareas que afectan la conformidad con los requisitos del servicio y de los procesos que intervienen, mínimo tres áreas.
- Durante el primer trimestre de cada año coordinar acciones en conjunto que permitan mejorar la gestión y procesos, en un 30% dentro del desarrollo de actividades vinculadas al área protegida.
- **Objetivos de seguridad.**
 - Anualmente revisar las políticas de seguridad en las diferentes actividades turísticas que se realizan dentro del parque nacional, procurando involucrar a todos los actores sociales: sector público, privado y visitantes, minimizando los posibles riesgos en un 25%.
 - En el primer trimestre de cada año planificar por lo menos tres actividades turísticas que le permitan al visitante estar en contacto con la naturaleza en un ambiente seguro y de recreación.
 - Actualizar en forma semestral los planes de contingencia, aplicando correctivos ante la presencia de alguna emergencia y reduciendo las posibilidades de riesgo al menos en un 30%.
 - Al final de cada temporada y año hacer una evaluación sobre el desempeño y cumplimiento de los estándares y políticas de seguridad establecidos.

- Objetivos Ambientales

- Monitorear permanentemente las actividades que se realizan dentro del Parque Nacional El Palmar, asegurándonos que estas no causen alto impacto ambiental o sean potencialmente contaminantes.
- Evaluar semestralmente los impactos ambientales que se generan como consecuencia del desarrollo de actividades turísticas.
- En dos años reducir en un 25% los problemas ambientales causados por la invasión de especies de flora y fauna.
- Efectuar mensualmente el control de calidad de los productos que se utilizan para la limpieza, garantizando que al menos el 80% sean amigables con el ambiente.
- Implementar en dos años un programa de manejo ambiental, que fortalezca el buen uso y manejo de los recursos naturales y/o culturales en un 25%.
- Realizar mensualmente el control de aguas residuales y manejo de desechos procedentes de las diversas actividades que se dan en el Parque Nacional El Palmar con la finalidad de mejorar el manejo de desechos en un 40% al finalizar el año.

d) Actividades para la ejecución del programa:

Cuadro N° 21. Actividades para la ejecución del programa de generación de objetivos.

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	MEDIO/VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO
Regulación y Reglamentación	<ul style="list-style-type: none"> • Socialización de las políticas de calidad, seguridad y ambiente. 	Lista de Participantes. Facturas.	Rpte: Uso Público.	1 Semana.

*Rpte= representante

e) **Presupuesto:****Cuadro Nº 221. Presupuesto –programa de generación de objetivos**

ESTRATEGIA	DETALLE	CANTIDAD	V. UNITARIO pesos argentinos	V. TOTAL pesos argentinos
Regulación y Reglamentación	Carpetas	50	0,04	2,00
	Copias	250	0,02	5,00
	Hojas A4	100	0,1	10,00
	Esferos	50	0,04	2,00
	TOTAL			20,00

f) **Financiamiento:**

El Parque Nacional El Palmar asumirá todos los gastos para el Programa de Generación de Objetivos.

2. **Programa N°- 2**

a. **Nombre del Programa:** Estudio de mercado Parque Nacional El Palmar.

1) **Ámbito: Planificación – Estudio de Mercado**

a) **Objetivo del Programa.**

Desarrollar herramientas de análisis de mercado que permita contar con datos reales sobre la afluencia turística al parque para establecer políticas de promoción y publicidad para fortalecer y lograr un mejor posicionamiento del Parque Nacional El Palmar dentro de la oferta turística de la zona

b) **Justificación del Programa.**

El manejo y la gestión de Áreas protegidas, involucra de forma directa un estudio de mercado, no es un elemento que trabaja de forma aislada, permite tener una amplia visión de las condiciones en las que se opera, ayuda a recopilar, analizar y evaluar datos históricos, con la finalidad de realizar comparativos con el desarrollo actual. Evidenciando la evolución y dando parámetros para una proyección futura ya sea de forma cuantitativa y cualitativa.

Este estudio metódico y confiable permite conocer a nivel interno y externo el desarrollo de la actividad turística en la zona, esto da una claridad y muestra una diferencia entre lo planificado y lo que realmente está sucediendo en el mercado. Donde los actores sociales involucrados tienen la oportunidad de realizar cambios proponiendo nuevas estrategias que conlleven al cumplimiento de los objetivos planteados de forma ordenada, técnica y sistematizada.

Estableciendo estrategias con el pleno conocimiento del entorno así como los recursos disponibles del Área mostrando los posibles problemas para frente a esto plantear nuevas oportunidades optimizando y direccionando el manejo de recursos.

c) **Criterios técnicos del programa:**

i. **Estrategia 1: Establecer un sistema de recopilación de datos que permita determinar el perfil del visitante**

En los diferentes métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa una de las formas más eficaces para la recopilación de información primaria es la aplicación de encuestas de forma directa, la misma que se realiza sobre una muestra representativa de todo un colectivo, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación para así obtener mediciones cuantitativas y cualitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población, estados de opinión, características o hechos específicos. Para lo cual se recomienda seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación.

Se presenta un modelo de encuesta a aplicar a turistas nacionales:

ENCUESTA



PARQUE NACIONAL EL PALMAR



Fecha:

Reciba un cordial saludo

El motivo de esta encuesta, es establecer el perfil del visitante y evaluar la calidad de los servicios que presta el Parque Nacional El Palmar. Su opinión es importante mejorar la prestación de servicios.

País de Procedencia: Ocupación:
 Edad: Sexo: M..... F.....
 Estado Civil: Instrucción:

Ingreso mensual promedio:

1.- ¿Con que frecuencia visita el área protegida?

- a) Una vez por semana
- b) Cada 15 días
- c) Una vez por mes
- d) Una vez por año
- e) Otros (especifique)

2- ¿Con quien realiza estas actividades turísticas, (*número*)?

- a) Solo
- b) Familia
- c) Amigos
- d) Familia y Amigos

3.- ¿Por qué medio de comunicación usted se informa sobre la existencia del Parque, *indique cual?*

- a) Radio
- b) Televisión
- c) Internet
- d) Prensa escrita
- e) Guías de Turismo (folletos)
- f) Familiares
- g) Agencias de Viajes
- h) Otras (especifique)

4.- ¿Cuál es el tiempo de visita o permanencia en el Área Protegida?

1 día..... más de 2 días.....

5.- De las siguientes actividades, ¿cuál le gustaría realizar más?

- a) Camping
- b) Cabalgatas
- c) Ciclismo
- e) Senderismo
- f) Paseos en canoa
- g) Avistamiento de aves
- h) otros (especifique)

6.-) ¿Cómo calificaría los servicios del Parque Nacional El Palmar?

Muy bueno..... Bueno..... Malo.....

7.- ¿Generalmente cuánto gasta en turismo por persona, para recreación, alimentación, guianza y hospedaje?

- a) 20 a 30 \$
- c) 30 a 40 \$
- d) 50 a 60 \$
- e) Más 60 \$

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ii. Estrategia 2: Elaboración del Barómetro turístico del Parque Nacional El Palmar

El barómetro turístico es una herramienta donde se realiza un monitoreo regular o periódico de las tendencias de la actividad turística a corto plazo, a nivel mundial, regional, nacional y local, la finalidad es facilitar la información adecuada y actualizada para quienes participan de forma directa o indirectamente del sector turístico con el propósito de aportar de manera oportuna en la toma de decisiones por parte de los involucrados.

Se recomienda el mecanismo de periodicidad semestral, donde deben constar datos que nos indiquen el comportamiento de los principales indicadores de la actividad turística como número de visitantes, total de ingresos y otras variables que afectan al mercado.

- Barómetro Turístico del Parque Nacional El Palmar



CIFRAS CLAVES

- En el Aeropuerto Internacional de Ezeiza que se encuentra en la Capital Federal Buenos Aires se registró 123.190 arribos de turistas no residentes acumulando en el año un total de 1.167.776 turistas extranjeros.
- Por otro lado el gasto de los turistas extranjeros en el país en julio del 2009 fue de USD 162,3 millones en total del año USD 1.483,5 millones.
- Durante los últimos 12 meses, el saldo acumulado entre las llegadas de turistas no residentes y las salidas al exterior muestra un valor positivo de 617.641 turistas. De la misma manera el saldo acumulado entre los gastos del turismo receptivo y emisivo alcanzó un total de USD 510,6 millones.

- **Mercado Internacional**

La demanda turística disminuyó significativamente en el mundo, a lo largo del año 2009 bajo la influencia de una economía mundial extremadamente inestable (crisis financiera, aumento de los precios de los productos básicos y del petróleo, bruscas fluctuaciones en los tipos de cambio, etc.), minando la confianza tanto de los consumidores como de las empresas y llevando a la actual recesión económica mundial.

Según el Barómetro OMT del Turismo Mundial 2009, se estima que las llegadas internacional en los dos meses álgidos de julio y agosto disminuyeron un 3% frente a los mismos meses del año anterior, tras unas disminuciones del 7% en junio, 11% en mayo y 10% en el primer trimestre.

Muchos destinos individuales en particular Asia, Europa y Oriente Medio muestran una pauta de aumento gradual muy similar.

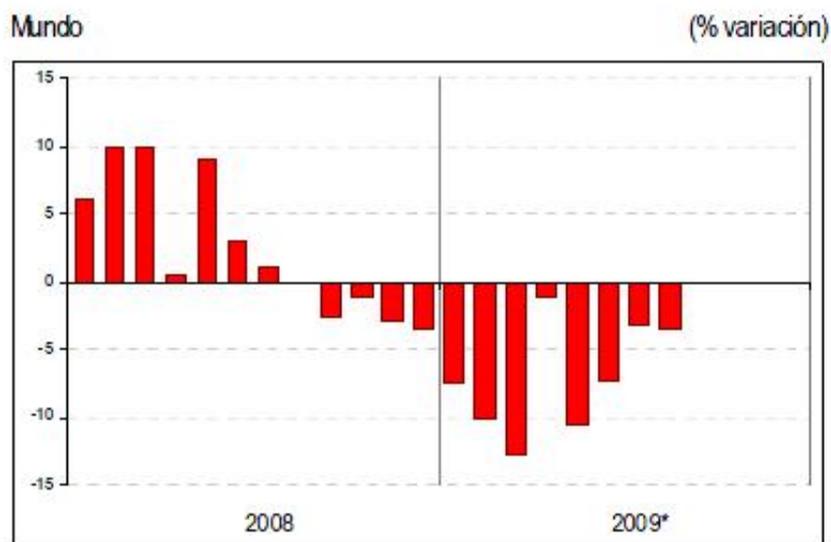


Gráfico N° 5. Llegada de turistas internacionales, evolución mensual en el mundo, 2009.
Fuente: Organización Mundial de Turismo (OMT)

A través de datos estadísticos de la OMT (gráfico N°1), se señala que América del Sur es la única subregión de la Américas que junto con África no ha caído significativamente este año, se estima que ha caído solo un 1% en los primeros 8 meses de año pero un 5% en julio y agosto.

No obstante existen algunos signos preocupantes cómo la economía argentina que desde su caída en el año 2002 no emerge puesto que la demanda nacional y la de los países vecinos está marcando un ligero crecimiento, pese a la inseguridad de las economías ya que esto tiene graves implicaciones en el turismo.

Cuadro N° 23: Llegada de turistas internacionales a América del Sur, 2009.

Llegadas de turistas internacionales por países de destino																				
	Año completo		Variación		Datos mensuales o trimestrales (% variación sobre el mismo periodo del año anterior)															
	Series	2007	2008	07/06	08/07	Series	2009*										2008			
		(1000)		(%)		AHF	T1	T2	T3	abr.	may.	jun.	jul.	ago.	sept.	T1	T2	T3	T4	
<i>América del Sur</i>		20.058	20.783	6,5	3,6	-1,3	-2,5	3,9		11,2	1,6	-1,2	-5,0	-5,3		7,9	1,0	6,2	-1,5	
Argentina	TF	4.562	4.665	9,3	2,3	TF	-8,1	-10,0	-5,5							5,2	3,1	5,6	-4,3	
Chile	TF	2.507	2.699	11,3	7,7	TF	0,3	0,5	11,9	-9,8	20,2	12,4	0,3	-15,6	-9,1	4,0	14,7	-1,5	6,9	5,6
Colombia	VF	1.195	1.222	13,5	2,2	VF	9,0	7,5	13,2	6,9	24,2	5,8	10,7	9,5	3,6	7,8	3,4	2,6	6,9	-3,7
Ecuador	VF	937	1.005	11,5	7,2	VF	-2,8	-3,6	2,8	-6,8	10,4	-3,8	2,6	-3,8	-7,8	-9,9	7,0	4,2	8,5	8,9
Guyana	TF	131	133	15,9	1,0	TF	6,5	-7,1	12,8		11,3	7,9	19,1	20,9		6,0	-15,9	-2,9	23,3	
Paraguay	TF	416	428	7,0	3,0	TF	-0,7	3,7	2,8	-5,7	12,5	1,3	-2,6	-9,5	-9,3	4,0	-12,0	1,4	17,1	2,4
Perú	TF	1.916	2.058	11,4	7,4	TF	0,1	0,2	-0,1		4,5	-4,0	-0,6			12,5	13,2	9,1	-4,4	
Uruguay	TF	1.752	1.921	0,2	9,7	TF	3,6	1,4	19,8	-5,5	47,6	18,1	-8,2	-11,1	-15,1	13,0	18,0	3,3	12,9	2,0
Venezuela	TF	771	745	3,0	-3,4	TF	-17,5	-19,3	-15,2		-12,6	-15,6	-17,0			2,3	-10,5	2,1	-8,5	

Fuente: Organización Mundial del Turismo (OMT), octubre 2009.

En Argentina según la encuesta de turismo internacional (ETI), que es un operativo realizado por la Secretaría de Turismo de la Nación (SECTUR) y el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC), presentan los siguientes datos correspondientes al turismo receptivo de julio del año 2009.

En el Aeropuerto Internacional de Ezeiza que se encuentra en la Capital Federal Buenos Aires se registró 123.190 arribos de turistas no residentes acumulando en el año un total de 1.167.776 turistas extranjeros.

Por otro lado el gasto de los turistas extranjeros en el país en julio del 2009 fue de USD 162,3 millones en total del año USD 1.483,5 millones.

Mientras que el gasto realizado en el exterior por los turistas residentes ascendió a USD 192,1 millones acumulando un total de 1.237,8 en el mes de julio.

Como consecuencia el gasto de turismo receptivo con respecto al emisor, se evidenció un saldo negativo de USD 29,8 millones en julio y para el año un saldo positivo de USD 245,8 millones.

Durante los últimos 12 meses, el saldo acumulado entre las llegadas de turistas no residentes y las salidas al exterior muestra un valor positivo de 617.641 turistas. De la misma manera el saldo acumulado entre los gastos del turismo receptivo y emisoro alcanzó un total de USD 510,6 millones.

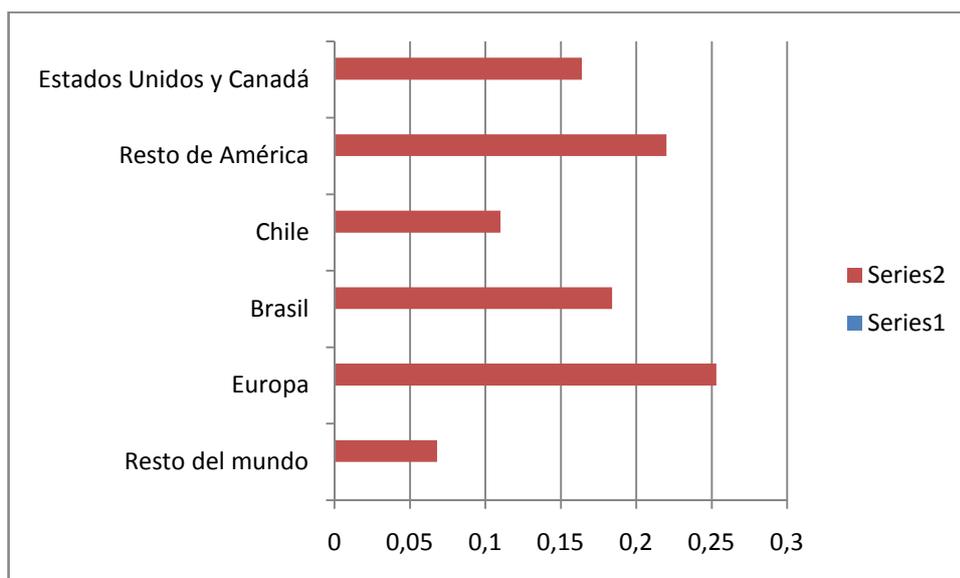


Gráfico Nº 6 Turismo receptivo. Turistas según país de origen, julio 2009.

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

En lo que corresponde al turismo receptivo se tiene de acuerdo al país de origen los turistas extranjeros que arribaron a la Argentina, en julio de 2009, se observa que la mayor participación la obtuvo Europa 25,3%, seguido por el resto de América 22%, Brasil 18,4%, EEUU y Canadá 16,4%, Chile 11% y Resto del mundo 6,8%.

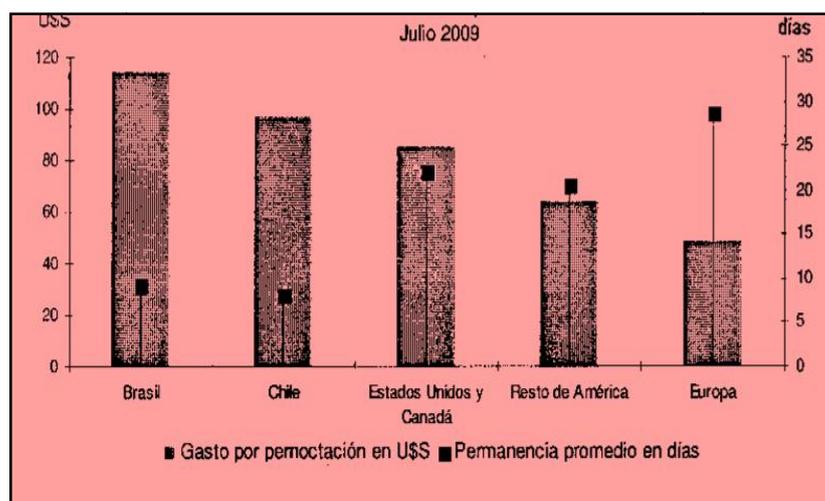


Gráfico N° 7: Gasto diario de turismo receptivo

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (INDEC) 2009.

Con respecto al gasto diario promedio de los turistas extranjeros resultó en USD 68,6. El mayor gasto diario es realizado por los turistas residentes en Brasil y Chile USD 114,1 y USD 96,7 respectivamente (INDEC, 2009).

Considerando a la naturaleza y a los parques nacionales como parte fundamental del proyecto eco-turístico y conociendo la potencialidad que posee la República de la Argentina, el interés, entusiasmo están entorno al turismo de naturaleza y cultural por lo que la Administración de Parques Nacionales busca mecanismos para que la conservación y el disfrute se articulen.

Se debe conocer que un estudio de mercado realizado por SECTUR, sobre la **demand ecoturística** del año 2008 dice: “el uso del término "ecoturismo" en marketing y herramientas promocionales usadas, es aún relativamente limitado. Todo parece indicar que este término no ha sido aún integrado a las estrategias de marketing del sector turismo de naturaleza.

Estos datos también demuestran que el interés por descubrir la naturaleza está en aumento aunque de manera paulatina.

“En lo últimos 10 años, los Parques Nacionales han duplicado el número de visitantes registrándose en el año **2009** el ingreso de más de tres millones de personas, un crecimiento

del 25 por ciento anual que ubica a las áreas naturales y protegidas entre los grandes destinos turísticos del país.

Los 35 Parques Nacionales distribuidos de norte a sur y de este a oeste del país, que ocupan casi cuatro millones de hectáreas, se han convertido así en el destino codiciado de los millones de turistas que recorren la Argentina en busca de un espacio natural, en un momento en que el ingreso de visitantes registra un crecimiento del 12 por ciento anual”.

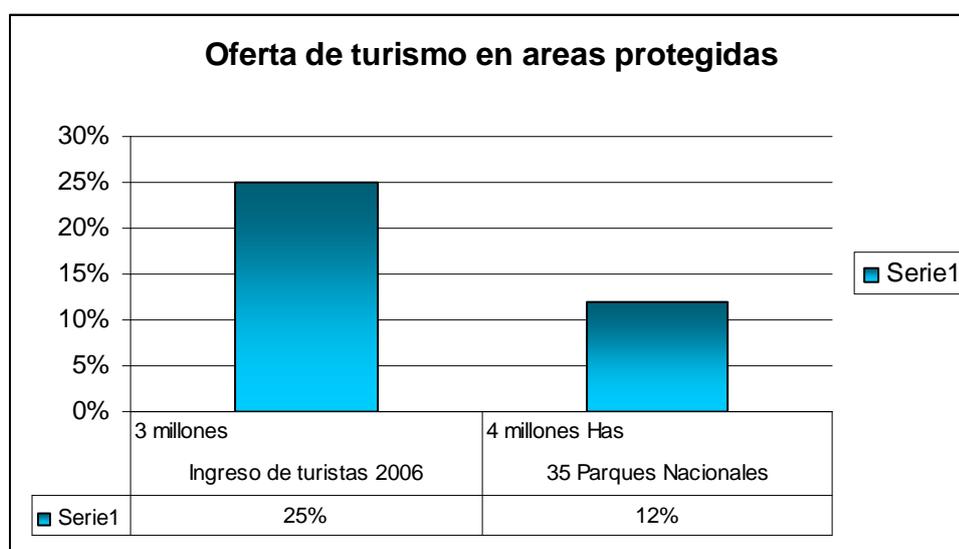


Gráfico N° 8. Ingreso de turistas a Parques Nacionales, 2006.
Fuente: Boletín electrónico N°17 APN, 2006.

En el año 2006 se registró un ingreso de 3 millones de visitantes a Áreas Protegidas incluidas turismo interno y externo. Según estudios realizados el 25%, que es un total de 750.000 visitantes corresponde a turistas extranjeros que realizan actividades relacionadas con Parques Nacionales.

De este total de turistas extranjeros El Parque Nacional El Palmar, capta un mínimo de 0,015%, equivalente a 11 pax anuales, frente al 99,98% de turistas nacionales por lo cual para el estudio de mercado, la demanda internacional no se considera como parte de la demanda actual o potencial del Parque, sino únicamente el mercado nacional, ya que el porcentaje de turistas internacional que ingresan al Parque Nacional El Palmar es muy bajo comparado con el nacional ya que no representa ni el 1% de turistas que visitan el área protegida.

- **Mercado Nacional**

El segmento de mercado nacional está constituido por los turistas regionales y/o locales, sean estos hombres y mujeres, que lleguen al Parque Nacional El Palmar, solos, en grupos organizados y/o familiares, para realizar actividades turísticas y disfrutar de un producto diferente como es el turismo en áreas protegidas.

En el análisis del **turismo interno** del país, las estadísticas han experimentado un importante crecimiento en hasta el año 2008, con un receso importante en el año 2009, ya sea por la crisis mundial, y a nivel nacional las intensas lluvias e inundaciones provocaron un declive de un 8% en el desarrollo del turismo interno especialmente en las zonas que se encuentran a las riveras de importantes fuentes de agua, como es el caso de la costa del río Uruguay.

Pese a esta problemática para el análisis es necesario diferenciar los periodos donde se da un crecimiento a nivel nacional para el turismo, que comprende las épocas vacaciones de verano e invierno. Temporada alta (Septiembre hasta Febrero y Julio), temporada baja (Marzo hasta Junio y Agosto).

Desde el punto de vista cualitativo, el comportamiento del turismo interno de Argentina, tiende al crecimiento y a la redistribución de los turistas según destinos. Actualmente, los turistas argentinos han dejado de salir al exterior y han optado por reemplazar los destinos tradicionales de sol y playa por destinos de **turismo aventura y contacto con la naturaleza**. Otro factor a considerar, es la tendencia a realizar más viajes durante el año con la práctica de las «mini vacaciones» y actividades de recreación y educación ambiental en Áreas Protegidas, en así como de los fines de semana largos.

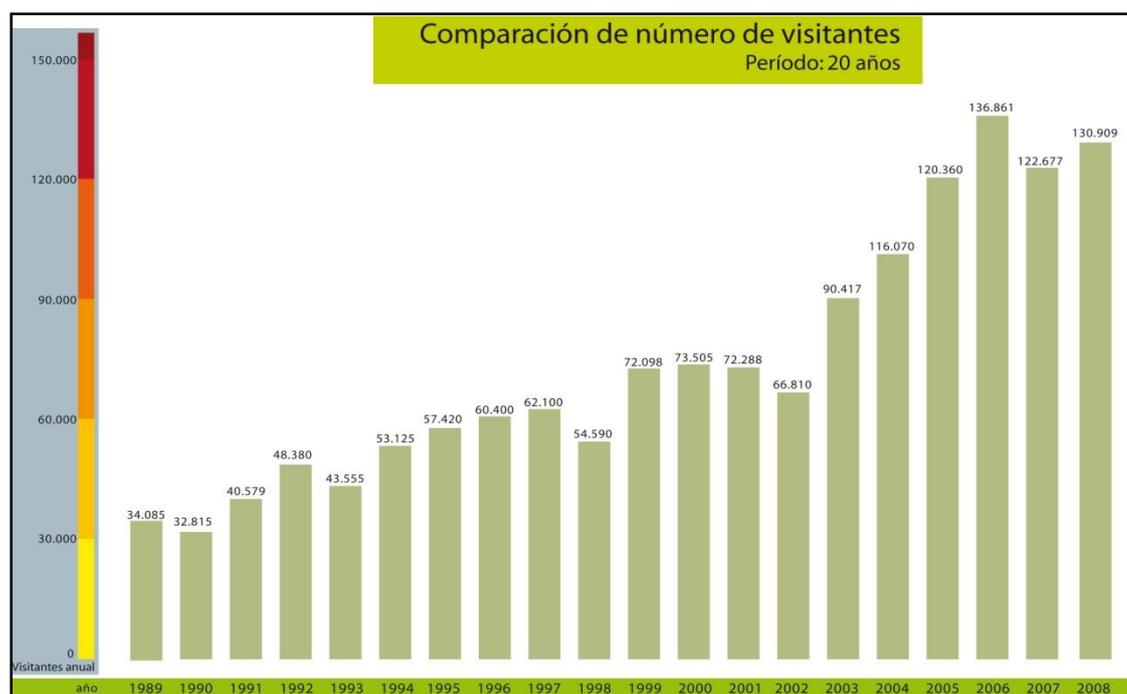


Gráfico Nº 9: Evolución del turismo en El Parque Nacional El Palmar, en los últimos 20 años
Fuente: Departamento de contaduría, El Palmar 2009.

Considerando el interés existente en la demanda interna relacionada con la oferta de turismo en áreas protegidas, se puede evidenciar en el gráfico N°6 el alto crecimiento de visitación en los 8 últimos años al Parque nacional El Palmar, considerando que es una de las áreas protegidas más pequeñas del país; pero no menos importante eso demuestra el nivel de visitación que se viene dando; ya que representa un incremento de casi el 40% comparado con años anteriores al 2000.

A partir de ese año el número de visitantes que ingresan al parque aumenta de manera progresiva en un promedio de 5% por año, excepto los años 2007 y 2008 donde se da un decrecimiento de un 2% debido a la crisis mundial y a la presencia de cambios climáticos bruscos lo que ha afectado a que la actividad turística se desarrolle con normalidad.

Según informe de la Secretarías de Turismo de Colón, Villa Elisa, Paraná y del Parque Nacional El Palmar, el gasto estimado por turista ronda en el orden de \$100 (pesos argentinos) diarios a \$150 (pesos argentinos), distribuidos en alojamiento, transporte interno, gastronomía, excursiones, compras y entretenimientos.

- Perfil actual del turista

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas dirigidas a una muestra de 71pax, aplicadas el fin de semana largo (fin de semana que incluye vacaciones dos días antes) correspondiente al mes de octubre, 2009, se identificó el perfil del turista que visita el Parque Nacional El Palmar, el mismo que se detalla a continuación:

El turista que visita el Parque está entre los 2 y 65 años de edad, las encuestas se realizaron a líderes, representantes de familia o del grupo con el cual visitaron el Parque, cuyas edades comprendían entre los 18 y 60 años de edad; el 100% de los encuestados son de origen argentino, pertenecientes a la provincia de Buenos Aires un 87.32%, teniendo en menor porcentajes visitantes de provincias como: Santa Fé, Córdoba, Colón, etc.

No existen registros oficiales de turistas extranjeros sin embargo se tiene como información secundaria que existe un 0, 84% de visitantes anuales en su mayoría provenientes del norte de Europa.

Pertencen al género femenino (57.75%), de estado civil casados 53.52%, nivel de educación superior corresponde a un (50.71%), así también son trabajadores independientes un (43.66%), viajan en familia un (71.83%), el tiempo de visita en el parque es un promedio de 2- 8 horas y corresponde al (74.64%), la mayoría de turistas visitan por primera vez el parque (76.06%), ingresan al parque en su vehículo personal alrededor del (98,13%), a los turistas les gustaría regresar al parque (30.98%), se informan del parque a través de sus amigos un (86,12%).

Los servicios que más utilizan son los servicios higiénicos (71.83%), con una calificación de buen servicio del (76.47%), y la proveeduría (54,92%), evalúan como buen servicio (87.17%), como buen servicio.

iv. Estrategia 4: Ejecución del proceso metodológico del estudio de mercado

La investigación de mercados es un proceso de recopilación, procesamiento y análisis de datos e información relacionada con la mercadotecnia, como: el estudio de la oferta, demanda, competidores y el mercado en sí. Esta investigación puede ayudar a crear el plan estratégico del área protegida, preparar el lanzamiento de un producto o soportar el desarrollo de los productos lanzados dependiendo del ciclo de vida. Con la investigación de mercados, los proyectos pueden aportar en la toma de decisiones y conocer la voz del visitante al interior del área protegida.

El proceso metodológico para realizar un estudio de mercado es el siguiente:

- **Análisis de la demanda** (Cómo conocer a nuestros visitantes)
 - Segmentación del mercado: internacional y nacional (Cómo clasificar a nuestros visitantes)
 - Perfil del turista (Dónde, cómo y quién visita el área protegida)

- **Análisis de la oferta** (Cómo conocer a nuestros competidores)
 - Análisis de la competencia e identificar competidores
 - Oferta turística complementaria

- **Confrontación de la oferta vs demanda**
 - Proyección de la oferta (Estimar el crecimiento de los competidores)
 - Proyección de la demanda (Estimar el crecimiento de futuros visitantes)
 - Cálculo de la demanda insatisfecha
 - Proyección de la demanda insatisfecha

- **Demanda objetivo o mercado meta** (Con cuantos visitantes puede contar el área protegida)

- **Características definidas del producto** (Cómo describo los productos del parque)

Para esto es necesario realizar una descripción de los productos turísticos que oferta el área protegida, basados en características como su composición, presentación, precio, marca y valor agregado.

Para ello se puede recurrir a la siguiente matriz:

Cuadro Nº 25: Matriz de las características del producto turístico

Producto	Composición	Presentación	Marca	Precio	Valor Agregado

Fuente: Guía metodológica para la elaboración de planes de la empresa

- **Análisis mercado técnico** (Cómo promover la venta de los productos)
Canales de distribución

- **Estrategias de promoción y publicidad** (Dar a conocer los productos turísticos del área protegida)
Promoción, publicidad, medios publicitarios, marca, logotipo, anuncios publicitarios

v. **Estrategia 5: Implementación de Estrategias de Promoción y Comercialización.**

- **Canales de comercialización**

Los **canales de comercialización** son la vía más eficaz para facilitar la distribución y entrega de nuestros productos al consumidor final o cliente. Permitiendo posicionar al producto y fortalecer la zona turísticamente en conjunto con otros proyectos similares y/o complementarios.

Es así que para este proyecto se han definido los siguientes canales de comercialización:

Cuadro N° 26: Canales de comercialización

CANAL	TÁCTICA	OBJETIVO	POLÍTICA DE FUNCIONAMIENTO	PÚBLICO OBJETIVO
Directo	Venta directa del producto a los turistas que lleguen a la Microregión Tierra de Palmares. A través de las unidades de turismo de la Provincia de Entre Ríos y de Capital Federal Buenos Aires.	Fortalecer la cuota de mercado nacional	Contacto directo entre personal del parque y turistas, facilitar los productos y servicios que se ofrece, mejorar los canales de comunicación e información y sugerencias, concretar la venta del servicio y dar seguimiento del desarrollo de la misma.	Poblaciones de las Provincias cercanas, instituciones educativas, sector público y privado. Turistas nacionales y extranjeros que llegan al aeropuerto de Ezeiza y a las secretarías de turismo.
Indirecto	Establecer alianzas con Agencias de viajes y Tour Operadoras nacionales e internacionales.	Incrementar Cuota de Mercado Internacional	Presentar el portafolio de la oferta del PNEP (productos y servicios), elaborar un convenio en la que se beneficien ambas partes, establecer acuerdos comerciales (formas de pago, política de reservaciones, cancelaciones, etc.)	Turistas internacionales que llegan a las ciudades de Buenos Aires, Colón.

Las estrategias de promoción y comercialización se determinaron considerando el tipo de audiencias y los principales medios de comunicación que son utilizados por los turistas para informarse ya sean nacionales y extranjeros: comunicación de boca en boca, marketing viral a través de redes sociales e internet, tecnología móvil, folletería y puntos de información turística.

Tomando como base al Marketing Mix, se desarrollaron algunas estrategias:

- **Estrategias de producto**

- Implementación de actividades complementarias a los recorridos y caminatas dentro del PNEP.
- Capacitación continua al personal que labora en el Parque Nacional El Palmar incluido el sector privado para brindar un servicio de calidad.
- Mejorar las condiciones de los senderos y medios interpretativos el Parque Nacional El Palmar.
- Rotación de charlas y temas de interés ambiental, cultural y turístico.

- **Estrategias de precio para actividades de carácter privado que se desarrollen dentro del Parque Nacional El Palmar**

El precio del servicio es una oferta para probar el pulso del mercado. Si los clientes aceptan la oferta, el precio asignado es correcto; si lo rechazan debe cambiarse el precio con rapidez o bien realizar en las estrategias del mercado

.

Para fijar los precios se debe considerar lo siguiente:

- Una empresa debe tener políticas propias en cuanto a precios.
- La fijación de precios en relación a los competidores hace que el empresario se dé cuenta con exactitud del nivel de precios de la competencia.
- Al determinar un precio se debe considerar el factor área geográfica.
- Actualizar los precios de acuerdo a los cambios que se dan en el mercado.

- **Estrategias de plaza**

Según el análisis de audiencia el PNEP, recepta anualmente un promedio de 125.000 nacionales en su mayoría provenientes de la provincia de Buenos Aires y Entre Ríos.

- **Alianzas estratégicas para la plaza**

- Realizar alianzas con la SECTUR, Municipalidades, Secretarías de turismo para promocionar el centro.
- Alianzas con instituciones y organizaciones públicas y/o privadas que realizan actividades similares, con agencias de viajes y operadoras de turismo para dar a conocer el PNEP.
- Alianza con instituciones como: Gendarmería, Prefectura, Policía Nacional, Bomberos, quienes están dispuestos a prestar sus servicios y colaborar durante el desarrollo de algunas actividades así como también en casos de emergencia.
- Coordinar convenios con instituciones de educación superior e investigativas nacionales e internacionales cuya finalidad sería que estudiantes de diferentes especialidades aporten con investigaciones y conocimientos para el fortalecimiento del manejo del PNEP a través de la realización sus pasantías, prácticas o tesis.
- Alianza con instituciones como: Gendarmería, Prefectura, Policía Nacional, Bomberos, quienes están dispuestos a prestar sus servicios y colaborar durante el desarrollo de algunas actividades así como también en casos de emergencia.
- Coordinar convenios con instituciones de educación superior e investigativas nacionales e internacionales cuya finalidad sería que estudiantes de diferentes especialidades aporten con investigaciones y conocimientos para el fortalecimiento del manejo del PNEP a través de la realización sus pasantías, prácticas o tesis.
- Mantener la publicidad permanentemente en las diferentes secretarías de la región y del país.

- **Estrategias de difusión**

Los canales de comunicación comercial del PNEP centro de interpretación serán permanentes en medios de difusión masiva como: internet, medios visuales, merchandising y brochure.

- **Plan de publicidad**

Cuadro Nº 27: Plan de publicidad

TIPO PUBLICIDAD	DETALLE	OBJETIVO	POLÍTICA FUNCIONAMIENTO	TARGET	PRESUPUESTO ANUAL (pesos ar.)
Medios Revista/guías	Incorporación y actualización de datos en guías turísticas nacionales e internacionales emitidas por la SECTUR y APN.	Lograr la difusión y conocimiento de la existencia del PNEP.	Distribución en los principales lugares de afluencia turística de la provincia y el país, especialmente en las Embajadas, consulados, centro de información turística.	Turismo receptivo e interno	4500,00
Internet	A través de la modificación y actualización de la página Web del PNEP y APN, así como de las diferentes secretarías de turismo de la región.	Captar turistas que buscan destinos a través de Internet	Web-site: www.pnelpalmar.com.ar e-mail: elpalmar@apn.gov.ar	Turistas que buscan destinos a través de Internet.	500,00
Señalética identificativa	Una valla publicitaria con los servicios del PNEP.	Dar a conocer la existencia del PNEP.	Ubicación: en la Ruta Nº14 principal vía que atraviesa de sur a norte el país.	Turistas nacionales y extranjeros que se dirigen hacia el sur o norte de país.	1140,00
2. Brochure Afiches	Tamaño ½ pliego impresos a full color en papel reciclado. Se imprimirán 2000 unidades para todo el año, su tamaño será en formato A3.	Lograr que las agencias de viajes y entidades relacionadas con las actividades turísticas se informen de la existencia	Distribuir en la Secretaría de Turismo de la Nación, Regional, APN, agencias de viajes, oficinas de información turística y PNEP.	Pobladores, turistas y personas afines a los principales mercados emisores a nivel nacional:	1800

		del PNEP y lo incluyan en sus programas de viaje.		Buenos Aires, Santa Fé, Colón. Instituciones educativas de la Región y del país.	
Trípticos	Impresos a full color en papel ecológico. Se imprimirán 2000 unidades para todo el año a full color en tamaño A4.	Lograr posicionar los servicios que ofrece el PNEP.	Entregar en las empresas relacionadas al turismo, ferias, sitios de información turística.	Pobladores, turistas y personas afines a los principales mercados emisores a nivel nacional: Buenos Aires, Santa Fé, Colón. Instituciones educativas de la Región y del país.	1800
Merchandising Llaveros, postales camisetas, gorras, hojas membretadas, tarjetas de presentación.	En la mejor calidad de material reciclado.	Lograr que el visitante se sienta que es importante para el PNEP.	Estarán distribuidas en los lugares de mayor afluencia turística como, hoteles, restaurantes, café Internet, que permitirán reforzar la imagen Turística y de Conservación a la vez incentivar la fidelidad del visitante.	Clientes actuales y potenciales.	4000
TOTAL					13.740,00

Fuente: Matriz modificada por Autora.

d) Actividades para la ejecución del programa:

Cuadro Nº 28: Actividades para la ejecución del programa de generación de estrategias de promoción y mercado para el desarrollo del turismo sostenible en el parque nacional El Palmar.

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	MEDIO/VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO
Establecer un sistema de recopilación de datos que permita determinar el perfil del visitante	Realizar encuestas de forma periódica	Encuestas y análisis de resultados	Rpte: Área de Ed. Ambiental y turismo, Área de contabilidad	1 Semana.
Elaboración del Barómetro turístico del Parque Nacional El Palmar	Socialización y análisis de Mercado según los datos del barómetro.	Lista de Participantes. Facturas.	Rpte: Área de Ed. Ambiental y turismo, Área de contabilidad.	1 Semana.
Desarrollar estudios de la competencia directa o productos sustitutos.	Establecer las características de la competencia y/o productos sustitutos	Matriz de competidores y/o productos sustitutos.	Rpte: Área de Ed. Ambiental y turismo, Uso Público.	1 Semana.
Ejecución del proceso metodológico del estudio de mercado	Realizar un estudio de mercado y actualizarlo periódicamente.	Respaldo en magnético y físico el estudio de mercado.	Rpte: Área de Ed. Ambiental y turismo, Área de contabilidad.	1 mes.
Implementación de Estrategias de Promoción y Comercialización.	Socialización de las estrategias de promoción y comercialización.	Lista de Participantes. Facturas.	Rpte: Área de Ed. Ambiental y turismo, Uso Público.	1 mes.

e) Presupuesto:

Cuadro Nº 29: Presupuesto –programa de estudio de mercado

ESTRATEGIA	DETALLE	CANTIDAD	V. UNITARIO pesos argentinos	V. TOTAL pesos argentinos
Establecer un sistema de recopilación de datos que permita determinar el perfil del visitante	Hojas de papel bon	100	0,02	2,00
Elaboración del barómetro turístico del Parque Nacional El Palmar.	Hojas de papel bon	50	0,02	1,00
Desarrollar estudios de la competencia directa o productos sustitutos.	Hojas de papel bon	20	0,02	0,4
Ejecución del proceso metodológico del estudio de mercado	Hojas de papel bon	100	0,02	2,00
Implementación de Estrategias de Promoción y Comercialización.	Revistas /guías.	1000	4,50	4500,00
	Actualización de la página de Internet.	1	500,00	500,00
	Señalética Identificativa	1	240,00	1.140,00
	Afiches	2000	0,9	1800,00
	Trípticos	2000	0,9	1800,00
	Merchandising.	1000	4	4000,00
	TOTAL			

Financiamiento: El Parque Nacional El Palmar asumirá todos los gastos para el programa de Estudio de Mercado

3. **Programa N°- 3**

a. **Nombre del Programa:** Gestión ambiental

1) **Ámbito: Planificación – Consideraciones Ambientales.**

a) **Objetivo del Programa.**

Fomentar el desarrollo de prácticas ambientales de bajo impacto en el Parque Nacional El Palmar.

b) **Justificación del Programa.**

Las Áreas Protegidas son zonas sensibles que pueden verse afectadas por actividades que no se desarrollen enmarcados en parámetros de bajo impacto ambiental, social y económico; poniendo en riesgo la preservación de estos espacios naturales y/o culturales que son considerados como patrimonio tanto por su valor natural, histórico, social y cultural. Por tal motivo deben ser manejadas de forma planificada, basada en una buena gestión que puede convertirse en un factor determinante para preservar el ambiente.

c) **Criterios técnicos del programa:**

i. **Estrategia 1: Elaboración de cartelería preventiva e informativa para el mejor uso de los recursos.**

Para comunicar a los visitantes sobre algunas medidas o hábitos que permitan contribuir con el ambiente es necesario la elaboración de cartelería preventiva e informativa, la misma que debe ser colocada en lugares estratégicos para su visualización personal y masiva.

- **Diseño de cartelera preventiva e informativa**

- **Tópico:** Manejo de recursos
- **Tema:** Ahorro del agua
- **Medio interpretativo N° 1**
- **Tipo:** Panel informativo en primer plano

Nombre del medio informativo: Panel de exhibición en primer plano.	Ficha N° : 01
Función: Proporcionar información sobre el buen manejo de los recursos en el Parque Nacional El Palmar.	Ubicación: En la parte superior de todos los lavamanos del parque y fuentes de agua.
Tópico: Manejo de recursos	Tema: Ahorro del agua.
<p>Diseño del modelo de exhibición</p>  <p>Parque Nacional "El Palmar"</p> <p>"Un grifo abierto consume más de 200 litros por minuto"</p> <p>Cuidemos nuestra fuente de vida</p>	
Leyenda: "Un grifo abierto consume más de 200 litros por minuto" Cuidemos nuestra fuente de vida	Dimensiones: El panel será de 0,40 x 0,50 m
Materiales / Requerimientos: 1 Panel de madera.	Costos: 50,00 pesos ar.
Mantenimiento: Semestral, o de acuerdo al deterioro.	Observaciones:

- **Medio interpretativo N° 2**
- **Tipo:** Panel informativo en primer plano

Nombre del medio informativo: Panel de exhibición en primer plano.	Ficha N° : 02
Función: Proporcionar información sobre el buen manejo de los recursos en el Parque Nacional El Palmar.	Ubicación: En una parte visible en todas las instalaciones del parque.
Tópico: Manejo de recursos	Tema: Ahorro de energía.
<p>Diseño del modelo de exhibición</p> 	
Leyenda: “Mantenga las luces apagadas y desconecte los aparatos eléctricos que no utilice” Ahorremos energía	Dimensiones: El panel será de 0,40 x 0,50 m
Materiales / Requerimientos: 1 Panel de madera. Pintura.	Costos: 50,00 pesos ar.
Mantenimiento: Semestral, o de acuerdo al deterioro.	Observaciones:

ii. **Estrategia 2: Incorporar recipientes ecológicos para desechos sólidos.**

Colocar recipientes de basura debidamente señalizados como: orgánico, inorgánico, plástico, papel, en áreas de uso público e incentive a los turistas a colocar la basura según corresponda.

Nombre del medio informativo: Panel de exhibición en primer plano.	Ficha N° : 03
Función: Proporcionar información sobre el buen manejo de los recursos en el Parque Nacional El Palmar.	Ubicación: En lugares estratégicos donde se genere gran cantidad de desechos sólidos.
Tópico: Manejo de recursos	Tema: Ahorro de energía.
<p>Diseño del modelo de exhibición</p> 	
<p>Leyenda:</p> <p>1. Orgánico 2. Inorgánico 3. Plástico 4. Papel</p>	<p>Dimensiones:</p> <p>El conjunto de recipientes será de 1.20 x 0.90 m.</p>
<p>Materiales / Requerimientos:</p> <p>1 Panel de madera. Pintura.</p>	<p>Costos:</p> <p>El conjunto de recipientes tiene un costo aproximado de 100 pesos ar.</p>
<p>Mantenimiento: Semestral, o de acuerdo al deterioro.</p>	<p>Observaciones:</p>

i. **Estrategia 3: Elaboración de fichas de registro de consumo mensual de energía y agua, de la misma manera una ficha para control de la basura.**

Estas fichas de registro ayudarán a mantener un control del consumo de energía, de agua y generación de desechos sólidos lo que facilitará determinar las áreas con posibles daños o que requieran mantenimiento, el área responsable de su aplicación es la de mantenimiento, esto también permitirá identificar los principales problemas generados por el mal uso y manejo de estos recursos, la aplicación de estas fichas deberá realizarse mensualmente junto con un informe que determine en base a indicadores el dores el manejo de los recursos, y estos permitan la implementación de medidas correctivas.

Cuadro N° 30: Ficha para registro mensual de consumo de energía

REGISTRO MENSUAL DEL CONSUMO DE ENERGÍA		
RESPONSABLE:	PARQUE NACIONAL  EL PALMAR	AREA:
FECHA DEL..... AL.....	CONSUMO DE ELECTRICIDAD (Kw-H)	OBSERVACIONES:
NÚMERO DE PERNOCTES O VISITANTES ATENDIDOS:		

Cuadro N° 31: Ficha de Registro para Consumo de Agua.

HABITACIÓN REGISTRO MENSUAL DEL CONSUMO DE AGUA		
RESPONSABLE:	 PARQUE NACIONAL EL PALMAR	AREA:
FECHA DEL..... AL.....	CONSUMO:	OBSERVACIONES:
NÚMERO DE PERNOCTES O VISITANTES ATENDIDOS:		

Cuadro Nº 32: Ficha de registro de Basura

REGISTRO MENSUAL DEL REGISTRO DE DESECHOS SÓLIDOS		
RESPONSABLE:	PARQUE NACIONAL  EL PALMAR	AREA:
FECHA DEL..... AL.....	CANTIDAD GENERADA	OBSERVACIONES:
NÚMERO DE PERNOCTES O VISITANTES ATENDIDOS:		
TIPO DE RESIDUOS:.....		

ii. Estrategia 4: Diseño de programas interpretativos

Establecer tres programas de interpretación turística ambiental itinerante, el primero dirigido a turistas nacionales y extranjeros donde su principal interés es la conservación de la palmera Yatay y áreas protegidas, el segundo por la necesidad de rescatar el valor histórico cultural de las Ruinas, dirigido a los niños/as de las escuelas, comenzando con un plan piloto que abarque las escuelas más cercanas de la zona, y un tercer programa direccionado a la colectividad en general, para dar a conocer las diferentes prácticas de control de especies exóticas tanto en flora como en fauna y evitar confusiones en la colectividad.

- Programa 1: “Conservación de la Palmera Yatay y Áreas Protegidas ”

- Antecedentes

La necesidad de proteger y salvaguardar el ambiente, con ello los recursos naturales y/o culturales se contempla través de la gestión de Parques Nacionales y otro tipo de áreas protegidas.

En estos espacios es donde la actividad turística debe proyectarse hacia tres ejes como son: la viabilidad ambiental, factibilidad económica y junto con ello el desarrollo y participación social.

Tomando esto como referencia El Parque Nacional El Palmar, tiene como objetivo principal la conservación de esta especie de angiosperma, esta especie se encuentra presente en la Argentina, Uruguay, Paraguay y Sur de Brasil. Las agrupaciones de ésta palmera aparecen y desaparecen repentinamente en el paisaje de las sabanas mesopotámicas.

De todos los palmares de ésta especie, el más extenso y de mayor densidad es el del Parque Nacional El Palmar. Es por demás longeva, llegando algunos ejemplares a vivir alrededor de 700 años. El promedio de edad de los individuos que se encuentran en este Parque Nacional, es de 250 a 350 años, razón por la cual se ha convertido en un área dedicada a la protección de esta especie.

- **Justificación**

Se consideró como tópico “**La conservación de la Palmera Yatay y Áreas Protegidas**”, puesto que forma parte de la cultura entrerriana y es la especie más representativa de la zona, convirtiéndose en un ícono turístico, sin embargo es necesario que se conozca la importancia y el valor que tiene esta especie para el ecosistema y para los pobladores de la región, esta importancia debe ser multiplicada en los turistas que visitan el PNEP, a través de actividades que se proponen en este programa.

- **Tópico**

La conservación de la Palmera Yatay y Áreas Protegidas

- **Tema**

“La Palmera Yatay ícono entrerriano”

- **Audiencia**

Este programa va dirigido directamente a turistas nacionales y extranjeros que visitan el PNEP, ya que es necesario impulsar al respeto y conocimiento del área protegida para que se incentive la conservación y el respeto cuando se visite la zona.

- **Mensaje**

“El encanto de enterrios es la reina la palmera Yatay”

- **Estrategias educativas**

La estrategia educativa a utilizar en este programa es una función de títeres con el tema **“Conservación de la Palmera Yatay y Áreas Protegidas”**

- **Propósito**

- Educar a los turistas nacionales e internacionales sobre la importancia y el verdadero significado de la protección y conservación de la Palmera Yatay.
- Concienciar a los turistas nacionales y extranjeros durante su visita al PNEP, para que el respeto hacia la naturaleza se convierta en parte de la cultura turística.

- **Descripción**

El programa interpretativo con el tema **“Conservación de la Palmera Yatay y Áreas Protegidas”**, es un programa itinerante que será realizado dentro del PNEP, cuya estrategia educativa es a través de charlas explicativas, recorridos en la zona de palmares y para concluir una función de títeres, facilitado por el personal especializado del PNEP, la duración será de aproximadamente una hora, con la consigna “El encanto de enterrios es la reina la palmera Yatay”

- **Antes de la ejecución del programa**

- Realizar una planificación donde se incluya un cronograma de actividades con los turistas que visitan el PNEP., con los que se va a trabajar.
- Exhibir comunicaciones y dar a conocer a todos los visitantes la finalidad de la campaña “**Conservación de la Palmera Yatay y Áreas Protegidas**”, en caso de existir jefes de grupos o tours líderes, quienes deberán informar, a los turistas sobre la actividad que va incluida dentro de la visita al parque, para la realización del programa.
- Ratificar con anticipación lugar y fecha a los visitantes con los cuales se va a trabajar.
- Organizar la programación y adecuar los espacios, equipo técnico y material necesario para llevar a cabo el programa.
- Es recomendable trabajar un día por escuela para que las actividades se desarrollen de acuerdo al orden y en los tiempos previstos.

- **Durante la ejecución del programa**

Se desarrollará lo siguiente:

- Dar la bienvenida y explicar a los turistas el propósito del programa y de las actividades a realizar.
- Charlas explicativas, recorrido por el área de los palmares.
- Presentación de los títeres, y posteriormente se desarrollará la función.

- **Después de la ejecución del programa**

Al culminar el programa se recordará a los turistas el mensaje con el que se pretende llegar y se realizará la evaluación respectiva.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
Actividades	 (Muy bueno)	 (Bueno)	 (Regular)
¿Cómo calificarías al lugar?:			
¿Qué opinas sobre el recorrido de campo?			
¿Los temas tratados los consideras?			
Recomendaciones:			

- Evaluación

Para evaluar lo aprendido durante la ejecución del programa se realizarán preguntas sencillas de la misma manera se responderán las inquietudes planteadas por los participantes.

- Presupuesto

Rubro	Cantidad	P. unitario (pesos argentinos)	P. total (pesos argentinos)
Letreros y comunicaciones	10	2,00	20,00
Alquiler de transporte para recorridos	1	30,00	30.00
TOTAL			50.00

- Programa 2 : “Las ruinas y su valor histórico cultural ”

- Antecedentes

El pasado se constituye cada vez más en un tema de actualidad, es la desconexión que existe entre pasado y presente la que reclama al recurso arqueológico, histórico, patrimonial y cultural como una forma de acceso a otro tiempo y espacio. Esto ha creado interés por parte del turista y la necesidad de generar nexos entre el patrimonio y la comunidad, demandando que estos bienes sean parte de la oferta turística. Es por esto que se convierte en una necesidad de salvaguardar estos recursos y valorarlos, a través de la transmisión oral y conocimiento de las mismas.

- Justificación

Las Ruinas Históricas de la Calera de Barquín son algunos de los edificios más antiguos de la Provincia de Entre Ríos donde se evidencia la forma de vida en el siglo XVIII. Está constituido por elementos o bienes patrimoniales, que algunos autores sostienen que los hornos de cal habrían sido levantados a mediados del siglo XVII por los Padres Jesuitas, lo que los convertiría en la más antigua edificación de la Provincia.

De igual manera ha sido un lugar donde se han desarrollado hechos significativos de la historia no únicamente local sino a nivel nacional, es sin duda uno de los recursos culturales más significativos de la zona.

Durante años sufrió el abandono. Pero peor que el abandono ha sido la destrucción y modificación que padeció a mediados del siglo XX, a pesar de ser muy importante para la historia entrerriana. Recién en 1970 con la creación del Parque Nacional El Palmar, el Estado asume la responsabilidad de precautelar y conservar y recuperar lo que queda del sitio histórico.

- Tópico

“Las Ruinas Patrimonio Entreriano, una mirada hacia el pasado”

- Tema

“Las Ruinas y su Valor Histórico Cultural”

- **Audiencia**

Este programa va dirigido directamente a los niños/as de las escuelas aledañas al sector, puesto que es necesario que desde su niñez conozcan el valor histórico-cultural de este patrimonio que es parte de la historia de su pueblo, y aprendan a valorar y respetar estos espacios que constituyen una herencia de sus antepasados.

- **Mensaje**

“Proteger el Patrimonio es cuidar nuestra herencia histórica.”

- **Estrategias educativas**

La estrategia educativa es realizar un recorrido guiado con el nombre “**Proteger el Patrimonio Histórico es cuidar nuestra herencia**” Con la finalidad de que los turistas que se encuentren presentes puedan incluirse y compartir esta experiencia con diversas actividades que les permita, recrear ciertos hechos de suma importancia estas actividades estarán a cargo del personal del PNEP, donde no únicamente se impartirá conocimientos sino también se inculcará valores como el compañerismo, el compartir entre amigos, compañeros a través de dinámicas, juegos durante el recorrido del área.

- **Propósito**

- Despertar interés en la niñez por conocer la historia de su pueblo, cuáles fueron los hechos históricos importantes que se desarrollaron y de que manera influyeron en la realidad actual del país.
- Generar respeto y amor por el patrimonio cultural.

- **Descripción**

El programa interpretativo “**Las Ruinas y su Valor Histórico Cultural**”, entre sus estrategias contempla caminatas guiadas por las Ruinas bajo la consigna “**Proteger el Patrimonio es cuidar nuestra herencia histórica**” toma en cuenta los siguientes aspectos:

- Comunicar con anterioridad el cronograma de las actividades que se van a realizar en las escuelas.
- Confirmar, el número de personas, día y hora de llegada.
- Los grupos grandes se los divide de acuerdo con el número de guías, máximo 15 personas por guía.
- Contar con el equipo y conocimiento adecuado para realizar la interpretación de atractivos de acuerdo a los cuatro recorridos que se establecieron.

- **Antes de la visita**

Se deberá realizar previo al recorrido una charla interactiva de 15 minutos, sobre patrimonio cultural y la manera protegerlos, conservarlos y darlos a conocer.

- **Durante la visita**

Se efectuará la caminata a través de los recursos interpretativos llamada “**Proteger el Patrimonio es cuidar nuestra herencia histórica**”, realizando actividades de observación y práctica, como no botar basura, evitar ruidos, respeto a los bienes culturales todo esto bajo la dirección del personal del Parque Nacional El Palmar, que es personal capacitado para realizar explicaciones durante los recorridos.

- **Después de la visita**

Se deberá realizar un refuerzo de los temas tratados y prácticas aprendidas durante la visita mediante la técnica de análisis y ejecución de preguntas y respuestas para obtener conclusiones por parte de los visitantes sobre el tema desarrollado. El tiempo estimado para esta actividad es de 15 min.

- **Evaluación**

Al final de todas las actividades se deberá disponer de un tiempo prudente para que puedan responder las preguntas, y tengan la oportunidad de satisfacer sus interrogantes.

- **Presupuesto**

Cuadro N° 33: Presupuesto programa de interpretación ambiental

Rubro	Cantidad	P. unitario (pesos argentinos)	P. total (pesos argentinos)
Oficios	5	2,00	10.00
Refrigerio	45	6,00	270.00
TOTAL			280.00

- **Programa3: Conservación y Control de Exóticas**

- **Antecedentes**

Dentro de la conservación uno de los principales problemas es la invasión biológica como uno de los mayores problemas para la conservación de la biodiversidad en áreas protegidas. Tan grande es el impacto de estos procesos que a veces la invasión es tan severa que se pierden las especies endémicas, por esta razón la invasión es considerada como la segunda causa de extinción de especies, ecosistemas y paisajes.

El Parque Nacional El Palmar, enfrenta esta problemática tanto en flora como en fauna, por esta razón debe aplicar métodos severos para erradicar estas invasiones ecológicas que ponen en riesgo los ecosistemas del Parque.

- **Justificación**

El control y erradicación de exóticas tanto en flora como en fauna es una de las principales objetivos que PNEP, tiene como finalidad para lograr una conservación de los ecosistemas, para esto se ejecutan medidas que pueden ser consideradas extremas por los visitantes cuando desconocen de las razones y los métodos a aplicar, causando desconcierto en el visitante al ver este tipo de prácticas dentro de un área protegida. Por este motivo es necesario que se realicen actividades que faciliten la comprensión de los turistas frente a estos temas de tal manera que no se sorprendan cuando presencien alguna., así se da conocer la importancia de mantener los ecosistemas endémicos.

- **Tópico**

“Conservación y control de exóticas”

- **Tema**

“Invasión de exóticas en el ecosistema”

- **Audiencia**

Este programa está dirigido a toda la colectividad que ingrese al Parque Nacional El Palmar.

- **Mensaje**

“Recupera y conserva los espacios endémicos”

- **Estrategias educativas**

Se realizarán actividades como salidas de campo, charlas explicativas a través de talleres con la gente, socializando el porqué de estas prácticas y la importancia para el ambiente y los ecosistemas el mantener su flora y fauna nativa.

- **Propósito**

- Dar a conocer a los visitantes la necesidad de erradicar ciertas especies ya sea de flora como de fauna en ecosistemas frágiles como las áreas protegidas.
- Evitar confusión en los visitantes cuando presencien las mismas.

- **Descripción**

- **Antes de la ejecución del programa**

- Comunicar e informar a todos los visitantes del Palmar Nacional El Palmar, para que asistan a la charla explicativa. Diagnósticos de necesidades y pérdidas culturales.

- Planificación de actividades y cronograma anual de tal manera que las fechas coincidan con los días que se realizan estas prácticas.

- **Durante la ejecución del programa**

- Talleres sobre la importancia de las especies nativas.
- Problemática de la invasión de especies exóticas.
- Visita a los lugares que presentan problemas ambientales de este tipo.
- Explicación del por qué se deben aplicar medidas extremas.

- **Después de la ejecución del programa**

Después de ejecutar el programa se deberá realizar una retroalimentación sobre las actividades desarrolladas a través de la técnica de síntesis y análisis.

- **Evaluación**

Al finalizar la ejecución del programa se realizará un conversatorio para sacar conclusiones y responder a inquietudes planteadas por los visitantes.

- **Presupuesto**

Cuadro N° 34: Presupuesto programa de interpretación ambiental

Rubro	Cantidad	P. unitario (pesos argentinos)	P. total
Papelógrafos	20	0,50	10,00
Marcadores	5	2,00	10,00
Refrigerios	50	6,00	300,00
Movilización	2	20,00	40,00
TOTAL			360,00

- **Presupuesto total de los programas de interpretación ambiental**

Cuadro N° 35: Presupuesto programa de interpretación ambiental

Presupuesto total de programas de interpretación ambiental	
Programas Interpretativos	Valor Unitario pesos argentinos.
Conservación de la Palmera Yatay y Áreas Protegidas ”	50,00
Las Ruinas y su Valor Histórico Cultural	280,00
Conservación y Control de Exóticas	360,00
Valor Total.	690,00

iii. **Estrategia 5. Incorporar criterios ambientales en la compra de productos de limpieza.**

La mayoría de los productos comunes de limpieza contienen elementos químicos que son nocivos para el ambiente y no sólo para la ecología sino para la salud de las personas en general. La cantidad de ellos que son usados a diario.

Los componentes dañinos que más comúnmente podemos encontrar en los productos de limpieza, llamémosles convencionales son: fenol, naftalina, alcohol etílico, creosol, butoxietanol, amoníaco, entre otras sustancias peligrosas.

Por esta razón es necesario utilizar productos ecológicos que estén fabricados con sustancias inocuas al ambiente y a la salud, algunos de los productos de limpieza se citan en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 36. Listado y precios de productos de limpieza ecológicos

Listado de productos ecológicos y precios		
Descripción	Cantidad	Precio (Pesos ar).
Jabón Líquido de Glicerina	Envase Pet Galón	64,22
Shampoo Nacarado - Herbal	Envase Pet Galón	83,6
Acondicionador - Herbal	Envase Pet Galón	89,3

Gel Desinfectante de Manos	Envase Pet Galón	68,4
Gel Humectante de Aloe Vera	Envase Pet Galón	98,8
Lavanda	Envase Pet Galón	64,22
Ambientador - Lavanda/Toronja	Envase Pet Galón	68,40

d) **Actividades para la ejecución del programa:****Cuadro N° 37: Actividades para la ejecución del programa de gestión ambiental en el parque nacional El Palmar.**

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	MEDIO/VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO
Elaboración de cartelera preventiva e informativa para el mejor uso de los recursos.	Colocar cartelera informativa y/o preventiva.	Registro de los lugares donde está colocada la cartelera. Facturas.	Rpte: Área de Ed. Ambiental y turismo, Uso Público, mantenimiento.	1 mes
Elaboración de recipientes ecológicos para desechos sólidos.	Colocar recipientes ecológicos para la separación de desechos.	Registro de los lugares donde están ubicados los recipientes.	Rpte: Área de Ed. Ambiental y turismo, Uso Público, mantenimiento.	2 meses
Elaboración de fichas de registro de consumo mensual de energía y agua, de la misma manera una ficha para control de la basura.	Elaborar fichas de registro de agua, energía y desechos sólidos.	Fichas de registro mensual de consumo de agua.	Rpte: Área de Ed. Ambiental y turismo, Uso Público	1 semana.
Diseño de programas interpretativos	Realizar programas de interpretación ambiental	Listado de participantes.	Rpte: Área de Ed. Ambiental y turismo,	1 año.
Incorporar criterios ambientales en la compra de productos de limpieza	Comprar productos de limpieza ecológicos	Facturas de los productos	Rpte: Área de contabilidad y Ed. Ambiental.	1 mes.

e) Presupuesto:

Cuadro Nº 38: Presupuesto – Programa de gestión ambiental.

ESTRATEGIA	DETALLE	CANTIDAD	V. UNITARIO pesos argentinos	V. TOTAL pesos argentinos
Elaboración de cartelería preventiva e informativa para el mejor uso de los recursos.	Colocar cartelería informativa y/o preventiva.	9 u.	20,00	180,00
Elaboración de recipientes ecológicos para desechos sólidos.	Colocar recipientes ecológicos para la separación de desechos.	3u.	5,00	15,00
Elaboración de fichas de registro de consumo mensual de energía y agua, de la misma manera una ficha para control de la basura.	Elaborar fichas de registro de agua, energía y desechos sólidos.	3u	2,00	6,00
Diseño de programas interpretativos	Realizar programas de interpretación ambiental	3u		690,00
Incorporar criterios ambientales en la compra de productos de limpieza	Comprar productos de limpieza ecológicos	7u		536,94
TOTAL				1427,94

- Financiamiento:

El PNEP asumirá todos los gastos para el Programa de Gestión Ambiental.

4. **Programa N°- 4**

a. **Nombre del Programa:** Programa de Coordinación Interinstitucional para la profesionalización y Capacitación del Personal.

1) **Ámbito: Implementación y Operación – Gestión de Recursos Humanos.**

a) **Objetivo del Programa.**

Coordinar con las Instituciones para la profesionalización y capacitación del Personal del Palmar Nacional El Palmar.

b) **Justificación del Programa.**

Los procesos de capacitación son necesarios e indispensables para lograr un mejor desempeño por parte del talento humano, estos procesos deben ser prácticos, rápidos y deben ir enfocados a facilitar el cumplimiento de los objetivos del área protegida.

Es un proceso que lleva a la mejora continua y con eso a implantar nuevas formas de trabajo, agilizando el desempeño con un valor agregado, en base a las necesidades del personal, dependiendo de la labor que desempeñan, partiendo del perfil que se requiere para la plaza de trabajo y considerando los requerimientos futuros.

Contar con personal capacitado permite brindar un servicio calificado, perfeccionando el trabajo técnico y humano de los mismos.

c) **Criterios técnicos del programa:**

i. **Estrategias de carácter técnico – pedagógicas.**

- Se dividirá en dos partes: la parte teórica y la parte práctica, en lo que corresponde a la parte teórica desarrollará mediante charlas, exposiciones y talleres, con el apoyo de material didáctico ya sea escrito o audiovisual, considerando algunos ejemplos que permitan tener ideas claras que posibiliten un diálogo e intercambiar puntos de vista, con la finalidad de enriquecer y esclarecer los temas a tratarse.

- En lo que se refiere a la fase práctica se impulsará a la participación directa de los asistentes, con la coordinación de los expositores, llevando a la práctica todo lo expuesto, para lograr una mejor comprensión.
- Se pretende que la capacitación esté encaminada a desarrollar o descubrir capacidades dentro de los siguientes ejes: gestión, manejo de áreas protegidas y operación turística.
- La selección para los capacitadores deberá ser estricta, tendrá parámetros como técnicos en la materia con un amplio conocimiento del tema, recodidos por su desempeño. Además se comprometerán en entregar material digital o impreso con los contenidos de sus capacitaciones para que sean utilizadas como fuente de consulta.
- **De carácter organizativo y de gestión.**
 - La institución debe otorgar certificados o diplomas que tengan el respaldo de algún centro educativo o Institución que tenga relación con los temas planteados como la Secretaría de Turismo, APN, entre otros, de tal manera que se garantice y certifique la aprobación de los cursos.
 - Los programas de capacitaciones deberán constar dentro del presupuesto anual del área protegida, por lo tanto serán autogestionados.
 - Así también el personal está obligado a asistir a las capacitaciones de acuerdo a la temática que le corresponda, por lo que se establecerá horarios para que todos los involucrados asistan, sin descuidar sus labores diarias.

- **Unidades programáticas**
- Área de relaciones humanas y atención al turista

Cuadro N° 39: Relaciones Humanas

UNIDAD N° 1 : RELACIONES HUMANAS	
Temas a tratar	<ul style="list-style-type: none"> - Generalidades e importancia de las RRHH. - La relación laboral. - Formas y estrategias de comunicación. - Medios de expresión - Expresión lingüística y corporal - La importancia de la imagen - Cultura y características de los turistas - Manejo de grupos
Metodología	Charlas expositivas, talleres, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, ejemplos prácticos.
Número de horas	Teóricas: 8 Prácticas: 8 Total: 16

Cuadro N° 40: Técnicas de atención al turista

UNIDAD N° 2 : TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL TURISTA	
Temas a tratar	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio turísticos - Perfil del personal de servicios. - Importancia del trabajo en equipo. - El turista: deseos y expectativas. - Quejas y reclamaciones. - Calidad en el servicio.
Metodología	Charlas expositivas, talleres, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, ejemplos prácticos.
Número de horas	Teóricas: 4 Prácticas: 3 Total: 7

- **Área de Gestión – Administración y desarrollo local**

Cuadro Nº 41: Gestión – Administración y Desarrollo Local

UNIDAD Nº 1 : GESTIÓN – ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO LOCAL	
Temas a tratar	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Gestión Cultural. - Desarrollo de políticas culturales - Economía y administración - Gestión de Procesos - Comunicación, Desarrollo Local. - Planificación estratégica
Metodología	Charlas expositivas, talleres, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, ejemplos prácticos.
Número de horas	Teóricas: 10 Prácticas: 10 Total: 20

- **Área de guianza turística**

Cuadro Nº 42: Técnicas de guiar y orientación en el terreno

UNIDAD Nº 1 : TÉCNICAS DE GUIAR Y ORIENTACIÓN EN EL TERRENO	
Temas a tratar	<ul style="list-style-type: none"> - Ecoturismo Generalidades - Sistema turístico - El guía de turismo - Características del guía - Importancia de la guianza - Atractivos turísticos, flora y fauna representativa de la zona. - Elaboración de rutas y caminatas guiadas. - Buenas prácticas en el guiado. - Elaboración de itinerarios. - Orientación sobre el terreno sin equipamiento: medios naturales - Orientación en el terreno con equipo: brújula, GPS, cartas geográficas.
Metodología	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, prácticas.
Número de horas	Teóricas: 8 Prácticas: 12 Total: 20

Cuadro N° 43: Interpretación ambiental

UNIDAD N° 2 : INTERPRETACIÓN AMBIENTAL	
Temas a tratar	<ul style="list-style-type: none"> - Educación e interpretación ambiental - Importancia de la Interpretación Ambiental - El intérprete ambiental - Técnicas de interpretación ambiental - Potencial interpretativo - Medios de interpretación del PNEP - Materiales e instrumentos para la interpretación
Metodología	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, prácticas.
Número de horas	Teóricas: 6 Prácticas: 8 Total: 14

Cuadro N° 44: Primeros Auxilios

UNIDAD N° 3 : PRIMEROS AUXILIOS	
Temas a tratar	<ul style="list-style-type: none"> - Primeros auxilios e importancia - Signos vitales: pulso, respiración, temperatura, presión arterial - Artículos y equipamiento para el cuidado e pacientes - Principios de acción para emergencias (PAE) - Evaluación del paciente: shock, hemorragias, heridas. - Métodos de respiración de salvamento - Atragantamiento, ahogamiento, asfixia, paro respiratorio. - Emergencias ambientales: quemaduras, fracturas, lesiones, mordeduras y picaduras. - Accidentes comunes: desmayos, agotamiento por el calor, congelamiento, hipotermia, convulsiones. - Botiquín de primeros auxilios.
Metodología	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, ejemplos prácticos.
Número de horas	Teóricas: 8 Prácticas: 8 Total: 16

- Área de restauración

Cuadro Nº 45: Preparación, manipulación e higiene de alimentos

UNIDAD Nº 1 : PREPARACIÓN, MANIPULACIÓN E HIGIENE DE ALIMENTOS	
Temas a tratar	<ul style="list-style-type: none"> - Valor nutricional de los productos - Clasificación de los alimentos - Formas de refrigeración y mantenimiento de alimentos - Recepción y toma de comandas a clientes - Uso y mantenimiento de lencería y menaje para el servicio de alimentos y bebidas. - Salubridad de la comida - Higiene del Manipulador - Limpiar y desinfectar
Metodología	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, ejemplos prácticos.
Número de horas	Teóricas: 4 Prácticas: 8 Total: 12

- Área de idiomas y comunicación

Cuadro Nº 46: Inglés básico

UNIDAD Nº 1 : INGLÉS BÁSICO	
Temas a tratar	<ul style="list-style-type: none"> - Saludos, direcciones. - Frases más comunes utilizadas en el lenguaje cotidiano y en turismo. - Práctica del guión interpretativo del centro.
Metodología	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, prácticas.
Número de horas	Teóricas: 10 Prácticas: 20 Total: 30

Cuadro Nº 47: Inglés avanzado

UNIDAD Nº 1 : INGLÉS AVANZADO	
Temas a tratar	- Grammar - Reding - Understanding - Dialogos - Conversation - Speaking
Metodología	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, prácticas.
Número de horas	Teóricas: 10 Prácticas: 20 Total: 30

Cuadro Nº 48: Lenguaje hipoacústico

UNIDAD Nº 1 : LENGUAJE HIPOACÚSTICO BÁSICO	
Temas a tratar	- Abecedario - Saludos, direcciones, oraciones - Frases más comunes utilizadas en el lenguaje cotidiano y en turismo. - Práctica del guión interpretativo del centro. - Juegos, función de títeres. - Diálogos, conversaciones.
Metodología	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, prácticas.
Número de horas	Teóricas: 10 Prácticas: 20 Total: 20

ii. Estrategia 2. Incentivos y beneficios para el personal del Parque Nacional El Palmar.

Los programas de incentivos tienen como finalidad impulsar a los trabajadores al cumplimiento de metas, de objetivos sociales, a mejorar su desempeño. Es recomendable tener incentivos no monetarios que pueden ser dirigidos a lo intrínseco o extrínseco, a la relación del individuo con su trabajo, se puede inferir que para ambos es posible generar políticas y prácticas de gestión del talento humano que promuevan, a través de diferentes instrumentos, la motivación de las personas.

Entre las políticas que deben estar orientadas a desarrollar los motivadores internos deberían destacarse algunos incentivos no monetarios tales como: elegirse el mejor trabajador del año, al más puntual, al mejor amigo, entre otros; a quienes se le debe hacer un reconocimiento a través de capacitaciones, cursos de intercambio con otras áreas protegidas todo esto previo a una evaluación por parte de la administración y de sus compañeros en base a parámetros que deben estar claramente establecidos como:

- Impulsa el espíritu de su equipo
- Alienta la creatividad
- Es un ente positivo e innovador
- Cumple con las metas y tareas establecidas en su área
- Respeta y permite la participación en la toma de decisiones
- Maneja una adecuada comunicación con sus compañeros

Estas políticas procuran, a través de diferentes prácticas de gestión, desarrollar las necesidades de logro y de autorrealización que todas las personas tienen de una u otra forma.

d) Actividades para la ejecución del programa:

Cuadro N° 49: Actividades para la ejecución del programa de coordinación interinstitucional para la profesionalización y capacitación del personal

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	MEDIO/VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO
Insertar Programas de Capacitación.	Relaciones Humanas	Listado y registro de participantes.	Administración y jefe de personal.	2 años
	Técnicas de atención al turista			
	Gestión-Administración y Desarrollo Local			
	Técnicas de Guiar y Orientación en el Terreno			
	Interpretación Ambiental			
	Primeros Auxilios			
	Preparación, manipulación e higiene de alimentos			
Inglés básico				
Lenguaje hipoacústico				
Incentivos y beneficios para el personal del Parque Nacional El Palmar.	Elegir al trabajador del año.	Diploma o reconocimiento público.	Administración y jefe de personal.	1 año

e) Presupuesto

Cuadro Nº 50: Presupuesto –programa de coordinación interinstitucional para la profesionalización y capacitación del personal

ESTRATEGIA	Unidades Programáticas	Nº horas	Costo hora Pesos argentinos	V. TOTAL Pesos argentinos
Insertar Programas de Capacitación.	Relaciones Humanas	16	50,00	800,00
	Técnicas de atención al turista	7	50,00	350,00
	Gestión-Administración y Desarrollo Local	20	50,00	1000,00
	Técnicas de Guiar y Orientación en el Terreno	20	50,00	1000,00
	Interpretación Ambiental	14	50,00	700,00
	Primeros Auxilios	16	50,00	800,00
	Preparación, manipulación e higiene de alimentos	12	50,00	600,00
	Inglés básico	10	50,00	500,00
	Lenguaje hipoacústico	15	50,00	750,00
Incentivos y beneficios para el personal del Parque Nacional El Palmar.	Elegir al trabajador del año, y facilitar su capacitación en alguna de las áreas que requiera, o gestionar curso de intercambio con otras instituciones afines.			1000,00
TOTAL				7.500,00

f) Financiamiento:

El PNEP asumirá todos los gastos para el Programa de Gestión Ambiental.

5. **Programa 5:** Programa de actividades turístico-ambientales

a. **Nombre del programa:** Programa de actividades turístico-ambientales

1) **Ámbito: Implementación y Operación – Gestión de Recursos Físicos.**

a) **Objetivo del Programa.**

Coordinar las actividades turístico-ambientales que se desarrollan en el Parque Nacional El Palmar.

b) **Justificación del Programa.**

El diseño de programas turístico-ambientales, comprende la planificación de actividades y fiscalización de los servicios turísticos y recreativos del área protegida. Esto ayuda a promover el desarrollo de actividades recreativas en contacto con la naturaleza, propiciando los proyectos de desarrollo de infraestructura y/o servicios turísticos requeridos para una adecuada atención al visitante. Estos programas establecerán pautas que regulen el uso turístico de los sectores, a efectos de asegurar su compatibilidad con los objetivos de conservación, tomando las prevenciones necesarias para minimizar los impactos negativos consecuentes del uso turístico.

c) **Criterios técnicos del programa:**

i. **Estrategia1. Relevamiento de información y categorización de los atractivos naturales y/o culturales del Parque Nacional El Palmar.**

El relevamiento de información sobre los atractivos turísticos consiste en realizar un inventario o registro de todos bienes naturales y culturales que por sus cualidades se constituyen en un recurso de gran interés para el turista, por lo que representa un instrumento valioso para la planificación turística ya que no únicamente es un cúmulo de información sino que representa una herramienta de gestión que debe ser mejorada constantemente y cuyos usos deben estar ligados a facilitar la toma de decisiones en el desarrollo de múltiples actividades.

Para esto es necesario elaborar una ficha de inventario de atractivos turísticos como esta:

Cuadro N° 51: Ficha para hacer el inventario de atractivos turísticos

Nombre del Atractivo:	Ficha N:
Categoría:	
<i>Fotografía del atractivo</i>	
Ubicación	Latitud: Longitud: Temperatura:
Descripción del Atractivo	
Accesos:	
Actividades turísticas permitidas:	
Servicios :	Contactos:

ii. **Estrategia 2. Realizar el cálculo de capacidad de carga máxima, real y efectiva en cada uno de los atractivos.**

El cálculo de la capacidad de carga de un área protegida permite definir el uso de límites numéricos para el ingreso de los visitantes, los primeros métodos elaborados para abordar los impactos del turismo se basaron en el concepto de la capacidad de carga. Este concepto tiene sus raíces en el manejo de zonas áridas, donde la capacidad de carga es definida como el número máximo o densidad de animales que una unidad determinada de campo puede tolerar en forma sustentable sin la destrucción del recurso base (Mann, C., 2003). El propósito de la capacidad de carga es definir el nivel de uso que un área puede tolerar. Esto facilita la aplicación de diferentes estrategias que disminuyan los posibles impactos causados por la actividad turística.

Miguel Cifuentes (1999), manifiesta que: “la capacidad de carga es el nivel de uso público posible de admitir en un sitio o área, de manera que permita generar altos niveles de

satisfacción para los visitantes con un impacto aceptable o mínimo sobre los recursos del área”.

La capacidad de carga en un contexto recreacional se define como la máxima cantidad de visitantes que un área puede acomodar manteniendo altos niveles de satisfacción para los visitantes y pocos impactos negativos para los recursos.

Las estimaciones de la capacidad de carga se hacen tomando en cuenta varios factores, donde los más importantes son:

- **Factores ambientales**

Impacto directo e indirecto sobre los recursos naturales a corto o largo plazo. Bajo este factor se incluyen aspectos como:

- Tamaño del área y del espacio utilizado por el visitante.
- Fragilidad del ambiente: especies en peligro de extinción, suelos frágiles, vegetación y animales que podrían ser perjudiciales por el uso público.
- Topografía y cobertura vegetal: en ambientes abiertos, por ejemplo, los visitantes son muy visibles, lo que reduce la capacidad de carga debido a que muchos prefieren no estar en contacto visual ni encontrarse con otros grupos de personas.

- **Factores sociales**

Impacto en el grado de satisfacción del visitante, incluye aspectos como:

- Flujo de visitantes y su distribución: frecuencia, concentraciones estacionales, tamaño del grupo.
- Tipo de visitantes: límite de tolerancia, expectativas previas, predisposición.
- Diseño de las instalaciones: áreas recreativas, oferta de senderos.

- **Factores externos**

Son factores que influyen en el desarrollo de uso público del área y no son controlables, pero deben ser considerados en el proceso de planificación. Incluyen, por ejemplo, los

cambios en el paisaje aledaño al área, la oferta turística de terceros, las tendencias de la demanda turística, la situación política y económica de la región y el país.

- **Criterios y consideraciones para el cálculo de la capacidad de carga turística.**

La determinación de la capacidad de carga turística – CCT no debe ser tomada como un fin en sí misma ni como una solución a los problemas de visitación.

- La CCT es una herramienta de planificación que requiere y sustenta decisiones de manejo.
- La CCT es relativa y dinámica, ya que depende de variables que según las circunstancias pueden cambiar.
- La CCT tiene que ser determinada para cada sendero de uso público por separado.
- La simple sumatoria de CCT de todos los sitios puede ser tomada como la CCT total del área privada protegida.
- Una CCT menor podría volverse limitante crítica para varios sitios de visita que estén asociados.
- En ciertas situaciones la existencia de limitantes críticas será el determinante de la CCT de un sitio.

- **Niveles de capacidad de carga.**

Esta metodología considera tres niveles de capacidad de carga:

- **La Capacidad de Carga Física (CCF):** que se da por la simple relación entre espacio disponible y la necesidad de espacio por visitante, entendida como el límite máximo de visitas que pueden hacerse en un sitio, con espacio definido, en un tiempo determinado.

Fórmula: $CCF = (S / SP) * NV$

Donde:

S: superficie disponible en metros lineales

SP: superficie utilizada por persona

NV: número de veces que el sitio puede ser visitado por la misma persona en un día. Se calcula con la siguiente fórmula: $NV = (HV / TV)$

Donde:

HV: horario de visita

TV: tiempo necesario para visitar cada sendero.

- **La Capacidad de Carga Real (CCR):** que se obtiene al someter la CCF a una serie de factores de corrección (limitantes) determinada por características físicas, ambientales, sociales, y biológicas de cada lugar.

Los factores de corrección existentes son:

- Factor social
- Precipitación
- Brillo solar
- Erodabilidad
- Accesibilidad
- Cierres temporales del sitio

Estos factores se calculan en función de la fórmula general:

$$FCx = 1 - (MIx / Mtx)$$

Donde:

FCx: factor de corrección por la variable x

MI: magnitud limitante de la variable x

Mt: magnitud total de la variable x

- **La Capacidad de Carga Efectiva (CCE):** es el resultado de combinar la capacidad de carga física y real con la capacidad de manejo que tenga el área protegida. En otras palabras, es el límite máximo de visitantes que se puede permitir, dada la capacidad para ordenarlas y manejarlas. Se calcula con la siguiente fórmula:

$$CCE = CCR * CM$$

Donde:

CCR: Capacidad de carga real

CM: capacidad de manejo (CIFUENTES, A. 1999)

iii. Estrategia 3. Cálculo del límite de cambio aceptable (LAC)

El proceso de Límite de cambio aceptable - LAC fue generado en los años 70. Este método surgió como resultado de las crecientes limitaciones para establecer la capacidad de carga turística y recreativa. Más específicamente, a la poca aceptabilidad de los planes de manejo de las áreas forestales de los EEUU por parte de los administradores y el público. Fue así que las autoridades decidieron que era necesaria una nueva estrategia de planeamiento, teniendo en cuenta el mejoramiento de los aspectos técnicos y la inclusión del público en el proceso. Fue entonces organizado un grupo de trabajo con diferentes actores del público así como administradores y científicos. La primera aplicación del LAC comenzó a mediados de 1980. Fue enfocado en el Bob Marshall Wilderness Complex (tres áreas naturales contiguas: Bob Marshall, Great Bear, y Scapegoal) al noroeste del estado de Montana, EEUU.

El proceso y aplicación del LAC en esta área fue completado en 1987. Luego de esta primera aplicación otros parques de los Estados Unidos adoptaron este proceso, como el Selway-Bitterroot; el South Fork, un área en críticas condiciones, y así sucesivamente. Para el año 1990 al menos 23 parques incluyeron como plan de manejo el método LAC. Para el año 1994 este número creció a 50 solamente dentro del US National Forest System. Posteriormente comenzó a ser utilizado fuera de los Estados Unidos, como en Australia y luego en muchos otros países.

Podemos decir que el método del LAC es el más difundido como método de manejo y monitoreo para Áreas Naturales Protegidas. Este método hace mayor énfasis en la planificación más que en los números que provienen de los cálculos de Capacidad de Carga. El enfoque del LAC se concentra en establecer límites medibles a los cambios inducidos por el hombre en las condiciones naturales y sociales del área y en definir estrategias apropiadas de manejo para mantener y/o restaurar tales condiciones: establecer los límites de cambio aceptable. Se lleva a cabo de una manera consensuada a través de la cooperación entre todos los actores involucrados en la actividad turística, tanto del sector público como privado. De esta manera el desarrollo del proceso es verdaderamente

participativo y representativo de los diferentes sectores implicados en la actividad turística del Área Natural Protegida.

En síntesis el proceso del LAC es sistemático, explícito, defendible, racional, tiene en cuenta la participación pública y es pertinente a casos donde hay conflicto entre objetivos de manejo. (Sistema de monitoreo de escenarios - SIMONE. 2009)

- **Metodología LAC**

Existen nueve pasos muy importantes para aplicar la metodología LAC:

- Identificación y análisis de los valores del área protegida.
- Descubrir y definir las clases de oportunidades de experiencia turística y de recreación (COE).
- Seleccionar indicadores de los recursos naturales y condiciones sociales.
- Realizar un inventario de los indicadores de los recursos naturales y sociales existentes.
- Determinar estándares para los indicadores sociales y de recursos naturales para cada COE.
- Identificar COE deseadas que reflejen los problemas y temas de interés y las condiciones sociales y de recursos naturales existentes.
- Identificar acciones de manejo para cada COE.
- Evaluar y seleccionar una alternativa de manejo para cada COE.
- Formular e implementar un protocolo de acciones de manejo y plan de monitoreo de las condiciones

En el primer paso se definen los valores de área protegida; es decir, las cualidades que merecen ser conocidas, sentidas queridas o deseadas como cualidades apreciadas del área natural protegida como expresión de un consenso social y componente de la cultura local.

En el segundo paso se definen las COE existentes y en el tercero se seleccionan indicadores de los recursos naturales y condiciones sociales que sean fácilmente identificados y medibles para cada COE.

En el cuarto paso se realiza un inventario de los recursos naturales y las condiciones sociales existentes guiados por los indicadores seleccionados en el paso tres, o sea luego de llegar a un acuerdo sobre qué atributos naturales y condiciones sociales son importantes

y porque. Estos datos luego serán representados en mapas a través del sistema GIS (sistema de información geográfica). (Sistema de monitoreo de escenarios - SIMONE. 2009)

En el quinto paso se determinan estándares para los indicadores sociales y recursos naturales para cada COE. Estos estándares sirven para definir los límites de cambio aceptable, es decir, el límite máximo permitido para cada COE.

En el sexto paso se pasa a identificar las COE deseadas teniendo en cuenta los productos del primer y cuarto paso. Es un paso esencial del proceso del LAC ya que los pasos siguientes dependen totalmente de este.

El séptimo paso tiene en cuenta las acciones de manejo para cada COE, es decir llevar las condiciones existentes a las deseadas.

El siguiente paso es evaluar las alternativas de manejo del paso anterior y seleccionar las alternativas adecuadas o preferidas.

El noveno y último paso es formular e implementar un protocolo de acciones de manejo y un plan de monitoreo de las condiciones. (Sistema de monitoreo de escenarios - SIMONE. 2009)

Para la el cálculo del límite de cambio aceptable (LAC), se han elaborado algunas fichas que facilitan su aplicación tenemos las siguientes:

- Límites de Cambio Aceptable para el manejo de la visita

- Selección y caracterización del sitio de visita

Cuadro N° 52-Identificación del sitio de estudio

	SITIO DE VISITA	Revisión: 01
Nombre del Lugar:		
Categoría: Tipo: Subtipo:		
Objetivos del área:		
Objetivos del Programa de Uso Público:		
.		
Nombre del sitio de visita:		

Fuente: Tello, A. Elaboración de un plan de manejo para el desarrollo del turismo sostenible del centro de rescate de flora amazónica jardín botánico “Las Orquídeas”, cantón Pastaza, provincia de Pastaza

2Cuadro N° 53: Variables

	SITIOS DE VISITA DEL PNEP	Revisión: 01	
VARIABLES	Sitio de visita	Sitio de visita	

Fuente: Tello, A. Elaboración de un plan de manejo para el desarrollo del turismo sostenible del centro de rescate de flora amazónica jardín botánico “las orquídeas”, cantón Pastaza, provincia de Pastaza

Cuadro N° 54: Caracterización de los sitios de visita

	CARACTERIZACIÓN DE LOS SITIOS DE VISITA	Revisión: 01
Nombre del Lugar:		
Nombre del Sitio de Visita:		
Ubicación Geográfica (Coordenadas):		
Longitud o superficie:		
Caracterización <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de acceso al sitio: • Áreas determinadas dentro del sitio: • Infraestructura: • Mantenimiento: • Flujo turístico • Tiempo de visita • Clima de acuerdo a los meses del año • Otras características relevantes del sitio. • Elementos que potencian el sitio. • Imagen con el trazo del sendero que discurre por el sitio. 		

Fuente: Tello, A. Elaboración de un plan de manejo para el desarrollo del turismo sostenible del centro de rescate de flora amazónica jardín botánico Las Orquídeas”, cantón Pastaza, provincia de Pastaza

Cuadro N° 55: Caracterización del sitio de visita

	CARACTERIZACIÓN DE LOS SITIOS DE VISITA	Revisión: 01
Nombre del Lugar:		
Nombre del Sitio de Visita:		
Ubicación Geográfica (Coordenadas):		
Longitud o superficie:		
Caracterización <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de acceso al sitio: • Senderos: • Sitios de descanso: • Lagunas: • Infraestructura y señalización: • Mantenimiento: • Especies de flora representativas • Especies de fauna representativas • Flujo turístico • Tiempo de visita • Clima de acuerdo a los meses del año • Otras características relevantes del sitio. • Elementos que potencian el sitio. • Imagen georeferenciada con el trazo del sendero que discurre por el sitio 		

Fuente: Tello, A. Elaboración de un plan de manejo para el desarrollo del turismo sostenible del centro de rescate de flora amazónica jardín botánico “las orquídeas”, cantón Pastaza, provincia de Pastaza

- Identificación de los indicadores de impacto

Cuadro N° 56: selección de indicadores de impacto

	SELECCIÓN DE INDICADORES DE IMPACTO	Revisión: 01
Tipo de indicador	Indicador	

Fuente: Tello, A. Elaboración de un plan de manejo para el desarrollo del turismo sostenible del centro de rescate de flora amazónica jardín botánico “Las Orquídeas”, cantón Pastaza, provincia de Pastaza

- Métodos de medición de los indicadores

Cuadro N° 57: Métodos de medición de indicadores

	MÉTODOS DE MEDICIÓN DE LOS INDICADORES	Revisión: 01
Tipo de indicador:		
Indicador:		
Procedimiento de medición:		
Periodicidad:		
Responsables:		
Materiales:		
Tipo de indicador:		
Indicador:		
Procedimiento de medición:		
Periodicidad:		
Responsables:		
Materiales:		
Tipo de indicador:		
Indicador:		
Procedimiento de medición:		
Periodicidad:		
Responsables:		

Materiales:
Tipo de indicador: Social
Indicador:
Procedimiento de medición:
Periodicidad:
Responsables:
Materiales:

Fuente: Tello, A. Elaboración de un plan de manejo para el desarrollo del turismo sostenible del centro de rescate de flora amazónica jardín botánico “Las Orquídeas”, cantón Pastaza, provincia de Pastaza

- Definición de límites o estándares de cambio aceptable

Cuadro N° 58: Definición de estándares de cambio aceptable

	DEFINICIÓN ESTÁNDARES DE CAMBIO ACEPTABLE	Revisión: 01
Indicador:		
Estándares aceptables de cambio:		
Indicador:		
Estándares aceptables de cambio:		
Indicador:		
Estándares aceptables de cambio:		
Indicador:		
Estándares aceptables de cambio:		

Fuente: Tello, A. Elaboración de un plan de manejo para el desarrollo del turismo sostenible del centro de rescate de flora amazónica jardín botánico “las orquídeas”, cantón Pastaza, provincia de Pastaza

- Evaluación de la situación actual del Área Protegida

Cuadro N° 59: Evaluación de la situación actual del área protegida

CONDICIÓN	INDICADOR	ESTÁNDAR ACEPTABLE DE CAMBIO	ESTADO ACTUAL		
			ÓPTIMO	ACEPTABLE	ALERTA

Fuente: Tello, A. Elaboración de un plan de manejo para el desarrollo del turismo sostenible del centro de rescate de flora amazónica jardín botánico “Las Orquídeas”, cantón Pastaza, provincia de Pastaza

Cuadro N° 60: Estrategias de manejo

	ESTRATEGIAS DE MANEJO	Revisión: 01
Formato 7		
Situación negativa	Posibles causas	Estrategias de manejo

Fuente: Tello, A. Elaboración de un plan de manejo para el desarrollo del turismo sostenible del centro de rescate de flora amazónica jardín botánico “las orquídeas”, cantón Pastaza, provincia de Pastaza

iv. Estrategia 4. Elaboración de productos turísticos.

La elaboración de productos turísticos permite que los diferentes destinos no actúen de forma aislada sino se refuercen con otros destinos y actividades, logrando satisfacer al visitante de manera integral, combinando actividades, servicios, equipamiento y otros bienes, incluyendo la experiencia total del viaje desde la partida hasta el regreso a casa.

Modelo de ficha para la elaboración de productos turísticos:

Cuadro N° 61: Elaboración de productos o paquetes turísticos.

PRODUCTO TURÍSTICO/PAQUETE TURÍSTICO			
Denominación:		Demanda:	
Código:	Carácter:	Estilo:	
Dificultad:	Idioma de Guianza:	Duración:	
Recorrido:			
Centro de operaciones:			
Itinerario			
Día	Hora	Actividades	
1			
Descripción del Paquete			
Requerimientos para la visitas			
Prohibiciones			
Normas de Comportamiento			
El Paquete Incluye		El Paquete No incluye	
Facilidades turísticas			
Observaciones			
Precio			

El diseño de estos productos reposará en los archivos del área protegida, y deberán ser validados y supervisados por la misma institución.

d) **Actividades para la ejecución del programa:****Cuadro N° 62: Actividades para la ejecución del programa de actividades turístico ambientales.**

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	MEDIO/VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO
Relevamiento de información y categorización de los atractivos naturales y/o culturales del Parque Nacional El Palmar.	Inventariar y jerarquizar los atractivos turísticos del área protegida.	Fichas de inventario	Rpte: Área de Ed. Ambiental y turismo.	1 mes
Realizar el cálculo de capacidad de carga máxima, real y efectiva en cada uno de los atractivos.	Calcular la capacidad de carga del parque y de cada uno de los atractivos.	Documento técnico	Rpte: Área de Ed. Ambiental y turismo	6 meses
Realizar el cálculo del límite de cambio aceptable	Calcular el límite de cambio aceptable del área protegida	Documento técnico	Rpte: Área de Ed. Ambiental y turismo	6 meses
Elaboración de productos turísticos.	Diseñar productos turísticos del parque.	Documento técnico	Rpte: Área de Ed. Ambiental y turismo	3 meses

*Rpte= representante

e) Presupuesto

Cuadro Nº 63: Presupuesto - programa de actividades turístico ambientales

ESTRATEGIA	DETALLE	V. TOTAL pesos argentinos
Relevamiento de información y categorización de los atractivos naturales y/o culturales del Parque Nacional El Palmar.	Inventariar y jerarquizar los atractivos turísticos del área protegida.	500,00
Realizar el cálculo de capacidad de carga máxima, real y efectiva en cada uno de los atractivos.	Calcular la capacidad de carga del parque y de cada uno de los atractivos.	1000,00
Realizar el cálculo del límite de cambio aceptable	Calcular el límite de cambio aceptable del área protegida	1000,00
Elaboración de productos turísticos.	Diseñar productos turísticos del parque.	500,00
TOTAL		3000,00

f) Financiamiento:

El PNEP asumirá todos los gastos para el Programa de Gestión Ambiental.

6. Resumen de la Propuesta Técnica y Operativa para la Certificación del Parque Nacional El Palmar.

Cuadro N° 64: Resumen de la propuesta técnica y operativa para la certificación del Parque Nacional El Palmar

PROGRAMA	ESTRATEGIA	PRESUPUESTO pesos argentinos	FINANCIAMIENTO	TIEMPO
Generación de objetivos de calidad, seguridad y ambiente para el desarrollo del turismo sostenible en el PNEP.	Regulación y reglamentación	20, 00	Parque Nacional El Palmar	1 semana
Estudio de mercado para el PNEP.	Establecer un sistema de recopilación de datos que permita determinar el perfil del visitante	13.745,40	Parque Nacional El Palmar	2 meses
	Elaboración del Barómetro turístico del Parque Nacional El Palmar			
	Desarrollar estudios de la competencia directa o productos sustitutos.			
	Ejecución del proceso metodológico del estudio de mercado			
	Implementación de Estrategias de Promoción y Comercialización.			
Gestión ambiental.	Elaboración de cartelería preventiva e informativa para el mejor uso de los recursos.	1.427,94	Parque Nacional El Palmar	1 año y seis meses
	Elaboración de recipientes ecológicos para desechos sólidos.			
	Elaboración de fichas de registro de consumo mensual de energía y agua, de la misma manera una ficha para control de la basura.			
	Diseño de programas interpretativos			
	Incorporar criterios ambientales en la compra de			

	productos de limpieza			
De coordinación interinstitucional para la profesionalización y capacitación del personal	Insertar Programas de Capacitación. Incentivos y beneficios para el personal del Parque Nacional El Palmar.	6.505,00		3 años
De actividades turísticas ambientales.	Relevamiento de información y categorización de los atractivos naturales y/o culturales del Parque Nacional El Palmar. Realizar el cálculo de capacidad de carga máxima, real y efectiva en cada uno de los atractivos. Realizar el cálculo del límite de cambio aceptable en el área protegida. Elaboración de productos turísticos.	3.000,00	Parque Nacional El Palmar	2 años
TOTAL		24.698,34		

D. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD AMBIENTAL, SOCIOECONÓMICO Y FINANCIERO

1. Metodología para la identificación de impactos

A continuación se identifican los impactos ambientales a través de la Matriz de Lázaro Lagos, una herramienta para la evaluación de impactos ambientales que se obtuvo a partir de las matrices de Leopold y Batelle-Columbus, transformándose en un método fácil, rápido y sencillo que permite generar información precisa.

La matriz está determinada en primera instancia por los componentes ambientales que están siendo afectados o estudiados como: agua, aire, suelo, flora y fauna, entre otros. Así como también las actividades que se realizan en proyectos, para posteriormente desembocar en los impactos generados. Para la evaluación de las componentes mencionadas se han determinado nueve criterios de evaluación.

a. Parámetros para la Evaluación de Impactos Ambientales

- **Naturaleza.** Dependiendo si el impacto es positivo se marcará con un signo (+) o de lo contrario de ser negativo se marcará con (-)
- **Magnitud.** La magnitud se determina a través de tres rangos:
 - 1 *Baja intensidad.* Cuando el área afectada es menor a 1 ha.
 - 2 *Moderada intensidad.* Cuando el área afectada está entre 1 a 10 has
 - 3 *Alta intensidad.* Cuando el área afectada es mayor a 10 has.
- **Importancia.** Se determina a través de cuatro rangos de evaluación:
 - 0 Sin importancia
 - 1 Menor importancia
 - 2 Moderada importancia
 - 3 Importante importancia
- **Certeza.** Se determina a través de tres rangos definidos con letras:
 - C Si el impacto ocurrirá con una probabilidad del 75%
 - D Si el impacto ocurrirá con una probabilidad de entre 50 a 75%
 - I Si se requiere de estudios específicas para evaluar la certeza del impacto.

- **Tipo.** Se define a través de:

(Pr) *Primario.* Si el impacto es consecuencia directa de la implementación del proyecto.

(Sc) *Secundario.* Si el impacto es consecuencia indirecta de la implementación del proyecto.

(Ac) *Acumulativo.* Si el impacto es consecuencia de impactos individuales repetitivos.

- **Reversibilidad.** Puede ser de dos tipos:

1 *Reversible.* Si el impacto es transformable por mecanismos naturales

2 *Irreversible.* Si el impacto no es transformable por mecanismos naturales

- **Duración.** Se determina a través del tiempo en:

1 *A corto plazo.* Si el impacto permanece menos de 1 año

2 *A mediano plazo.* Si el impacto permanece entre de 1 a 10 años

3 *A largo plazo.* Si el impacto permanece más de 10 años

- **Tiempo en aparecer.** Determinado también por el tiempo se clasifica en:

C *Corto plazo.* Si el impacto aparece inmediatamente o dentro de los primeros seis meses posteriores a la implementación del proyecto.

M *Mediano plazo.* Si el impacto aparece entre 9 meses a 5 años después de la implementación del proyecto.

L *Largo plazo.* Si el impacto aparece en 5 años o más a la implementación del proyecto.

- **Considerado en el proyecto.** Se define por las alternativas:

S *Si.* Si el impacto fue considerado en el proyecto

N *No.* Si el impacto no fue considerado en el proyecto

Posteriormente se debe determinar el sistema de mitigación más adecuado dependiendo del estado de conservación y del medio ambiente en general.

b. **Efectos del proyecto sobre el medio.**

Toda actividad causa un impacto al ambiente, sea este negativo o positivo. En la presente propuesta técnica y operativa se plantea incorporar algunos programas que permitan el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos del Área Protegida para alcanzar la certificación turística del Parque Nacional El Palmar, el desarrollo de las actividades propuestas causan los siguientes impactos en el ambiente:

- 1) **Regulación y reglamentación de políticas y objetivos.** Esta actividad aparentemente es positiva ya que facilita la regulación y control de las actividades turísticas que se realizan en el Parque Nacional El Palmar, trabaja directamente en tres ejes: el primero en objetivos de calidad, segundo objetivos de seguridad y finalmente objetivos de ambiente, todos estos objetivos van direccionados desde las políticas del área protegida.
- 2) **Establecer un sistema de recopilación de datos que permita determinar el perfil del visitante.** Este sistema de recolección y recopilación de datos del visitante será un aporte fundamental para la toma de decisiones con respecto al funcionamiento de los servicios turísticos y al nivel de aceptación de los mismos, de igual forma transmitirá las necesidades y requerimientos de los visitantes, por esta razón se considera que es una acción positiva.
- 3) **Elaboración del Barómetro turístico del Parque Nacional El Palmar.** Al elaborar una herramienta de información turística en base a estadísticas con una visión macro y micro dentro del ámbito turístico da una visión integral de la realidad de cómo está posicionada el área protegida a nivel del mercado mundial, nacional y local. Además de constituirse en una herramienta básica para análisis posteriores, por lo que se considera que su efecto puede ser positivo.
- 4) **Desarrollar estudios de la competencia directa o productos sustitutos.** Los estudios de competencia son imprescindibles puesto que el conocer de manera más amplia a los competidores directos e indirectos se tiene un panorama de la realidad en cuanto a la oferta turística de la zona, de esta manera es posible analizar la implementación de nuevos productos turísticos para la región, se considera como positivo.
- 5) **Ejecución del proceso metodológico del estudio de mercado.** Un estudio de mercado da una lectura clara del comportamiento de dos componentes importantes como son la oferta y demanda, para de esta manera hacer un análisis comparativo y sacar el mercado meta de los posibles nuevos visitantes que ingresen al PNEP, y contar con algunas estrategias para tener un buen manejo del área de acuerdo al número de visitantes, es considerada como positiva.
- 6) **Implementación de Estrategias de Promoción y Comercialización.** Las estrategias de promoción y publicidad ayudan a posicionar y potencializar el desarrollo de la

actividad turística bajo parámetros metódicos y direccionados a regularizar esta actividad en zonas de alto riesgo por ser áreas protegidas, por lo tanto se considera que es positiva. A la vez genera un impacto positivo con la difusión y comercialización de los productos, lo que diversificará la economía local brindando oportunidades de empleo directa o indirectamente durante el proceso de operación turística.

- 7) **Elaboración de cartelería preventiva e informativa para el mejor uso de los recursos.** El uso de cartelería informativa y preventiva será un medio de comunicación y orientación para el visitante donde se utilizará frases donde se inculque a la protección y buen manejo de los recursos, los materiales que se utilizarán serán propios de la zona. Es validada como positiva.
- 8) **Implementación de recipientes ecológicos para desechos sólidos.** La implementación y uso de recipientes ecológicos etiquetados tiene como finalidad crear una cultura de un buen manejo de desechos y concienciar al visitante, así como ayudar a reducir los niveles de contaminación, el material que se deberá utilizar para la elaboración de los recipientes debe estar acorde al ambiente, el impacto que genera es positivo.
- 9) **Elaboración de fichas de registro de consumo mensual de energía y agua, de la misma manera una ficha para control de los desechos sólidos.** Esta actividad permitirá tener un registro del uso de los recursos como la energía y el agua, y establecer políticas de control para mejorar su uso, de igual manera las fichas de registro de desechos sólidos ayudará a mantener un registro y tomar acciones para mitigar el mal uso de los desechos, y disminuir la generación de los mismos, es un impacto positivo.
- 10) **Diseño de programas interpretativos.** Esta actividad debe desarrollarse con estrictas normas de conducta, y dentro de una planificación establecida para no excederse en la capacidad de los atractivos turísticos y en los senderos ya que el suelo puede deteriorarse y compactarse, así también si el visitante no guarda armonía y respeto durante el recorrido ahuyentará a las especies o estropear la vegetación, pero si es bien conducido se aprovechará para inducir el respeto a la naturaleza en los visitantes.

- 11) **Incorporar criterios ambientales en la compra de productos de limpieza.** Al incorporar criterios ambientales para la compra de productos de limpieza se está reduciendo la contaminación en las aguas servidas y en el ambiente, por lo que se considera como positivo.
- 12) **Insertar Programas de Capacitación.** Esta acción ayudará al proyecto positivamente pues se capacitará al personal en diferentes áreas, mejorando su nivel profesional y por ende su eficacia.
- 13) **Incentivos y beneficios para el personal del Parque Nacional El Palmar.** Los programas de incentivo son positivos puesto que impulsan al personal a un mejor desempeño.
- 14) **Relevamiento de información y categorización de los atractivos naturales y/o culturales del Parque Nacional El Palmar.** El relevamiento de información y categorización de los atractivos es un impacto positivo ya que permite conocer las características intrínsecas y extrínsecas, zonas de influencia, estado de conservación, entre otras, facilitando la valoración de los atractivos y a la vez permite la estructuración de productos en base a estas características.
- 15) **Realizar el cálculo de capacidad de carga máxima, real y efectiva en cada uno de los atractivos.** Esta actividad aporta de manera positiva para determinar la cantidad de visitantes que soportan los atractivos, sin causar efectos negativos o alteraciones en el ambiente
- 16) **Realizar el cálculo del límite de cambio aceptable en el área protegida.** Es importante realizar este cálculo, para medir los niveles de cambio que soportaría y establecer medidas para evitar que por la ejecución de otras actividades se sobrepasen estos niveles, por lo tanto esta acción es positiva.
- 17) **Elaboración de productos turísticos.** La elaboración de productos turísticos puede equilibrar y ordenar las actividades turísticas que se desarrollen dentro del área protegida, el aspecto negativo podría ser la generación de desechos.

c. Identificación de los factores ambientales del entorno susceptibles de recibir impactos.

1) Aire.

Es uno de los factores más susceptibles a ser afectado debido a que se encuentra de forma dinámica y permanente en todos los lugares, por lo tanto varias actividades como la contaminación por gases tóxicos emanados por el tránsito de vehículos o por la combustión de residuos orgánicos e inorgánicos, causan problemas a la salud y al ambiente. La dispersión de microorganismos contaminantes causa enfermedades respiratorias o desequilibrio en el ciclo de vida de los seres vivos.

2) Suelo.

Este factor es frágil pues es afectado por el deterioro de la capa de rodadura en las vías de acceso hacia los atractivos turísticos, por la compactación de los senderos o caminos de herradura y/o por actividades como caminatas, cabalgatas, camping, ciclo paseos, etc.

3) Agua.

Considerado como el líquido vital requiere ser cuidado, debido a que la sociedad está acostumbrada a usar el agua en abundancia sin ninguna intención de reducir su consumo, en este proyecto se considera la conservación de fuentes de emisión de agua, como lavamanos, inodoros, llaves de regadío. Se reconoce que en el servicios de alimentación , hospedaje podría existir un incremento de en el consumo de agua y la generación de aguas servidas.

4) Flora y Fauna.

Este factor es muy importante debido a que sin estos elementos no se puede practicar el ecoturismo o turismo sostenible, siendo este factor el más amenazado por el mal manejo de de actividades turísticas. Por esta razón es importante capacitar a todos los involucrados sean del sector privado o sector público en temas de conservación y educación ambiental para minimizar los impactos.

5) Paisaje.

El paisaje integra un conjunto de elementos, tanto visibles como no visibles de origen natural y antrópicos; es un elemento dinámico, en continua evolución y transformación. Al ser un factor de contemplación, esparcimiento y entretenimiento, merece ser cuidado; el proyecto considera su importancia e integra lineamientos de manejo, los impactos negativos son ocasionados por el ruido y su deterioro a causa de la generación de desechos.

6) Factor Socio – Económico.

Este factor está estrechamente relacionado con la reducción de los índices de pobreza de la zona, este proyecto pretende que a través de una práctica de turismo sostenible, se logre un intercambio cultural y una diversificación de productos para dinamizar la economía local, mejorando la calidad vida de la región, con la generación de empleo.

d. Resultados de la Matriz de Lázaro Lagos:

Con la aplicación de la Matriz de Lázaro Lagos, se determinó que la implementación de la propuesta técnica y operativa para alcanzar la certificación del Parque nacional El Palmar no causará mayor impacto al ambiente y permitirá que los niveles de calidad en la prestación de servicios turísticos mejoren potencialmente.

1) Matriz de evaluación de impactos.

Cuadro N° 66: Matriz de evaluación de impactos

COMPONENTES AMBIENTALES	ACTIVIDADES																		IMPACTOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	15	16	17	18	1. Naturaleza		2. Magnitud	3. Importancia	4. Certeza	5. Tiempo	6. Reversibilidad	7. Duración	8. Tiempo en aparecer	9. Considerado en el Proyecto	10. Ponderación		
A	AIRE	x																Reducción de la contaminación del aire	+ 2	3	D	Pr	1	2	C	S	9			
																			Disminución de gases por la generación de desecho sólidos	+ 2	3	D	Pr	1	2	C	S	9		
																				Disminución de la contaminación del por el uso de aerosoles tóxicos	+ 2	3	D	Pr	1	2	M	S	9	
B	SUELO																	Disminución de la contaminación del aire por emisión de gases vehiculares	+ 2	3	D	Pr	1	2	C	S	9			
		x																	Conservación del suelo	+ 2	3	D	Pr	1	2	C	S	9		
							x												Incremento del número de visitantes en el PNEP	+ 2	3	C	Pr	1	2	C	S	9		
								x												Disminución de la contaminación del suelo	+ 2	3	D	Pr	1	1	C	S	8	
																				Disminución de la contaminación del suelo por desechos sólidos	+ 2	3	D	Pr	1	2	C	S	9	
																				Control de la generación de desechos sólidos	+ 2	3	D	Sc	1	2	C	S	9	
																				Compactación del suelo	(-)	2	3	C	Pr	1	3	C	S	10
																				Reducción de la contaminación del suelo por aguas servidas contaminadas	+ 2	3	D	Pr	1	1	C	S	8	
																				Disminución de la compactación del suelo	+ 2	3	D	Pr	1	2	C	S	9	
																				Reducción del deterioro del suelo	+ 2	3	D	Pr	1	2	C	S	9	
C	AGUA																		Conservación de las fuentes de agua	+ 2	3	D	Pr	1	2	C	S	9		
		x																	Incremento del consumo de agua en los establecimientos turísticos	(-)	2	3	C	Pr	2	2	C	S	10	
																				Disminución del gasto innesario del agua	+ 2	3	D	Pr	1	2	C	S	9	
																				Disminución de la contaminación del agua	+ 2	3	D	Pr	1	2	C	S	9	
																				Control del consumo de agua	+ 2	3	D	Pr	1	2	C	S	9	
																				Campañas del buen uso y manejo del agua	+ 2	3	D	Pr	2	2	C	S	10	
																				Disminución de la contaminación del agua con productos de limpieza tóxicos	+ 2	3	D	Pr	2	2	C	S	10	
																				Incremento del consumo de agua en las actividades turísticas	(-)	1	2	D	St	2	2	C	S	6
																				Disminución de la contaminación del agua con productos de limpieza tóxicos	+ 2	3	D	Pr	2	2	C	S	10	
																				Incremento del consumo de agua en las actividades turísticas	(-)	1	2	D	St	2	2	C	S	6
D	FLORA Y FAUNA	x																	Conservación de la flora y la fauna	+ 2	3	D	Pr	2	2	C	S	10		
																				Alteración en la fauna y flora por la presencia de mas turistas	(-)	2	3	D	Pr	2	2	C	S	10
																				Valoración de la importancia de la flora y fauna	+ 2	3	D	Pr	2	3	C	S	11	
																				Disminución del deterio de la flora y fauna por desechos sólidos	+ 2	3	D	Pr	2	3	C	S	11	
																				Importancia de la conservación de áreas protegidas	+ 2	3	D	Pr	2	3	C	S	11	
																				Reducción de la contaminación de la flora y fauna por productos de limpieza tóxicos	+ 2	3	D	Pr	2	3	C	S	11	
																				Registro de especies de flora y fauna del área protegida	+ 2	3	D	Pr	2	3	C	S	11	
																				Control del ingreso de visitantes al área protegida	+ 2	3	D	Pr	2	3	C	S	11	
																				Protección de la flora y la fauna	+ 2	3	D	Pr	2	3	C	S	11	
																					Perturbación por ruido	(-)	2	3	D	Pr	2	3	C	S
E	PAISAJE																		Protección del paisaje	+ 2	3	D	Pr	2	3	C	S	11		
																				Valoración e interpretación del paisaje	+ 2	2	D	Pr	2	2	C	S	8	
F	SOCIO-ECONÓMICO	x																	Mejorar la calidad de vida de la población	+ 2	3	D	Pr	2	2	C	S	10		
			x																	Conocer las necesidades y características del turista	+ 2	3	D	Pr	2	2	C	S	10	
					x															Facilitar la información al turista	+ 2	3	D	Pr	2	2	C	S	10	
																				Conocer las características de los competidores	+ 2	3	D	Pr	2	2	C	S	10	
																				Dinamización de la economía local	+ 2	3	D	Pr	2	1	C	S	9	
																				Educar a los visitantes	+ 2	3	D	Pr	2	1	C	S	9	
																				Apoyar a la profesionalización del personal del PNEP	+ 2	3	D	Pr	2	2	C	S	10	
																				Diversificación del potencial turístico	+ 2	3	D	Pr	2	2	C	S	10	
																					Intercambio cultural	+ 2	2	D	Pr	2	1	C	S	7

2) Matriz de cuantificación de impactos ambientales

Cuadro N° 67: Matriz de cuantificación de impactos ambientales

COMPONENTES AMBIENTALES	ACTIVIDADES																	TOTAL (+)	TOTAL (-)	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17			
A	+9							+9			+9				+9			36	-	36
B	+9					+9	+8	+9	+9	-10	+8				+9	+9		70	10	80
C	+9					-10	+9	+9	+9	+10	+10						-6	56	16	72
D	+10					-10	+11	+11		+11	+11			+11	+11	+11	-11	87	-21	108
E	+11									+8								+19	-	19
F	+10	+10	+10	+10		+9				+9			+10	+10			+7	+85	-	85
TOTAL (+)	58	10	10	10	-	18	28	38	18	38	38	-	+10	21	29	20	7	353		
TOTAL (-)	-	-	-	-	-	-20	-	-	-	-10	-	-	-	-	-	-	-17		47	
TOTAL	58	10	10	10	-	38	28	38	18	48	38	-	10	21	29	20	24			400

Según el estudio realizado, mediante el análisis y evaluación de cada una de las actividades previstas dentro de la propuesta técnica y operativa para alcanzar la certificación turística del Parque Nacional El Palmar, estas tendrán un impacto positivo lo cual implica que es un proyecto ambientalmente factible.

e. Medidas de mitigación.

Para la ejecución de este proyecto se deben tomar las siguientes medidas de mitigación:

- 1) Para controlar la emisión de gases contaminantes ocasionados por el acceso de vehículos, se promoverá las caminatas, recorridos en bicicleta y cabalgatas hacia los atractivos turísticos con grandes distancias, en cuanto a la realización de fogatas existen áreas específicas para esta actividad, de igual manera en los programas de capacitación e interpretación se incorporará actividades como reforestación con especies nativas para la purificación del aire.
- 2) Para evitar la contaminación por desechos sólidos, se ubicará recipientes debidamente señalizados con la finalidad de separar los desechos y realizar actividades como: reciclaje.
- 3) Para evitar la compactación del suelo, se realizará un control del ingreso de vehículos a los senderos principalmente en épocas de lluvia, debido que estos generan más lodo y por ende más compactación.
- 4) Para evitar el deterioro de la capa de rodadura se deberá lastrar los caminos con granillo y dar un mantenimiento frecuente, especialmente en época de lluvia.
- 5) Para evitar el consumo excesivo de agua y energía en los establecimientos turísticos y zonas de uso público se realizará campañas de concientización y manejo de recursos, junto con la implementación de un manual de buenas prácticas.
- 6) Para evitar la perturbación y contaminación por ruido los recorridos se realizarán por los senderos abiertos y se les dará mantenimiento continuo, adicionalmente se especificará las normas de conducta necesarias antes de realizar los recorridos.
- 7) Para mejorar los niveles de competitividad de los guías de sitio se les capacitará en diferentes ámbitos, con la finalidad de mejorar la comunicación e interpretación del patrimonio natural y cultural garantizando la satisfacción del visitante.

8) Medidas de Mitigación

Cuadro N° 68: Medidas de Mitigación

Medidas	Metodología	Cronograma de acción													Ubicación	Materiales y Equipos	Presupuesto pesos argentinos	Beneficio esperado		
		Fase de construcción						Operación					Abandono							
		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5								
TIPO: PREVENTIVAS																				
Realizar movimientos de suelo y maleza para mejoramiento y apertura de senderos solo en sitios necesarios.	Trabajo de campo	x	x	x	x												Sitios considerados como atractivos turísticos	Mano de obra local. Machetes, pala, azadón, pico, madera, cuerdas y piedra.	\$ 1000	-Generar oportunidades de trabajo a la población local -Comodidad para realizar la visita a los principales atractivos.
Evitar el ingreso excesivo de vehículos y visitantes por los senderos secundarios así como de caballos o bicicleta en épocas de lluvia.	Medios interpretativos y educación ambiental							x	x	X	x						Caminos y senderos dentro del Parque Nacional El Palmar	Material publicitario, anuncios y normas de precaución y prohibición.	\$400	-Respetar la capacidad de carga del lugar. -Reducir emanaciones de CO ₂ -Evitar la compactación del suelo
Implementar un programa de	Trabajo de campo	x	x	x	x	x	x										Propietarios de las	Técnico profesional	\$2000	- Concienciación

Medidas	Metodología	Cronograma de acción													Ubicación	Materiales y Equipos	Presupuesto pesos argentinos	Beneficio esperado
		Fase de construcción						Operación					Abandono					
		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5						
capacitación en: educación ambiental, turismo sostenible, a los guías en conservación y manejo de ecosistemas y reciclaje de desechos sólidos.															reservas, bosques y pobladores de las comunidades aledañas al proyecto.	Cursos de capacitación Módulos de capacitación Pintura Basureros		n ambiental en la población local. -Conservación de los ecosistemas, especialmente del recurso aves. -Generación de nuevas alternativas de desarrollo local -Manejo adecuado de desechos sólidos
TIPO: CONTROL																		
Fomentar actividades deportivas y ambientales como: caminatas, paseos ecológicos, ciclismo y cabalgata.	Trabajo de campo y educación ambiental. Promoción y publicidad							x	x	x	x	x				Material publicitario e informativo.	\$200	Educación y conciencia ambiental en turistas, niños, estudiantes y población local.
Lastrar caminos de	Trabajo de	x	x	x	x	x									Rutas,	Mano de obra	\$1000	-Mantener las

Medidas	Metodología	Cronograma de acción													Ubicación	Materiales y Equipos	Presupuesto pesos argentinos	Beneficio esperado
		Fase de construcción						Operación					Abandono					
		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5						
herradura y algunos senderos pantanosos.	campo.														caminos y senderos.	Ripio de la zona. Carretillas, palas y picos.		rutas y senderos en buen estado. -Evitar la compactación y deterioro del suelo.
Establecer un sistema de calidad para la prestación de servicios turísticos	Reuniones, Trabajo de campo y mesa de turismo							x	x	x	x	x		Microregión Tierra de Palmares	Proyectos documentados, Material publicitario.	\$400	-Mantener un sistema de calidad ambiental en la zona.	
Cumplimiento de ordenanzas sobre manejo de desechos y reciclaje a través de campañas.	Reuniones, Educación ambiental.							x	x	x	x	x	x	Microregión Tierra de Palmares	Proyectos documentados	\$500	Reducir el consumo de productos embalados, reutilizar los residuos y reciclar la basura.	
TIPO: MITIGACIÓN																		
Plan de manejo de desechos sólidos (Reciclaje)	Talleres participativos y educativos.							x	x	x	x	x	x	Microregión Tierra de Palmares	Técnico profesional	\$2000	Incremento de nutrientes en el suelo para cultivos orgánicos.	
TIPO:																		

Medidas	Metodología	Cronograma de acción											Ubicación	Materiales y Equipos	Presupuesto pesos argentinos	Beneficio esperado		
		Fase de construcción						Operación									Abandono	
		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5						
COMPENSACIÓN																		
Reforestación con plantas nativas,	Trabajo de campo	x		x		x		x		x		x		x	Bordes de los caminos, ríos y reservas naturales.	Plantas nativas, maderables y ornamentales, nutrientes y palas.	\$2000	-Purificación del aire. -Mejoramiento del hábitat para la fauna silvestre
TOTAL																	\$9500,00	

Fuente: Abril, A, Diseño de una ruta de aviturismo en el Cantón Patate provincia de Tungurahua. Modificada por autora.

3. Evaluación económica y financiera

a. Proyección de la demanda

Para el cálculo de la proyección de la demanda se utilizó la fórmula del monto compuesto.

$$Co - Cn(1 + i)^n$$

Donde:

Co: Año a proyectar

Cn: Demanda actual (Turistas nacionales y extranjeros)

i: Incremento del turismo anual en el Parque Nacional El Palmar (0,12%)

n: Año a proyectarse (1 – 10)

Considerando una tasa de crecimiento turístico en el PNEP del 0,12% anual y la demanda histórica de 130.909 visitantes en el año 2008, se trabajó para proyectar la demanda para los próximos 10 años, es decir que para el año 2018 se espera recibir una demanda de aproximadamente visitantes.

Cuadro N°69: Proyección de la demanda actual

PROYECCIÓN DE LA DEMANDA	
AÑOS	DEMANDA
0	130909
1	146618
2	164212
3	183918
4	205988
5	230706
6	258391
7	289398
8	324126
9	363021
10	406583

b. Inversión

Para la inversión se consideraron los costos de los programas a implementarse, para alcanzar la certificación del PNEP, incluida la evaluación.

Cuadro N° 70: Inversión requerida.

INVERSIÓN REQUERIDA				
ACTIVOS FIJOS	UNIDAD	CANTIDAD	V. UNITARIO	INVERSIÓN TOTAL
PROGRAMAS PROPUESTOS				24.698,34
Programa 1	U	1	20,00	20,00
Programa 2	U	1	13.745,40	13.745,40
Programa 3	U	1	1.427,94	1.427,94
Programa 4	U	1	6.505,00	6.505,00
Programa 5	U	1	3.000,00	3.000,00

c. **Gastos Operativos.** Para el cálculo de gastos operativos se ha considerado el presupuesto asignado anualmente por el Estado al Área Protegida, tomando un 0,05% de incremento anual.

Cuadro N° 71: Presupuesto asignado por el Estado

PROYECCIÓN DE LOS GASTOS OPERATIVOS	
AÑOS	PRESUPUESTO
0	670000,00
1	703500,00
2	738675,00
3	775608,75
4	814389,19
5	855108,65
6	897864,08
7	942757,28
8	989895,15
9	1039389,90
10	1091359,40

d. Ingresos

Los ingresos que se tomaron en cuenta son de las entradas al PNEP.

Cuadro N° 72: Ingresos PNEP.

INGRESOS POR ENTRADAS AL PNEP										
Años	Entradas	GRUPO 1 Residentes en Argentina		GRUPO Prov. Entre Ríos		GRUPO Estudiantes >14 años.		Extranjeros		Total Entradas
		40%	6,00	30%	3,00	27%	3,00	3%	12,00	
1	130909	52364	314.181,60	39273	117.818,10	35345	106.036,29	3927	47.127,24	585.163,23
2	164212	65685	394.109,40	49264	147.791,02	44337	133.011,92	4926	59.116,41	734.028,76
3	183918	73567	441.402,53	55175	165.525,95	49658	148.973,35	5518	66.210,38	822.112,21
4	205988	82395	494.370,83	61796	185.389,06	55617	166.850,16	6180	74.155,62	920.765,67
5	230706	92283	553.695,33	69212	207.635,75	62291	186.872,17	6921	83.054,30	1.031.257,55
6	258391	103356	620.138,77	77517	232.552,04	69766	209.296,83	7752	93.020,82	1.155.008,46
7	289398	115759	694.555,42	86819	260.458,28	78137	234.412,45	8682	104.183,31	1.293.609,47
8	324126	129650	777.902,07	97238	291.713,28	87514	262.541,95	9724	116.685,31	1.448.842,61
9	363021	145208	871.250,32	108906	326.718,87	98016	294.046,98	10891	130.687,55	1.622.703,72
10	406583	162633	975.800,36	121975	365.925,13	109778	329.332,62	12198	146.370,05	1.817.428,17

e. Flujo de caja.

Cuadro N° 73: Flujo de caja.

FLUJO DE CAJA											
RUBRO /AÑO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
VENTAS NETAS	0,00	585163,23	734028,76	822112,21	920765,67	1031257,55	1155008,46	1293609,47	1448842,61	1622703,72	1817428,17
+ DEPRECIACIONES	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
+ VALOR DE SALVAMENTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- COSTO DE VENTAS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- GASTOS OPERATIVOS	0,00	670000,00	703500,00	738675,00	775608,75	814389,19	855108,65	897864,08	942757,28	989895,15	1039389,90
- GASTOS FINANCIEROS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
= UTILIDAD NETA	0,00	-84836,77	30528,76	83437,21	145156,92	216868,36	299899,81	395745,39	506085,33	632808,58	778038,26
- INVERSIONES DE ACT. CORRIENTES	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- INVERSIONES DE ACT. FIJO	24698,34	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CAPITAL DE TRABAJO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- IMPREVISTOS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
= FLUJO DE CAJA NETO	-24698,34	-84836,77	30528,76	83437,21	145156,92	216868,36	299899,81	395745,39	506085,33	632808,58	778038,26

f. Índices financieros

1) Valor actual neto

El índice financiero, valor actual neto (VAN) da la rentabilidad de la propuesta con un valor positivo de \$ 1.269.723,45

2) TIR

El índice financiero, tasa interna de retorno (TIR), nos indica que la propuesta es factible ya que la tasa interna de retorno financiera es mayor que la tasa de descuento (12%) en un 79%.

g. Recuperación de la inversión

La inversión se recuperará a partir del segundo año, una utilidad de 630.210,99.

(Una vez realizado el análisis económico se evidencia que si fuere una inversión con fines de lucro para el área protegida generaría un incremento económico muy alto, pero esto se verá reflejado en la zona, a través de los prestadores de servicios lo que permitirá que la economía local se reactive y el turismo se convierta en una fuente de erradicación de pobreza)

VI. **CONCLUSIONES**

- El Parque Nacional El Palmar, cuenta con un alto potencial turístico debido a la existencia de importantes recursos naturales y/o culturales, lo cual le ha permitido desarrollar múltiples actividades de carácter ambiental, educativo, turístico y recreativo; debido a su localización, se constituye en una zona con gran capacidad de acogida por su cercanía a la provincia de Buenos Aires lo cual se evidencia en el porcentaje de crecimiento anual de turistas que la visitan (130909 pax al año).
- La evaluación de los servicios turísticos del PNEP, realizada bajo los parámetros de La normativa IRAM-SECTUR, evidencian un nivel de cumplimiento del 81.7% que corresponde a 85 criterios cumplidos de un total de 104 criterios, razón por la cual no ha podido obtener el sello de certificación.
- Los criterios que presentan estándares no cumplidos son los vinculados al estudio de mercado y al diseño de programas turísticos del área, en tal virtud, los programas diseñados para su aplicación permiten que el área protegida cumpla con los criterios establecidos por la normativa IRAM-SECTUR para alcanzar la certificación turística de los servicios turísticos que proporciona el Parque Nacional El Palmar.
- La evaluación ambiental, económica y financiera realizada, demuestra que la propuesta técnica y operativa elaborada para alcanzar la certificación turística del área protegida es factibles y sostenible en el corto y mediano plazo.

VII. **RECOMENDACIONES**

- El Parque Nacional El Palmar, tiene una gran aceptación en la demanda para el desarrollo de actividades turísticas, sin embargo es necesaria la implementación de programas de voluntariado con instituciones educativas del país y del exterior para desarrollar proyectos de investigación aplicables y necesarios que permitan avanzar y alcanzar las metas propuestas por el área protegida.
- Los funcionarios del área protegida deberán realizar alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas para fortalecer y desarrollar propuestas que permitan que la actividad turística se convierta en una actividad que dinamice la economía local y a la vez salvaguarde los recursos de la zona.
- Realizar actualizaciones periódicas del inventario turístico, natural y cultural de la zona, para establecer niveles de conservación y realizar mejoras, adaptaciones y la vez implementación de nuevos servicios y actividades turísticas.
- Socializar e implementar la propuesta técnica y operativa planteada en el presente estudio con el personal que labora dentro del PNEP, para realizar un trabajo más organizado y eficiente, cumpliendo así con las políticas del área protegida.
- Coordinar acciones con los concesionarios, permisionarios y demás prestadores de servicios para que las actividades y proyectos estén encaminados en un mismo fin, lo que contribuirá positivamente a la valoración de sus capacidades e intervenciones para el desarrollo del turismo sostenible en el área protegida.
- Facilitar capacitaciones permanentes al personal que laborará en el centro para incentivar y optimizar su desempeño en el cargo que corresponda.

VIII. **RESUMEN**

La presente investigación propone: Realizar un estudio de factibilidad para la certificación del Parque Nacional El Palmar, ubicado en la provincia de Entre Ríos de la República de la Argentina. Para esto se realizó: un diagnóstico situacional, un estudio de mercado y un estudio legal, que permitió conocer el estado en el cual se encuentra el área protegida, que servicios brinda, cual es su capacidad, el perfil de los visitantes y su nivel de competencia frente a organizaciones similares, dentro del aspecto legal se analizó toda la reglamentación que rige en sus dominios a nivel nacional y local. Para la evaluación se aplicó la matriz de IRAM-SECTUR, que valora cuatro criterios: planificación, implementación-operación, compras-contrataciones, verificación y seguimiento donde se obtuvo un nivel de cumplimiento del 81.7%, frente al 18.3% que no cumple, para lo cual se elaboró una propuesta técnica y operativa que cuenta con cinco programas basados en procesos de reglamentación-regulación de políticas y objetivos de calidad, seguridad y ambiente, estudio de mercado, gestión ambiental, coordinación para la profesionalización y capacitación del personal, inventario y operación turística, los mismos que deberán ser implementados en un periodo de 2 años. La evaluación de la factibilidad ambiental que causa la ejecución del proyecto demuestra un resultado positivo para su implementación, considerando además medidas de mitigación, control y prevención para cada una de las actividades previstas. Finalmente el análisis económico-financiero, demuestra que el proyecto tendrá una TIR del 79% lo indica que el proyecto es económicamente rentable y por ende sostenible. Se recomienda involucrar a todos los actores sociales involucrados para el desarrollo del turismo sostenible en la zona.

IX. **SUMMARY**

The present investigation proposes a study of feasibility for the Nacional Park El Palmar certification, located at Entre Ríos province in the Republic of Argentina; where a situational diagnosis, a market research and legal study were done, which allows to know the state of the protected area, what kind of services it offers, its capability, the visitors profile and the competences level against other similar organizations; within legal aspects, the regulation that governs their national and local domain was analyzed. For the evaluation the matrix of IRAM – SECTUR was applied, which measures four criteria: planification, implementation – operation, shopping – recruitment, verifying and follow up of the obtained level of accomplishment or 81.7% against 18.33% that doesn't accomplish, for which a technical and operative proposal was elaborated that relies on five programs based on policy and quality aims regulation, security and environment, market research, environment management, coordination for personnel training and professionalization, stocktaking and touristic operation; which should be implemented in a two year period. The evaluation of environment feasibility, which causes the project's execution, demonstrated a positive result for its implementation, considering also mitigation, control and prevention measures for each one of the expected activities. Finally the economical-financial analyses shows that the project will have a TIR of 79% which indicates that the project is economically profitable and so sustainable. It is recommended to involve all social performers for the touristic sustainable development of the zone.

X. **BIBLIOGRAFÍA**

1. ABRIL, A, Diseño de una ruta de aviturismo en el Cantón Patate provincia de Tungurahua.
2. ACERENZA, MIGUEL ANGEL: Administración del Turismo: conceptualización y organización. Vol1. México: Editorial Trillas, S.A., 1986. BRANDON, K. 1996. Ecoturismo y Conservación.
3. ACERENZA, MIGUEL ANGEL: Promoción turística: un enfoque metodológico. México: Editorial Trillas, S.A., 1986.
4. CONFERENCIA MUNDIAL DE TURISMO SOSTENIBLE; Carta de Turismo Sostenible Lanzarote, Islas Canarias, España.
5. PROARCA, Estrategias de Certificaciones Turísticas en Centroamérica (2000)
6. GIMENEZ Carlos, Costos para Empresarios, Ediciones Macchi, 1.995. (En línea). Consultado el 3 de Dic. 201. Disponible en:
<http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/Empresarios/costos.htm>
7. GUÍA SIMPLE PARA LA CERTIFICACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE Y EL ECOTURISMO, Rainforest Alliance.
8. "GUÍA PARA LA FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN"
Nacional Financiera
9. HONEY, Martha (2002), Ecotourism & Certification: Setting standards in practice; (Washington)
10. MAPA CULTURAL DE UBAJAY, 2006.
11. MANUAL DE USO PÚBLICO, Parque Nacional El Palmar, 2006.
12. MEDINA, Indira. Metodología Límite de Cambio Aceptable.

13. Mohonk Agreement, (2000), preparado por Guy Chester y adoptado el 19 de noviembre, - 2000 por los participantes en el Taller de Certificación de Turismo Sostenible y Ecoturismo, Mohonk Mountain House, New Paltz, New York.
14. MÓDULO 3. Parque Nacional El Palmar, 2007.
15. O.M.T. 1999. " Guía para administradores locales. " DESARROLLO TURISTICO SOSTENIBLE" Inskeep Edward consultor. Madrid – España.
16. OMT, Turismo: panorama 2020, las Américas. Madrid, 2002.
17. PLAN EL PALMAR, 2006.
18. TELLO, Ángela. Elaboración de un plan de manejo para el desarrollo del turismo sostenible del centro de rescate de flora amazónica Jardín Botánico "Las Orquídeas", cantón Pastaza, provincia de Pastaza.
19. VALDEZ, Acosta Manuel de Jesús, Secretario General. Universidad Autónoma Indígena de México.