

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SAN MARCOS
CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO**



**DIAGNÓSTICO DE LA UNIDAD ENCARGADA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL
PARQUE REGIONAL MUNICIPAL “EL REFUGIO DEL QUETZAL” Y BASE PARA
LA ELABORACION DE UNA PROPUESTA QUE FORTALEZCA LA RECAUDACIÓN
MUNICIPAL DERIVADA DE ESTA UNIDAD”.
SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA DEL DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS.**

Informe presentado por:

KARLA SHAROLINA VILLALTA GODÍNEZ 200141214

-

Asesor:

MsC. EDVIN BERNARDO DARDÓN GONZÁLEZ

Revisor:

Ph.D. ROBERT ENRIQUE OROZCO SANCHEZ

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
AUTORIDADES CENTRO UNIVERISTARIO DE SAN MARCOS

CONSEJO DIRECTIVO

MsC. Juan Carlos López Navarro	DIRECTOR
Licda. Astrid Fabiola Fuentes Mazariegos	SECRETARIA CONSEJO DIRECTIVO
Ing. Agr. Roy Walter Villacinda Maldonado	REPRESENTANTE DOCENTES
Lic. Oscar Alberto Ramírez Monzón	REPRESENTANTE ESTUDIANTIL
Br. Luis David Corzo Rodríguez	REPRESENTANTE ESTUDIANTIL

COORDINACIÓN ACADÉMICA

PhD. Robert Enrique Orozco Sánchez	COORDINADOR ACADÉMICO
Ing. Agr. Carlos Antulio Barrios Morales	COORDINADOR CARRERAS TÉCNICO EN PRODUCCIÓN AGRÍCOLA E INGENIERO AGRÓNOMO CON ORIENTACIÓN EN AGRICULTURA SOSTENIBLE
Lic. Antonio Etihel Ochoa López	COORDINADOR CARRERA DE PEDAGOGÍA Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Licda. Aminta Esmeralda Guillén Ruíz	COORDINADORA CARRERA DE TRABAJO SOCIAL, TÉCNICO Y LICENCIATURA
Ing. Víctor Manuel Fuentes López	COORDINADOR CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, TÉCNICO Y LICENCIATURA
Lic. Mauro Estuardo Rodríguez Hernández	COORDINADOR CARRERA DE ABOGADO Y NOTARIO Y

Dr. Byron Geovany García Orozco	LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES COORDINADOR CARRERA MÉDICO Y CIRUJANO
Lic. Nelson de Jesús Bautista López	COORDINADOR PEDAGOGÍA EXTENSIÓN DE SAN MARCOS
Licda. Julia Maritza Gándara González	COORDINADORA EXTENSIÓN DE MALACATÁN
Licda. Mirna Lisbet de León Rodríguez	COORDINADORA EXTENSIÓN DE TEJUTLA
Lic. Marvin Evelio Navarro Bautista	COORDINADOR EXTENSIÓN DE TACANÁ
Lic. Robert Enrique Orozco Sánchez	COORDINADOR DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN
Lic. Mario René Requena	COORDINADOR DE ÁREA DE EXTENSIÓN
Ing. Oscar Ernesto Chávez Ángel	COORDINADOR CARRERA DE INGENIERÍA CIVIL
Lic. Carlos Edelmar Velásquez González	COORDINADOR CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA
Lic. Danilo Alberto Fuentes Bravo	COORDINADOR CARRERA PROFESORADO EN EDUCACIÓN PRIMARIA BILINGÜE INTERCULTURAL
Lic. Yovani Alberto Cux Chan	COORDINADOR CARRERAS SOCIOLOGÍA, CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES

San Marcos 10 febrero de 2022

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA**



**CENTRO UNIVERSITARIO
DE SAN MARCOS**

Ingeniero:
Víctor Manuel Fuentes López
Coordinador
Carrera de Administración de Empresas
Centro Universitario de San Marcos
Edificio.

Respetable Ingeniero.

Atentamente me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que con base al nombramiento emitido por el departamento de EPS, se me asigna como **ASESOR ESPECIFICO** del **INFORME INDIVIDUAL** en su modalidad de **INVESTIGACIÓN ACCIÓN**, titulado *“Diagnóstico de la unidad encargada de la administración del parque regional municipal “el refugio del quetzal” y base para la elaboración de una propuesta que fortalezca la recaudación municipal derivada de esta unidad”*. Presentado por el estudiante: **Karla Sharolina Villalta Godínez**, quien se identifica con carné no. **200141214**.

Al respecto, me permito informarle que he revisado dicho trabajo, habiendo concluido con el respectivo proceso, respetando las normas que para el efecto establece nuestra unidad académica, por lo que, en virtud de lo anterior, el suscrito ha quedado satisfecho, emitiendo para el efecto **OPINION FAVORABLE**, para que el referido trabajo pueda seguir con los trámites correspondientes para el acto de investidura.

Al agradecer la atención dada la presente, me es grado suscribirme de ustedes.

Deferentemente:

Edvin Bernardo Bardón González
Col. 24,000
Asesor

ID Y ENSEÑAD A TODOS.

cc. archivo



San Marcos, 14 de noviembre de 2022

Ingeniero:
Víctor Manuel Fuentes López
Coordinador
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario de San Marcos
Edificio

Distinguido Ingeniero:

Por este medio me permito informar, que he concluido satisfactoriamente el proceso de revisión, para el cual fui designado del informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de la estudiante: **Karla Sharolina Villalta Godínez**, Carné No. **200141214**, denominado: **“Diagnóstico de la unidad encargada de la administración del parque regional municipal El Refugio del Quetzal, y base para la elaboración de una propuesta que fortalezca la recaudación municipal derivada de esta unidad, San Rafael Pie de la Cuesta del departamento de San Marcos”**, modalidad Investigación - Acción.

Dicho trabajo, a mi criterio reúne los requisitos formales y metodológicos exigidos por el normativo del Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas del Centro Universitario de San Marcos; en tal virtud, emito **Dictamen Favorable**, a efecto prosiga con el trámite legal correspondiente.

ID Y ENSEÑAD A TODOS

Lic. Robert Enrique Orozco Sánchez
Revisor

cc. archivo

Noviembre 24, de 2022

Ingeniero:

Víctor Manuel Fuentes López

Coordinador Carrera Administración de Empresas

Centro Universitario de San Marcos.

Para su conocimiento y efectos, transcribo a usted el punto SEPTIMO del acta no. 006-2022 de sesión ordinaria del Departamento del Ejercicio Profesional Supervisado realizada el día martes 22 de noviembre de 2022, que dice:

SEPTIMO: Se tuvo a la vista la solicitud presentada el día 15 de noviembre del año 2022, por la estudiante: Karla Sharolina Villalta Godínez, Carné 200141214 la cual dice:

De manera atenta me dirijo a Ustedes como estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), por motivo de solicitar la emisión del **DICTAMEN FINAL** para mi informe denominado: *“Diagnóstico de la unidad encargada de la administración del parque regional municipal “el refugio del quetzal y base para la elaboración de una propuesta que fortalezca la recaudación municipal derivada de esta unidad, San Rafael Pie de la Cuesta del departamento de San Marcos”, en modalidad investigación-acción. Para respaldar mi solicitud, tengo los dictámenes favorables tanto del asesor MsC. Edvin Bernardo Dardón González, como del revisor Ph.D. Robert Enrique Orozco Sánchez.*

Para lo cual el Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado de la Carrera Administración de Empresas, de conformidad con el artículo 24 inciso d, del normativo vigente, por unanimidad, **APRUEBA** el Trabajo denominado: *Diagnóstico de la unidad encargada de la administración del parque regional municipal “el refugio del quetzal y base para la elaboración de una propuesta que fortalezca la recaudación municipal derivada de esta unidad, San Rafael Pie de la Cuesta del departamento de San Marcos”* presentado por la estudiante: **Karla Sharolina Villalta Godínez, Carné 200141214**, presentado como informe final de Trabajo de Graduación. El presente acuerdo deberá remitirse a la Coordinación de la Carrera de Administración de Empresas para su conocimiento y efectos de conformidad con la normativa vigente del Ejercicio Profesional Supervisado.



Msc. Edvin Bernardo Dardón González

Secretario

Departamento Ejercicio Profesional Supervisado

Administración de Empresas USAC – CUSAM

CC. Archivo.

Dedicatoria:

A Dios: a veces es difícil creer que la palabra “Gracias” pueda expresar todo lo que siento por tanta misericordia y gracia. De lo profundo de mi ser ¡Gracias!.

A mi hija, Sofía: Gracias por elegirme en este camino llamado vida, no quiero ser un ejemplo de vida, pero si una pequeña muestra de todas las cosas que puedes superar, siempre y cuando sea tu deseo hacerlo. Te amo infinito.

A mis padres: Avejalia y Carlos, gracias por cada desvelo, cada esfuerzo, cada regaño y cada muestra de apoyo a lo largo de todos estos años, por creer en mis capacidades y no dejar que me rindiera, Los amo mucho.

A mis hermanos, Ángel y Dania: Los amo, no sigan mi ejemplo, ustedes pueden hacerlo mejor. Gracias por acompañarme.

A mis tíos, Sheylly, Mamerto y Milton: Gracias por su amor, por apoyarme, por estar presentes en mis momentos más felices, por enseñarme el valor de la familia. Con un cariño sincero y especial.

A mis primas y primos: no se detengan, tienen potencial para mucho. Los quiero.

A mi asesor, Msc. Edvin Bernardo Dardón González: gracias por el acompañamiento, por el apoyo y las, necesarias, jaladas de orejas. Por segunda vez, no me dejaste abandonar el camino emprendido. De corazón gracias.

A todos los formadores a lo largo de mi vida: Gracias por ayudarme a recorrer el camino del aprendizaje, de cada persona involucrada en mi formación llevo un fragmento en mi ser.

A mis amigos y amigas: Gracias por siempre intentar hacerme ver mi valor y lo bueno que puedo aportar a sus vidas con mi sola existencia. No puedo citar cada nombre, pero las y los llevo en mi corazón.

ÍNDICE GENERAL

1. INTRODUCCIÓN.....	11
2. JUSTIFICACIÓN.....	12
3. OBJETIVOS	13
3.1. General	13
3.2. Específicos	13
4. MARCO LEGAL.....	14
4.1. Constitución Política de la República de Guatemala	14
4.2. Tratados Internacionales	14
4.3. Ley de Áreas Protegidas-Decreto 4-89.....	15
4.4. Reglamento de áreas protegidas.....	17
4.5. Resolución SECONAP 37/2015	20
4.6. Normativos, reglamentos y manuales.....	21
5. MARCO METODOLÓGICO	23
5.1. Método o Tipo de investigación.....	23
5.2. Delimitación temporal.....	23
5.3. Delimitación Espacial.	23
5.4. Delimitación Teórica.....	23
5.5. Técnica	24
5.6. Instrumentos.....	24
6. MARCO TEÓRICO.....	27
Centro de visitantes.....	27
Oficina de administración del Parque	28
7. DIAGNÓSTICO	30
7.1. Presentación del Municipio.....	30
7.2. Unidad de Práctica: Parque Regional Municipal Refugio del Quetzal.....	34
7.3. FODA, Parque Regional Municipal “El Refugio del Quetzal”.....	35
7.4. Análisis de las entrevistas:	50
8. PROPUESTA DE SOLUCIÓN	60
8.1. Introducción	60
8.2. Antecedentes	60
8.3. Justificación.....	61
8.4. Objetivos	62
8.5. Propuesta Técnica	65
8.6. Propuesta Financiera.....	65

8.7. Propuesta Administrativa.....	83
9. CONCLUSIONES	93
10. BIBLIOGRAFÍA	94
11. ANEXOS.....	95

Índice de Tablas

Tabla 1 Concejo Municipal, período 2020-2024.....	32
Tabla 2 FODA Parque Regional El Refugio del Quetzal.....	35
Tabla 3 Plan Operativo Anual	36
Tabla 4 Presupuesto de Ingresos	36
Tabla 5 Presupuesto de Egresos	37
Tabla 6 Entrevista a director DAFIM	40
Tabla 7 Entrevista a Receptor Municipal	41
Tabla 8 Entrevista a Oficina Municipal de Servicios Públicos/Jefe de OMSP	42
Tabla 9 Entrevista a jefe de Centro Recreativo/Encargado de cobros	45
Tabla 10 Criterios de evaluación de problemas	57
Tabla 11 Matriz de Valoración y Priorización de Problemas	58
Tabla 12 Inversión Resumida.....	66
Tabla 13 Presupuesto para construcción de Inmueble	66
Tabla 14 Mobiliario y Equipo para Oficinas	75
Tabla 15 Artículos para limpieza.....	76
Tabla 16 Uniformes de personal.....	77
Tabla 17 Artículos de limpieza.....	78
Tabla 18 Sueldos, Bonos, y prestaciones de todo el personal que labora en el Parque Regional	79
Tabla 19 Gastos de Administración Primer semestre.....	80
Tabla 20 Gastos Administrativos Segundo semestre	80
Tabla 21 Ingresos proyectados Parque Regional, de enero a junio	81
Tabla 22 Ingresos proyectados Parque Regional, de julio a diciembre.....	81
Tabla 23 Flujo de Fondos Proyectados	82
Tabla 24 Esquema de interacción con los visitantes de la Fan Page.....	92

Índice de Gráficas

Gráfica 1 Edad de los encuestados	51
Gráfica 2 Procedencia geográfica de los encuestados.....	52
Gráfica 3 Primera visita al parque regional.....	53
Gráfica 4 cómo se enteró de la existencia del Parque Regional.....	53
Gráfica 5 el parque Regional es un área protegida	54
Gráfica 6 el guía le detalló las normas de comportamiento durante su visita.....	54
Gráfica 7 Tuvo oportunidad de observar Quetzales.....	55
Gráfica 8 Tarifa de ingreso justa	55
Gráfica 9 Recibo por el pago de su cuota de ingreso	56
Gráfica 10 Carencias del Parque Regional	56

Índice de Planos

Plano 1 Elevaciones -----	69
Plano 2 Planta Arquitectónica de conjunto -----	70
Plano 3 Planta acotada -----	71
Plano 4 Planta drenaje Pluvial -----	72
Plano 5 Planta drenaje sanitario -----	73
Plano 6 Planta Fuerza/Iluminación-----	74

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Árbol de Problema-----	63
Ilustración 2 Árbol de Soluciones-----	64

Índice de Diagramas

Diagrama 1 Organigrama Institucional Municipalidad de San Rafael Pie de la Cuesta -----	33
Diagrama 2 Organigrama del Parque Regional Municipal-----	83

1. INTRODUCCIÓN.

Una administración eficiente es la que permitirá saber hacia dónde enfocar los esfuerzos, ya sea en una empresa, o como en este caso, en una unidad municipal. Cuando nos referimos al Parque Regional Municipal, conocido comúnmente como “El Refugio del Quetzal”, sabemos que se trata de un área protegida, como tal, una administración sustentable y sostenible, permitiría hacer que esta sea respetuosa del entorno natural, pero también lograr una cobertura de los gastos de funcionamiento y aun así ser redituable.

Cuando nos planteamos la oportunidad de desarrollar elementos de fortalecimiento técnico enfocado a las áreas administrativa y financiera de las unidades municipales, es necesario partir de la elaboración de un diagnóstico administrativo, el cual nos brindará un panorama más claro de la situación municipal.

A través de la elaboración del diagnóstico administrativo, será posible conocer las condiciones actuales de los procesos administrativos, financieros y de recaudación, lo cual nos permitirá hacer proyecciones más certeras de la unidad.

Con base en los resultados del diagnóstico administrativo, será posible desarrollar propuesta técnica que fortalezca las capacidades en tema de recaudación local y funcionamiento administrativo y financiero del Parque Regional Municipal “El Refugio del Quetzal”

2. JUSTIFICACIÓN.

El Parque Regional Municipal declarado como área protegida, registrado en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP- el 4 de febrero de 2015, mediante resolución de la Secretaría del Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP- No. 37/2015, conocido comúnmente como “El Refugio del Quetzal”.

Una reserva natural que permite una experiencia diferente al proveer la oportunidad de apreciar a un gran número de especies de fauna y flora a las que brinda hogar. Se vuelve necesario pensar en la necesidad de una administración eficiente para lograr el correcto aprovechamiento del espacio.

Al dar una ligera revisión del presupuesto anual del Parque Regional Municipal, se hace necesario elaborar un diagnóstico administrativo, ya que al comparar los ingresos anuales (Q170,000.00) comparados con los egresos anuales (Q268,000.00), aparentemente existe un déficit. Cuenta con 5 personas que laboran en la unidad (1 técnico municipal, 2 guarda recursos municipales y 2 guarda recursos del CONAP), y el salario de 2 de ellos son solventados por parte del CONAP.

El presente plan, pretende desarrollar elementos de fortalecimiento técnico que coadyuven al tema de la recaudación local y las áreas administrativa y financiera del Parque Regional Municipal, “El Refugio del Quetzal”, todo esto a través de la elaboración de un diagnóstico administrativo, para procurar la sostenibilidad y sustentabilidad del Parque.

3. OBJETIVOS

3.1. General

Desarrollar elementos de fortalecimiento técnico que coadyuven al tema de la recaudación local y las áreas administrativa y financiera del Parque Regional Municipal, “El Refugio del Quetzal”, con base a los resultados del diagnóstico administrativo a desarrollar en dicha entidad.

3.2. Específicos

- Conocer las condiciones actuales dentro de las cuales se generan los procesos administrativos, financieros y de recaudación dentro del Parque Regional Municipal “El Refugio del Quetzal”.
- Estudiar la información resultante del diagnóstico administrativo y comparar con lo establecido a nivel teórico dentro de la Resolución No. 37/2015, Acuerdo Gubernativo No. 759-90, Decreto 4-89 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de áreas protegidas, que tiene relación directa con las actividades y funcionamiento del Parque Regional Municipal “El Refugio del Quetzal”.
- Desarrollar propuestas técnicas que fortalezcan las capacidades en tema de recaudación local y funcionamiento administrativo y financiero del Parque Regional Municipal “El Refugio del Quetzal” elementos de fortalecimiento para el funcionamiento de la unidad administradora del Refugio del Quetzal.

4. MARCO LEGAL

4.1. Constitución Política de la República de Guatemala

La Constitución Política de la República de Guatemala como norma fundamental del ordenamiento jurídico del Estado, declara de interés nacional la conservación, protección y mejoramiento del Patrimonio Natural de la Nación (artículo 64). Asimismo, manda dictar todas las normas necesarias para evitar la depredación de la fauna, la flora y demás recursos naturales. Además, el Estado, las municipalidades y los habitantes del territorio nacional están obligados a propiciar el desarrollo social, económico y tecnológico que prevenga la contaminación del ambiente y mantenga equilibrio ecológico (artículo 97) lo cual se puede asegurar por medio del manejo sostenible de las áreas.

4.2. Tratados Internacionales

El primero de ellos corresponde a los convenios y acuerdos suscritos y ratificados por Guatemala a nivel internacional, entre los cuales sobresalen los siguientes:

- **Convenio sobre la Diversidad Biológica (CBD):** El Convenio es el primer acuerdo global para abordar todos los aspectos de la diversidad biológica: recursos genéticos, especies y ecosistemas, y el primero en reconocer que la conservación de la diversidad biológica es una preocupación común de la humanidad, y una parte integral del proceso de desarrollo.
- **Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres (CITES):** convenio de cumplimiento obligatorio que busca la conservación y el uso sostenible de las especies sujetas a comercio internacional. La misión de la CITES es asegurar que la fauna y la flora silvestres sujetas a comercio

internacional no se exploten de manera insostenible.

- **Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC):** Su objetivo es lograr la estabilización de las concentraciones de gases de efecto invernadero en la atmósfera a un nivel que impida interferencias antropógenas peligrosas en el sistema climático y en un plazo suficiente para permitir que los ecosistemas se adapten naturalmente al cambio climático, asegurando que la producción de alimentos no se vea amenazada y permitiendo que el desarrollo económico prosiga de manera sostenible.

4.3. Ley de Áreas Protegidas-Decreto 4-89

La Ley de Áreas Protegidas, Decreto 4-89 del Congreso de la República de Guatemala establece en sus artículos 1 y 7 que el SIGAP está integrado por todas las áreas protegidas y las entidades que las administran, de acuerdo con los objetivos establecidos en la Ley de Áreas Protegidas. Dicha Ley, describe las áreas protegidas como las que tienen por objeto la conservación, el manejo racional y la restauración de la flora y fauna silvestre, recursos conexos y sus interacciones naturales y culturales que tengan alta significación por sus valores genéticos, históricos, escénicos, recreativos, arqueológicos y protectores.

Asimismo, de conformidad con el artículo 18 se establece la elaboración y ejecución de planes maestros y operativos para dirigir el manejo de las áreas protegidas, los cuales serán desarrollados en detallado, a planes operativos anuales elaborados por el ente ejecutor del área, o la persona individual o jurídica que la administra. Todos los planes maestros y operativos deben ser registrados, aprobados y supervisados por la Secretaría

Ejecutiva del CONAP para verificar que se cumple con los propósitos de conservación de esta ley. El CONAP tomará las acciones legales pertinentes en caso contrario. Dentro de esta ley es fundamental para el área protegida lo establecido en su artículo 30, el cual establece que “se prohíbe introducir libremente especies exógenas a los ecosistemas que se encuentran bajo régimen de protección. Para realizarlas deberá contarse con la aprobación del CONAP, si está preestablecido en el plan maestro y en el plan operativo vigente. Igualmente, la introducción de peces exóticos a cuerpos de agua natural, por cualquier entidad del Estado o privada, requiere del visto bueno del CONAP”.

El Reglamento de la Ley de Áreas Protegidas, Acuerdo Gubernativo 759-90, en su artículo 18 indica que en las áreas protegidas en las que existen terrenos de propiedad particular, serán los dueños los que se encarguen de su manejo de acuerdo a las normas y reglamentaciones aplicables al Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas. Asimismo, en el artículo 22 establece que cada ente ejecutor o administrador de un área protegida ya declarada deberá elaborar o mandar a elaborar y presentar al CONAP su respectivo plan maestro, en un término no mayor de 12 meses después de haber tomado la responsabilidad del manejo del área, el cual deberá ser actualizado y aprobado por el CONAP cada cinco años.

4.4. Reglamento de áreas protegidas

Categoría Tipo IV: AREA RECREATIVA NATURAL PARQUE REGIONAL RUTAS Y VÍAS ESCENICAS

Son áreas donde es necesario adoptar medidas de protección para conservar los rasgos naturales, sean comunidades bióticas y/o especies silvestres, pero con énfasis en su uso para fines educativos y recreativos. Generalmente poseen cualidades escénicas y cuentan con grandes atractivos para la recreación pública al aire libre, pudiendo ajustarse a un uso intensivo. En la mayoría de los casos, las áreas por lo general son poco vulnerables y fácilmente accesibles por los medios de transporte público. La alteración y modificación del paisaje son permisibles, buscando siempre conservar un paisaje lo más natural posible, tratando de minimizar el impacto en los recursos y el ambiente. Pueden ser de propiedad públicas o privadas. En el caso de los parques regionales usualmente serán de propiedad municipal, pudiendo incluir terrenos bajo degradación de propiedad.

Objetivos de manejo:

Los objetivos generales de manejo son la recreación al aire libre y educación, mantenimiento de una porción o de la totalidad del camino, sendero, canal o río y de su panorama en un estado natural o seminatural, calidad del paisaje y prevención de la degradación de los recursos naturales.

Criterios de selección y manejo:

Se fomentarán los programas de información, interpretación y educación ambiental. Los aspectos de más interés serán la información acerca de las condiciones de recreo propias del área y los programas educativos sobre actividades que se practican en ella. Es deseable el mantenimiento de las asociaciones bióticas existentes y de la diversidad ecológica del área. Debe intentarse utilizar factores naturales auto reguladores cuando estos no perjudiquen las especies o comunidades que se quiere proteger y no entren en conflicto con los objetivos del área. En cuanto a las rutas y vías escénicas, el criterio de selección y manejo es bastante amplio, debido a la gran variedad de paisajes seminaturales y culturales. Para ello se ha dividido en dos tipos de espacios: Aquellos cuyos paisajes tienen calidades estéticas especiales, resultado de la interacción entre el hombre y la naturaleza, y aquellos que son fundamentalmente zonas naturales aprovechadas de manera intensiva por el hombre para fines turísticos y de esparcimiento.

ARTICULO 15.- Establecimiento Parques Regionales. Para establecer Parques Regionales que estén ubicados en terrenos municipales, únicamente se requerirá de la resolución del Consejo Municipal correspondiente, así como la identificación exacta del terreno, a fin de inscribirlos en los registros del CONAP. Para lograr la declaratoria legal de este Parque por parte del Congreso de la República, se deberá seguir el procedimiento y cumplir los requisitos que se establecen en la Ley y el presente Reglamento.

ARTICULO 20.- Informes de los Administradores. La entidad, persona individual o jurídica encargada del manejo de un área protegida legalmente declarada, deberá enviar al CONAP un informe anual, en el mes de febrero de cada año, sobre las actividades principales del plan

operativo aprobado desarrolladas en dicha área: además deberá rendir los informes que el CONAP como su secretaría Ejecutiva le solicitaren.

ARTICULO 21.- Control y Vigilancia. El control, la vigilancia y la protección de las áreas protegidas públicas y privadas, así como de los recursos de vida silvestre dentro y fuera de las áreas protegidas, estará a cargo de los empleados del CONAP y de otros Guarda Recursos reconocidos por el CONAP. Para el efecto estos tendrán el carácter de autoridades y como tales tendrán plena potestad para efectuar decomisos, presentar partes, detener, conducir y consignar a los tribunales a los infractores; así como otras funciones inherentes a su cargo.

ARTICULO 22.- Plan Maestro. Cada ente ejecutor o administrador de un área protegida ya declarada deberá elaborar o mandar a elaborar y presentar al CONAP su respectivo plan maestro, en un término no mayor de 12 meses después de haber tomado la responsabilidad del manejo del área. El plan maestro deberá ser actualizado y aprobado por el CONAP cada cinco años. Los lineamientos para la elaboración del plan maestro estarán dados por el instructivo elaborado para el efecto por el CONAP.

ARTICULO 23.- Planes Operativos. El primer plan operativo anual para el año calendario vigente deberá ser presentado por el ente ejecutor administrador, 30 días hábiles después de haber tomado la responsabilidad del manejo del área. Los posteriores planes operativos deberán presentarse al CONAP para su aprobación al menos sesenta días antes del vencimiento del plan que estuviera vigente.

CONCESIONES DE MANEJO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS

ARTICULO 29.- Concesiones de Servicios públicos. Los servicios públicos que pueden ser objeto de concesión con los inherentes al turismo, recreación, educación y desarrollo científico, entre ellos la instalación y manejo de hoteles, alojamientos, centros de recreo, servicios complementarios y similares.

ARTICULO 30.- Requisitos. Todo proyecto o instalación objeto de concesión en áreas protegidas legalmente declaradas deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- 1) Ubicar la zona del área protegida donde el uso es permitido y así esté previsto en su plan maestro.
- 2) Estar abiertos al público sin restricciones, señalando las normas que deben ser respetadas en el área.
- 3) Armonizar con la belleza del paisaje y ajustarse a la tipología y volumetría arquitectónica de la zona.
- 4) Tener servicios sanitarios y cumplir con todas las normas de salubridad pública.
- 5) Cumplir con la legislación y normas ambientales.
- 6) Contar con las condiciones mínimas para un buen nivel en la calidad del servicio ofrecido.
- 7) Presentar estudio de impacto ambiental y cumplir las medidas preventivas, correctivas y mitigantes derivadas de este.

ARTICULO 31.- Concesionarios. Puede ser concesionario toda persona individual o jurídica guatemalteca capacitada técnicamente en el área de que se trate preferiblemente de reconocida trayectoria conservacionista.

4.5. Resolución SECONAP 37/2015

El Parque Regional Municipal San Rafael Pie de la Cuesta, más conocido como “El Refugio del Quetzal”, es área protegida registrada en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP-,

el 4 de febrero de 2015, mediante Resolución de la Secretaría Ejecutiva del Consejo Nacional de Áreas Protegidas -SECONAP- No. 37/2015. De conformidad con el artículo 8 del Acuerdo Gubernativo No. 759-90 y el Decreto No. 4-89 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Áreas Protegidas.

4.6. Normativos, reglamentos y manuales

Existen diversos normativos y reglamentos que tienen relevancia para el manejo de las áreas protegidas, tomando en cuenta su diversidad biológica y sus necesidades de manejo. Dentro de estos se pueden mencionar los siguientes:

- **Normativo de Concesiones de Servicios para Visitantes en el SIGAP:** establece las regulaciones para una adecuada concesión de servicios turísticos dentro de áreas protegidas del SIGAP.
- **Normativo para la Gestión y Manejo para las Actividades de Visita en el SIGAP:** establece las regulaciones para la realización de planes de gestión y manejo de visitantes.
- **Manual para la Administración Forestal:** establece las regulaciones para la realización de manejo forestal sostenible dentro de áreas del SIGAP.
- **Manual de Guarda recursos:** establece las obligaciones y los conocimientos básicos, así como procedimientos que todo guarda recursos debe conocer para desarrollar su labor de manera adecuada.
- **Manual de Rotulación de SIGAP:** establece los lineamientos generales para la elaboración de rotulación, así como simbología estándar para el SIGAP.

- **Códigos de ética para el personal, prestadores de servicios turísticos y visitantes de áreas protegidas:** Establecen normas de conducta y valores a implementar por parte de los distintos actores de interés relacionados al uso público y gestión de las áreas protegidas del país.

5. MARCO METODOLÓGICO

5.1. Método o Tipo de investigación

Para este estudio se utilizó el método descriptivo, se basa en la descripción de un grupo determinado con un problema específico, busca comprender los fenómenos, sin manipularlos, por lo mismo no se propone confirmar una hipótesis.

5.2. Delimitación temporal

Marzo 2021- Noviembre 2021.

5.3. Delimitación Espacial.

Municipalidad de San Rafael Pie de la Cuesta y Parque Regional Municipal “El Refugio del Quetzal”

5.4. Delimitación Teórica.

- Constitución Política de la República de Guatemala
- Tratados Internacionales
 - Convenio sobre la Diversidad Biológica (CBD)
 - Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres (CITES)
 - Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC)
- Ley de Áreas Protegidas-Decreto 4-89
- Reglamento de áreas protegidas Categoría Tipo IV: AREA RECREATIVA NATURAL

PARQUE REGIONAL

- Normativos, reglamentos y manuales
 - Normativo de Concesiones de Servicios para Visitantes en el SIGAP
 - Normativo para la Gestión y Manejo para las Actividades de Visita en el SIGAP
 - Manual para la Administración Forestal
 - Manual de Guarda recursos
 - Manual de Rotulación de SIGAP:
 - Códigos de ética para el personal, prestadores de servicios turísticos y visitantes de áreas protegidas:

5.5. Técnica

Se recurrió a la técnica de investigación documental, a través de la que se recopiló información específica del objeto de estudio.

5.6. Instrumentos

Se hizo uso de la entrevista dirigida a encargados de instancias municipales específicas, las cuales trabajan de manera cercana al Parque Regional Municipal “El Refugio del Quetzal”, esto para poder identificar la problemática que presenta el parque. Se utilizaron cuestionarios específicos para cada encargado que sería entrevistado.

También se realizó una encuesta a los visitantes del Parque Regional Municipal, utilizando un formulario que contenía las preguntas para recopilar la información. Se llevó a cabo con una muestra intencionada de 50 visitantes.

5.6.1. Listado de verificación

Revisión de los elementos necesarios en cada área

5.6.2. Mapeo de actores.

Visita a entidades gubernamentales que tienen injerencia en la administración de un área protegida.

Solicitar información concerniente al Parque Regional Municipal, para realizar comparación con lo que realmente se lleva a cabo.

5.6.3. Matriz de comparación.

Comparar el estado actual de cada área con un estado ideal para conocer los procesos que necesiten fortalecimiento.

5.6.4. Matriz de priorización de problemas.

Listado de problemas

Puntuar los problemas de acuerdo a criterios de urgencia, alcance, gravedad, tendencia, impacto, oportunidad y recursos disponibles.

Identificar los problemas que existen en la administración del Parque Regional Municipal.

5.6.5. Análisis de la problemática.

Árbol de problemas: un árbol de problemas que permita detectar las causas.

Árbol de soluciones: Desarrollar un árbol de soluciones que impacten en la eficiencia de los procesos.

5.6.6. Elaboración de Propuestas.

Elaborar propuestas que busquen corregir aquellos problemas de mayor a menor puntuación.

6. MARCO TEÓRICO

Implicaciones de la declaratoria de un Parque Regional Municipal.

1. La Municipalidad mantiene plenamente sus derechos de propiedad y uso.
2. Debe manejar el área de acuerdo a las normas y reglamentaciones aplicables al Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (artículo 10 y 14 de la Ley), entre ellas, la obligatoriedad de presentar un Plan Operativo Anual y el Plan Maestro para 5 años del área.
3. El otorgamiento de licencias de aprovechamiento forestal (madera) para a ser competencia del CONAP y dejade ser del INAB.
4. El CONAP asume la responsabilidad de tutelar por la conservación y buen manejo del área, bajo los medios asu alcance.
5. La municipalidad puede registrar a sus guarda recursos ante CONAP, quien los reconoce como autoridades, otorgándoles el poder de hacer decomisos.
6. Una vez registrado el Parque Regional, no puede revocarse la declaratoria sin la autorización del CONAP.
7. Tienen las mismas preeminencias que un área declarada por el Congreso.

(CONAP/INAB, 2002)

Centro de visitantes

Es necesario que el Parque Regional Municipal cuente con un centro de visitantes, un espacio físico diseñado para recibir y atender a los turistas y proveerles los servicios e información que necesiten para que su visita se realice la forma más cómoda y conveniente.

(Zea, 2014)

Oficina de administración del Parque

La oficina de Administración del Parque Regional Municipal será la sede en donde laborará el director, su asistente y los guardabosques municipales.

Esta oficina contará con una línea telefónica directa que funcionará exclusivamente para el Parque Regional Municipal y servirá de enlace con la Municipalidad de Acatenango, la UGAM Central, así como con los turistas, organizaciones y tour operadoras.

El número de teléfono de la línea de la Administración del Parque estará impreso en el ticket de ingreso como medida para atender las emergencias y reportar anomalías que susciten dentro del Parque, tanto con los turistas, sobre el comportamiento y la no observancia de las normas, así como de incidentes de uso ilícito de la flora y fauna del área protegida.

La oficina deberá proporcionar servicio de alquiler de teléfono abierto al público bajo una tarifa de uso establecida. La Administración tendrá máximo control y potestad sobre el uso y cobro de este servicio.

En la medida de lo posible, esta oficina contará con servicio de internet para poder comunicarse y agilizar la contratación de servicios locales como Posadas Rurales, Guías Comunitarios y transporte local.

En el futuro cercano se espera que el Parque Regional Municipal cuente con una página de internet en la que los usuarios puedan publicar directamente sus comentarios sobre las experiencias vividas en el Parque Regional Municipal y la atención recibida. (Zea, 2014).

Contratación del personal del Parque Regional Municipal

El Parque Regional Municipal es una entidad socialmente responsable por lo que promueve la sostenibilidad social de las comunidades locales; por lo tanto, el personal que se contrate para los diferentes puestos de trabajo deberá ser local, deberá cumplir todos los requisitos que solicite el Administrador y recibirá las capacitaciones necesarias con el fin de que desarrolle las habilidades necesarias para cumplir sus funciones de la mejor manera.

Al momento de contratar personal para el Parque Regional Municipal se deben tomar como prioritarias las siguientes cualidades:

1. Actitud de servicio en todo momento;
2. Incuestionable moralidad y ética;
3. Ser una persona de principios, incorruptible;
4. Presentación personal impecable;
5. Excelente higiene y aseo personal;
6. Excelente trato y relaciones interpersonales de respeto y amabilidad;

Todo el personal que se contrate deberá recibir las capacitaciones específicas pertinentes a su puesto. Todo el personal debe conocer perfectamente y respetar la normativa del Parque Regional Municipal, sin excepción alguna. (Zea, 2014)

7. DIAGNÓSTICO

7.1. Presentación del Municipio

El municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, localizado al sureste de la cabecera departamental de San Marcos, cuenta con 42 centros poblados distribuidos en 7 aldeas, 14 caseríos, 20 fincas y el casco urbano.

De acuerdo al Censo Nacional de Población y Vivienda 2,018, la población de San Rafael Pie de la Cuesta para el año 2,018 es de 17,139 personas de las cuales 8,763 son mujeres (51 %) y 8,376 son hombres (49 %), la edad promedio de la población es de 27.64 años, por lo que se considera la predominancia de jóvenes. El pueblo que predomina en el municipio es el mestizo con un 98 %, el 1.8 % es indígena y el 0.2 restante es del pueblo garífuna, xinca y/o extranjero. La densidad poblacional del municipio para el año 2,018 era de 285 habitantes/km², dato levemente superior a la densidad del departamento que es de 272 habitantes/km² y más del doble que la nacional (137 personas/km²). Aproximadamente 3,800 habitantes (22 %) viven en el área urbana y 13,339 (78 %) viven en el área rural, quienes conforman 848 hogares en el área urbana y 2,911 hogares en el área rural.

La generación de ingresos en el municipio proviene principalmente de dos fuentes principales: remesas y venta de café.

La cobertura del sistema educativo, se refleja con el indicador de tasa neta de cobertura. Siendo más alta para el nivel primario con un 86.67 % para el 2,018, lo que significa que del total de niños y niñas en edad de cursar la primaria solo el 86.67 % de la población lo está haciendo. Existe un 13.33 % que se debe aumentar para cubrir al total de niños y brindarles acceso a la educación.

Asisten un porcentaje menor de mujeres que de hombres, en todos los niveles educativos desde preprimaria hasta diversificado. La diferencia entre niños y niñas a nivel primario oscila entre 12.50 % a 18.85 %. Esta diferencia en la cobertura limita el desarrollo de las niñas, reduciendo sus potencialidades y aumentando el riesgo a condiciones de pobreza, explotación laboral, entre otras.

El casco urbano carece de un trazo de calles y venidas, para propiciar el desarrollo urbanístico, las distancias y las alineaciones difícilmente se cumplen y los pasos peatonales seguros son casi inexistentes en el área urbana. Existe riesgo de accidentes sobre la carretera nacional RN-1 ya que transitan vehículos de diferente tamaño y no existe infraestructura, señalización ni medios que faciliten la movilidad segura de los peatones como pasos de cebra, pasarelas o aceras. A nivel de transporte no se tienen previstas áreas de estacionamiento, paradas de transporte urbano y extraurbano debidamente señaladas en las vías principales, carece de un plan de ordenamiento territorial –POT-.

Cuenta con un alto potencial ecoturístico, debido a su ubicación geográfica, por lo mismo posee una diversidad de especies de fauna y flora, ríos, riachuelos, cascadas y montañas. Dentro de los lugares que se pueden visitar en el municipio están:

- Cataratas en las comunidades: La Trinidad y Peña Flor, con un caudal permanente.
- El Parque Regional Municipal “Refugio del Quetzal”, ubicado en km. 268.2 carretera RN-1, San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos, Guatemala.
- Fincas cafetaleras que inician a fomentar el agro-turismo mediante un recorrido por las fincas productoras. Esta actividad ha comenzado en Villa Alicia y Merceditas. Sin embargo, por el porcentaje de cobertura del café y las bajas en el precio del mismo, el agroturismo se vuelve una alternativa.

7.1.1. Información Municipal

La municipalidad de San Rafael Pie de la Cuesta, es administrada por la autoridad máxima, la cual es representada por el Concejo Municipal, el cual está integrado por el alcalde municipal, dos síndicos y cuatro concejales, quienes son los encargados de la toma de decisiones y deliberaciones en los asuntos municipales, durante el periodo 2020-2024. El alcalde municipal es el encargado de realizar gestiones y actividades de coordinación y cooperación a nivel interno y externo; atención y funcionamiento de la municipalidad, así como la coordinación con el Concejo Municipal. Actualmente en el municipio se cuenta con la organización de Consejos Comunitarios de Desarrollo, Alcaldías Auxiliares y el Concejo Municipal de Desarrollo.

Tabla 1 Concejo Municipal, período 2020-2024

Nombre	Cargo
Over Leonel Reyna Escobar	Alcalde Municipal
Francisco Armando Muñoz Robles	Síndico I
Boris Heberto Salvador de León	Síndico II
Jorge Mario de León González	Concejal I
Walter Ulises Agustín Gómez	Concejal II
Adilson Enrique Guzmán Sandoval	Concejal III
Orly Rafael Juárez Pérez	Concejal IV

Fuente: Dirección Municipal de Planificación, San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos 2020
Elaboración: Proyecto Promoviendo territorios sostenibles y resilientes en paisajes de la cadena volcánica central de Guatemala. PNUD – MARN.

Diagrama 1 Organigrama Institucional Municipalidad de San Rafael Pie de la Cuesta



Fuente: Dirección Municipal de Planificación, San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos 2020

Elaboración: Proyecto Promoviendo territorios sostenibles y resilientes en paisajes de la cadena volcánica central de Guatemala. PNUD – MARN.

7.1.2. Dependencias Municipales:

- Alcaldía Municipal
- Asesor Jurídico
- Secretaría Municipal
- Auditor Interno
- Gerencia Municipal
- Dirección Financiera
- Dirección de Planificación Municipal
- Dirección Municipal de la Mujer
- Juzgado de Asuntos Municipales
- Oficina Municipal de Agua y Saneamiento
- Policía Municipal

- Oficina Municipal de Desarrollo Económico Local
- Oficina de IUSI
- Mercado Municipal
- Recursos Humanos
- Oficina de Compras Almacén General
- Oficina Forestal
- Oficina Municipal de Servicios Públicos
- Parque Regional Municipal “El Refugio del Quetzal”

7.2. Unidad de Práctica: Parque Regional Municipal Refugio del Quetzal.

El municipio de San Rafael Pie de La Cuesta cuenta con un área de boscosa municipal, llamada “El Refugio del Quetzal”, según la escritura pública de compra venta No. 268 del año 2,000; el cual fue declarado “Parque Regional Municipal Refugio del Quetzal” ante el -CONAP-, cuenta con una extensión territorial de 45.30 hectáreas, se encuentra a una distancia de 9 kilómetros de la cabecera municipal sobre la RN 1, el área posee características únicas para efectuar actividades recreativas, educativas y de investigación, aviturismo, turismo de aventura, entre otras actividades.

El parque Regional Municipal San Rafael Pie de la Cuesta, es un área protegida registrada en el sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas –SIGAP-, el 4 de febrero de 2015, mediante resolución de la Secretaría Ejecutiva del Consejo Nacional de Áreas Protegidas No. 37/2015, se conoce comúnmente con “El Refugio del Quetzal”.

Dentro de las características naturales que posee el Parque Regional, podemos citar:

- a) es un bosque nuboso
- b) cuenta con varios nacimientos de agua
- c) espacio natural para el anidamiento/avistamiento del quetzal
- d) hábitat de especies de anfibios amenazados

Al convertirse en un área protegida, el Parque Regional “El Refugio del Quetzal”, debe regirse por la Ley de Áreas Protegidas, que establece los siguientes objetivos para para el manejo y su eficiente administración:

1. Conservar los recursos hídricos.
2. Proteger los recursos sobresalientes de fauna y flora.
3. Controlar la erosión y sedimentación, protección de la parte baja de la cuenca.
4. Productos maderables y no maderables.
5. Proporcionar oportunidades de educación, investigación y estudios.
6. Conservar los recursos genéticos.
7. Conservar la diversidad ecológica y el equilibrio ambiental.
8. Conservar muestras de ecosistemas representativos.
9. Proteger especies silvestres en peligro de extinción.
10. Proteger recursos paisajísticos y formaciones sobresalientes o únicas.
11. Suministrar servicios recreativos y de turismo.

De igual forma, la Ley de áreas protegidas del CONAP, establece en su ARTÍCULO 22.- **Plan Maestro.** Cada ente ejecutor o administrador de un área protegida ya declarada deberá elaborar o mandar a elaborar y presentar al CONAP su respectivo plan maestro, en un término no mayor de 12 meses después de haber tomado la responsabilidad del manejo del área. El plan maestro deberá ser actualizado y aprobado por el CONAP cada cinco años. Los lineamientos para la elaboración del plan maestro estarán dados por el instructivo elaborado para el efecto por el CONAP.

7.3. FODA, Parque Regional Municipal “El Refugio del Quetzal”

Tabla 2 FODA Parque Regional El Refugio del Quetzal

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Su ubicación geográfica. • Todos los elementos naturales que posee. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ser declarada como área • Cuenta con un plan Maestro para su administración y correcto manejo
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • No contar con instalaciones adecuadas, hablando de áreas de descanso o punto de abastecimiento de alimentos. • Clima variable, puede terminar con los recorridos de manera inesperada. • No se cuenta con un • No hay un programa de capacitaciones al personal que labora en el parque, en temas de primeros auxilios o emergencias. • No se ha puesto en marcha el Plan Maestro 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio climático • Depredadores naturales • Visitantes inconscientes

Fuente: Investigación de campo, EPS 2021. Elaboración propia.

7.3.1. Diagnóstico de la Unidad de practica

a) Área Financiera Parque Regional Municipal

Tabla 3 Plan Operativo Anual

Eje del plan de desarrollo	Resultado Estratégico de desarrollo	Producto	Intervención	Descripción		Estructura Programática	Monto (en Quetzales)
				- Eje del Plan Nacional de Desarrollo	- Resultado Estratégico de Pais PGG/Gobierno Local		
428342	428343	428344	428346	- Producto	- Intervención	19	4,982,169.00

Tabla 4 Presupuesto de Ingresos

ESTRUCTURA	NOMBRE ESTRUCTURA	PROYECTO	ASIGNADO
14.02.40.20.00	Turicentros	50,000.00	50,000.00

Tabla 5 Presupuesto de Egresos

ESTRUCTURA		NOMBRE ESTRUCTURA	ANTEPROYECTO	PROYECTO	ASIGNADO
002		CONSERVACION MERCADO RASTRO, CEMENTERIO, CENTROS TUR	1,594,089.00	1,594,089.00	1,594,089.00
000		SIN OBRA	1,594,089.00	1,594,089.00	1,594,089.00
011	22-0101-0001	PERSONAL PERMANENTE	317,148.00	317,148.00	317,148.00
015	22-0101-0001	COMPLEMENTOS ESPECÍFICOS AL PERSONAL PERMANENTE	27,000.00	27,000.00	27,000.00
022	22-0101-0001	PERSONAL POR CONTRATO	682,800.00	682,800.00	682,800.00
027	22-0101-0001	COMPLEMENTOS ESPECÍFICOS AL PERSONAL TEMPORAL	66,000.00	66,000.00	66,000.00
051	22-0101-0001	APORTE PATRONAL AL IGSS	106,695.00	106,695.00	106,695.00
055	22-0101-0001	APORTE PARA CLASES PASIVAS	31,715.00	31,715.00	31,715.00
071	22-0101-0001	AGUINALDO	26,249.00	26,249.00	26,249.00
072	22-0101-0001	BONIFICACIÓN ANUAL (BONO 14)	26,249.00	26,249.00	26,249.00
073	22-0101-0001	BONO VACACIONAL	12,400.00	12,400.00	12,400.00
079	22-0101-0001	OTRAS PRESTACIONES	53,000.00	53,000.00	53,000.00
111	22-0101-0001	ENERGÍA ELÉCTRICA	55,000.00	55,000.00	55,000.00
115	22-0101-0001	EXTRACCIÓN DE BASURA Y DESTRUCCIÓN DE DESECHOS SÓLID	75,000.00	75,000.00	75,000.00
241	31-0151-0002	PAPEL DE ESCRITORIO	1,000.00	1,000.00	1,000.00
292	21-0101-0001	PRODUCTOS SANITARIOS, DE LIMPIEZA Y DE USO PERSONAL	25,000.00	25,000.00	25,000.00

Lo descrito en la anterior tabla, detalla egresos del funcionamiento de unidades municipales, dentro de las cuales se encuentra el Parque Regional Municipal.

el cual se estipula la cantidad que cada visitante pagó por su ingreso. Cada talonario cuenta con 100 recibos y se rinden cuentas en Tesorería Municipal a cada semana o, si ha habido poca afluencia de visitantes, a las 2 semanas.

La época en la que hay mayor avistamiento de Quetzales, que es por lo que la mayor parte de visitantes llega, es el período de apareamiento de la especie, que sucede en los meses de febrero y marzo. Los machos emiten un canto para atraer a las hembras, es por eso que es más fácil localizarlos, incluso si los visitantes deciden hacer el recorrido solos.

7.3.3. Área Financiera:

- Existe un designación presupuestaria para el área de Servicios públicos, pero no hay un rubro específico para el Parque Regional Municipal.
- El uso de recibos B-31 no permiten una fiscalización real de los ingresos al Parque. Son fácilmente reutilizados.
- el parqueo de los automóviles también se registra con los recibos B-31

7.3.4. Área administrativa Parque Regional Municipal

Para poder recabar información se llevó a cabo necesario realizar investigación de campo, por medio de entrevistas a los encargados de la administración y funcionamiento del Parque. Esto con el fin de obtener información veraz y precisa, la cual ayudará a comprender la dinámica de su trabajo.

Tabla 6 Entrevista a director DAFIM

Nombre: Gabriel Antonio Cifuentes Escobar

Edad: 35 años

Grado académico: Ingeniero en Sistemas/Estudiante Auditoría

Experiencia previa: Puesto administrativo en empresa privada

Manejo de equipo de cómputo: Si

Pregunta	Respuesta en entrevista	Ideal	Observaciones
¿Cuál es la fecha en que se presentó el plan maestro del Parque Regional Municipal?	Finales de 2019, no hay fecha exacta		
¿Existe fecha para poner en marcha el plan maestro?	Se retomó a inicios del 2021		Aún no se pone en marcha el Plan maestro
¿Existe un presupuesto designado para el funcionamiento del Parque Regional Municipal?	Si, se usa para: <ul style="list-style-type: none"> • Pago de Salarios • Insumos • Mobiliario 		
¿Quién es el responsable de la planificación de las actividades en el Parque Regional Municipal?	La responsabilidad recae sobre el encargado de los cobros y entradas al parque	El plan maestro no detalla o define puestos y funciones específicas	
¿Algún problema recurrente en el Parque Regional, que involucre el desembolso monetario?	Ninguno		Comentó que el encargado es el que debe responder la pregunta
¿Cree que la tarifa de ingreso es justa?	Se rige a lo establecido en el reglamento		
¿Qué se puede mejorar?	Las instalaciones y el servicio que		

	se le brinda al visitante		
¿Alguna otra actividad o servicio que se pueda implementar en el Parque Regional?	Solo se pueden hacer las que están reguladas en el plan maestro	En el plan maestro no hay actividades reguladas	
¿Cree que los visitantes estarían dispuestos a pagar un costo extra por ese servicio?	Un poco difícil, porque hay que regirnos al reglamento		

Fuente: Investigación de campo, EPS 2021. Elaboración propia.

Tabla 7 Entrevista a Receptor Municipal

<p>Nombre: <u>Gerardo Rodríguez</u></p> <p>Edad: <u>40 años</u></p> <p>Grado académico: <u>Perito Contador</u></p> <p>Experiencia previa: _____</p> <p>Manejo de equipo de cómputo: <u>Si</u></p>
--

Pregunta	Respuesta en entrevista	Ideal	Observaciones
¿Elabora, mensualmente, los informes de ingresos del Parque Regional Municipal?	Solamente se elabora el reporte general e incluye lo reportado de ingresos del Parque Regional.		
¿Cuenta y contabiliza, de manera diaria, semanal, quincenal o mensual, los talonarios de formularios 31-B que se usan para registrar los ingresos en el Parque Regional, para entrega a Encargada de Contabilidad y Presupuesto?	Semanal o quincenal, depende del número de visitantes que haya habido durante la semana		

¿Participa activamente en la elaboración de la memoria de labores de la Dirección Financiera?	Su responsabilidad solo es la entrega del informe		
¿Elabora los informes que le sean requeridos por su jefe inmediato superior?	Si, los que sean solicitados.		

Fuente: Investigación de campo, EPS 2021. Elaboración propia.

Tabla 8 Entrevista a Oficina Municipal de Servicios Públicos/Jefe de OMSP

Nombre: Henry de los Ángeles Agustín Soto

Edad: 37 años

Grado académico: Bach. Industrial y Perito en Electricidad

Experiencia previa: Laboró en Mina Marlin

Manejo de equipo de cómputo: Si

Pregunta	Respuesta en entrevista	Ideal	Observaciones
¿Cuál es el Objetivo del manejo del Parque Regional Municipal “El Refugio del Quetzal”?	Ser un área protegida y cumplir con brindar refugio a los quetzales y otras especies que llegan.	- la recreación al aire libre y educación, mantenimiento de una porción o de la totalidad del camino, sendero, canal o río y de su panorama en un estado natural o seminatural, calidad del paisaje y prevención de la degradación de los recursos naturales.	
¿Elabora usted un plan operativo?	No, solo informe mensual y se presenta ante el Gerente y él lo traslada al alcalde.		
¿Cuándo se elaboró el último diagnóstico administrativo?	No se ha llevado a cabo ninguno		

¿De qué forma verifica que los ingresos percibidos en el Parque Regional sean ingresados en su totalidad a la Tesorería Municipal?	Receptoría elabora un informe.		
¿Cómo se registran los visitantes del Parque Regional?	Por medio de un libro de visitas		Al visitar el parque Regional, solo les extienden un recibo
¿cuándo fue la última campaña de sensibilización, para el uso adecuado de las instalaciones y cuidado del Parque Regional Municipal?	Se han hecho pocas, pero cada guía está encargado de dar a conocer el reglamento de comportamiento dentro del parque		No han sido compañías sino solo anuncios y muy generales.
¿Cuál es la fecha de la última capacitación que tuvo en el tema de recaudación?	Solo se ha recibido capacitación sobre manejo de especies con CONAP.	Deberían tener inducción para mejorar la recaudación	
¿Elabora memoria anual de labores del Parque Regional Municipal?	Si, pero como no está encargado únicamente del Parque regional, su informe es muy general.		
¿Presenta propuestas a alcalde Municipal para mejoramiento de las instalaciones municipales a su cargo?	Si, muy pocas por el hecho de que solamente se le está dando mantenimiento en lo que se contrata al administrador del parque.		
¿Elabora informes que le sean solicitados por jefe inmediato superior?	Si, mensuales y adjunta los que elabora el encargado de cobros del parque		Son informes poco elaborados y demasiado generales,
¿Participa en reuniones de trabajo a las que sea convocado por su jefe inmediato superior?	Si, cuando convocan es necesario asistir		
¿Con qué entidades municipales coordina?	Directamente con el gerente municipal		
¿Desde su experiencia laborando en el Parque Regional, cuáles son las Fortalezas?	La atención que se brinda al visitante		

	oportunidad de ver a los quetzales El equipo de trabajo		
¿Desde su experiencia laborando en el Parque Regional, cuáles son las oportunidades?	Son muchas, en el espacio que se tiene, poder ver a los quetzales en su hábitat natural		
¿Desde su experiencia laborando en el Parque Regional, cuáles son las Debilidades?	La falta de instalaciones para acampar, el espacio de restaurante o una tienda para poder comprar alimentos.		
¿Desde su experiencia laborando en el Parque Regional, cuáles son las Amenazas?	Los depredadores naturales como las ardillas que se meten a los nidos y se comen los huevos. Y también los gavilanes que atacan a los pichones cuando empiezan a salir del nido.		
¿Algún problema recurrente en el Parque Regional?	Los vecinos que no respetan los límites territoriales.		
¿Cómo evalúa el servicio que se brinda al visitante del Parque Regional?	Se le brinda buen servicio y buena atención al visitante.		
¿Cree que la tarifa de ingreso es justa?	Sí, es justa y es la que está establecida, pocas personas se han quejado		
¿Qué se puede mejorar?	Un uniforme para los guías Profesionalizar el servicio		
¿Alguna otra actividad o servicio que se pueda implementar en el Parque Regional?	se puede hacer bulla en el recorrido, para no asustar a los ejemplares.		Les han ofrecido el servicio de instalación de canopy, pero no

			saben cuál podría ser la reacción de los quetzales.
¿Cree que los visitantes estarían dispuestos a pagar un costo extra por ese servicio?	Si es un servicio seguro, claro que lo podrían pagar.		

Fuente: Investigación de campo, EPS 2021. Elaboración propia.

Tabla 9 Entrevista a jefe de Centro Recreativo/Encargado de cobros

Nombre: Juan José Barrios Barrios

Edad: 23 años

Grado académico: Bachiller en Computación con orientación científica

Experiencia previa: en un Agroservicio

Manejo de equipo de cómputo: Si

Pregunta	Respuesta en entrevista	Ideal	Observaciones
¿Cuál es el Objetivo del manejo del Parque Regional Municipal “El Refugio del Quetzal”?	No lo conoce	- la recreación al aire libre y educación, mantenimiento de una porción o de la totalidad del camino, sendero, canal o río y de su panorama en un estado natural o seminatural, calidad del paisaje y prevención de la degradación de los recursos naturales.	
¿Existe algún reglamento para la visita al Parque Regional?	Hay normas básicas para la visita del parque, por ejemplo: hacer silencio no salirse del sendero no llevarse plantas		
¿Quién es el responsable del cobro de la tasa establecida a	Solamente el encargado del parque		

visitantes nacionales y extranjeros?									
¿Quién lo suple en sus funciones su día de descanso?	Saúl Sandoval/Guardabosques								
¿Cuál es el criterio o criterios para la excepción del pago de ingreso al Parque Regional?	Por medio del alcalde o corporación municipal, los grupos de colegios, institutos, organizaciones o instituciones pueden obtener precios diferentes								
¿Existe una forma de registrar la visita al Parque Regional?	Solo se les entienden tickets de visita, no hay libro de visitas		El encargado de servicios públicos dijo que si había libro de visitas						
¿Cuándo fue la última actualización del registro?	Solo cuando se entrega lo recaudado en Tesorería								
¿En el Parque Regional Municipal, usted lleva a cabo Actividades, proyectos?	Por el momento solamente se llevan a cabo actividades de mantenimiento Repaso de recorridos Organización de turnos								
¿Maneja un presupuesto para el funcionamiento del Parque Regional?	No, solamente se hacen solicitudes al encargado de servicios públicos								
¿Participa usted en la elaboración del presupuesto proyectado para el Parque Regional?									
¿Hay un vehículo municipal asignado al Parque Regional?	No, ni municipal, ni del CONAP								
¿Con qué unidades municipales coordina acciones?	<table border="1"> <tr> <td>Acciones</td> <td>Unidad Municipal</td> </tr> <tr> <td>Mantenimiento de áreas verdes e instalaciones físicas</td> <td>Los trabajadores del parque</td> </tr> <tr> <td>Reparación instalaciones</td> <td>Los trabajadores del parque</td> </tr> </table>	Acciones	Unidad Municipal	Mantenimiento de áreas verdes e instalaciones físicas	Los trabajadores del parque	Reparación instalaciones	Los trabajadores del parque		
Acciones	Unidad Municipal								
Mantenimiento de áreas verdes e instalaciones físicas	Los trabajadores del parque								
Reparación instalaciones	Los trabajadores del parque								

	<table border="1"> <tr> <td>Monitoreo de especies de flora y fauna</td> <td>Estudiantes de Biología</td> </tr> <tr> <td>Impulsar planes que permitan el incremento de la flora y fauna</td> <td>CONAP</td> </tr> <tr> <td>Establecimiento de viveros que beneficien a la fauna</td> <td>CONAP</td> </tr> </table>	Monitoreo de especies de flora y fauna	Estudiantes de Biología	Impulsar planes que permitan el incremento de la flora y fauna	CONAP	Establecimiento de viveros que beneficien a la fauna	CONAP			
Monitoreo de especies de flora y fauna	Estudiantes de Biología									
Impulsar planes que permitan el incremento de la flora y fauna	CONAP									
Establecimiento de viveros que beneficien a la fauna	CONAP									
¿Coordina e implementa actividades que garanticen la seguridad de los visitantes del Refugio?	No, en dado caso hay algún herido, se coordina con los bomberos para que lleguen a atender la emergencia									
¿Tienen establecido algún protocolo en caso de atender una emergencia?	Ninguno en específico									
¿existe un espacio específico para atender una emergencia?	No, solo hay que ayudar a la persona afectada a subir hasta el inicio del recorrido y luego esperar a los bomberos									
¿Participa en actividades de capacitación que permitan mejorar su formación y la de su personal en la administración de parques ecológicos?	Ninguna capacitación									
¿Cuándo fue la última capacitación y qué tema abordaron?	Solo de conocimiento de especies, fue a inicios de enero									
¿Quién es el responsable de Conducir o guiar a grupos de visitantes nacionales y	Los guías oficiales del parque y también los voluntarios									

extranjeros por el Parque Regional dando las explicaciones pertinentes?			
¿Hay guías oficiales del Parque Regional?	Si son 6 guías municipales que laboran en horario de 7:00am a 4:00pm y 2 voluntarios que llegan los fines de semana mayormente. 2 guarda recursos del CONAP, que se turnan de lunes a viernes de 8:00am a 3:00pm		El pago de los guías municipales es por parte de la municipalidad, los voluntarios solamente reciben lo que el grupo de visitantes decide darle por su servicio, no hay una tarifa establecida.
¿Usted lleva a cabo la liquidación ante Receptoría Municipal?	Si, se hace semanalmente de preferencia, se presentan los codos de 100 recibos B-31, un total de Q2,000.00 por cada talonario.		Tesorería comentaron que dependía del monto de la semana
¿Presenta proyectos de mejoramiento de las condiciones de las instalaciones físicas y áreas verdes del Refugio para su discusión y aprobación?	He escrito un par y los he presentado directamente al gerente o al alcalde. Uno de los proyectos fue poner el sistema de energía eléctrica en el parque, al menos en la "Cabaña" y en los baños.		
¿Elabora y presenta oportunamente los informes que le sean requeridos por su jefe inmediato superior?	Cuando solicitan alguna información, pero eso correspondería a el administrador del parque,		Comentó que el trabajo de campo es dónde él se siente mejor, el trabajo de oficina no es su fuerte.
¿Desde su experiencia laborando en el	El avistamiento de Quetzales Los nacimientos de agua La oportunidad de hacer senderismo		

Parque Regional, cuáles son las Fortalezas?			
¿Desde su experiencia laborando en el Parque Regional, cuáles son las oportunidades?	Que las personas lleguen por una experiencia diferente, incluso tomar agua realmente pura, por el hecho de visitar los nacimientos de agua.		
¿Desde su experiencia laborando en el Parque Regional, cuáles son las Debilidades?	Falta de una cabaña para acampar No hay comedor o cafetería No hay lugares de descanso en el sendero No hay un guardián		
¿Desde su experiencia laborando en el Parque Regional, cuáles son las Amenazas?	El robo de mimbre Robo de leña Tala de árboles Problemas con la finca "Las Rosas" Los depredadores naturales		
¿Algún problema recurrente en el Parque Regional?	Manejo de la basura, no todas las personas son conscientes de cargar con la basura y la van dejando por el sendero		
¿Cómo evalúa el servicio que se brinda al visitante del Parque Regional?	Tratan de brindar un buen servicio y de tratar de que la experiencia en la visita sea única, memorable, tratan de buscar la oportunidad de que ellos vean a los quetzales		A veces los visitantes se molestan cuando no ven quetzales, tienen que explicarles que no es un zoológico, es un área protegida, en la cual ellos están libres
¿Cree que la tarifa de ingreso es justa?	Es justa, y por lo mismo intentan que la experiencia sea buena		
¿Qué se puede mejorar?	Recibir capacitaciones Proveer de radios a los guías uniformes		

¿Alguna otra actividad o servicio que se pueda implementar en el Parque Regional?	Preguntan por búfalos Caminatas guiadas para observar pájaros		
¿Cree que los visitantes estarían dispuestos a pagar un costo extra por ese servicio?	Claro, al haber más actividades, se le ofrece a los visitantes y ellos deciden si desean otra experiencia.		

Fuente: Investigación de campo, EPS 2021. Elaboración propia.

7.4. Análisis de las entrevistas:

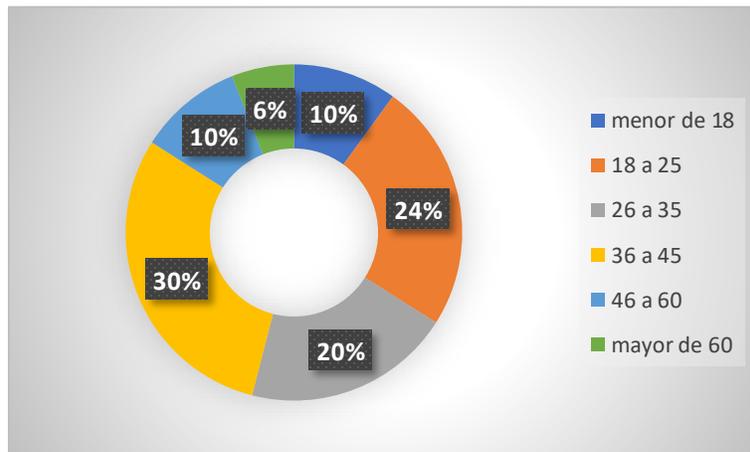
- Existe un plan maestro que no se ha puesto en marcha, a pesar de que abarca lapsos de tiempo que están próximos a cumplirse.
- El presupuesto que se maneja para esta área, está compartido con otras instancias. Como las piscinas, rastro, plazas y mercados, no tiene un rubro específico para un presupuesto directo para el funcionamiento del Parque Regional.
- La responsabilidad de los ingresos y egresos recae sobre el encargado de cobrar la entrada al parque.
- No todos los responsables del funcionamiento saben que existe un plan maestro del parque, no se ha socializado con las personas involucradas.
- Se puede pensar en mejorar las instalaciones, pero ha habido poca voluntad política para buscar los medios y/o mejorar lo que ya existe.
- Las áreas como el parqueo y la cafetería, enfrentan problemas legales, siendo importantes para mejorar la recaudación en el parque regional.
- Pese a que hay personas trabajando en la administración del Parque Regional, no existe el puesto de “Administrador del Parque”.

- No se ha puesto en marcha el Plan Maestro que posee la municipalidad, el cual contiene lineamientos para la administración y manejo del Parque Regional.
- No hay claridad en la línea de mando.
- No se respeta la jerarquía de los puestos de trabajo.
- No hay planificación específica para las actividades que se llevan a cabo en el Parque Regional Municipal.

7.4.1. Resultado de evaluación, visitantes Parque Regional Municipal

Para poder contar con información provista por los visitantes del Parque Regional, se tomó la decisión de realizar una encuesta con una muestra intencionada de 50 visitantes. A continuación los resultados.

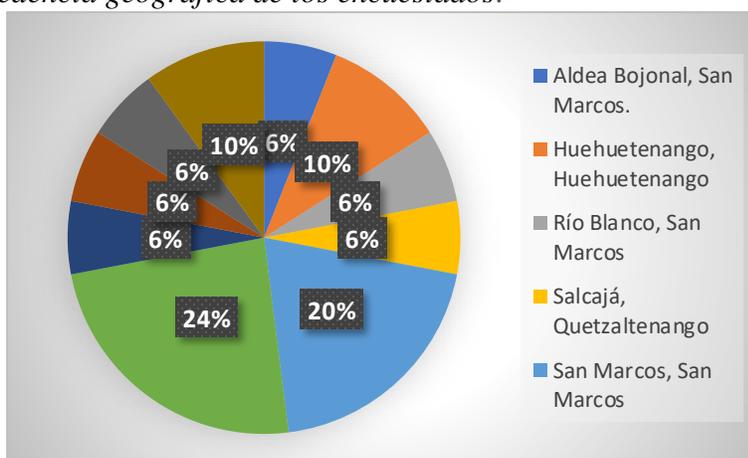
Gráfica 1 Edad de los encuestados



Fuente: Investigación de campo, EPS 2021. Elaboración propia.

Las encuestas se llevaron a cabo con una muestra poblacional, de visitantes del parque regional cuya distribución quedó de la siguiente manera: 10% (5) personas menores de 18 años, 24% (12) personas comprendidas entre los 18 a 25 años, 20% (10) personas entre los 26 a 35 años, 30% (15) personas comprendidas entre los 36 a 45 años, 10% (5) personas de 46 a 60 años y 6% (3) personas mayores de 60 años.

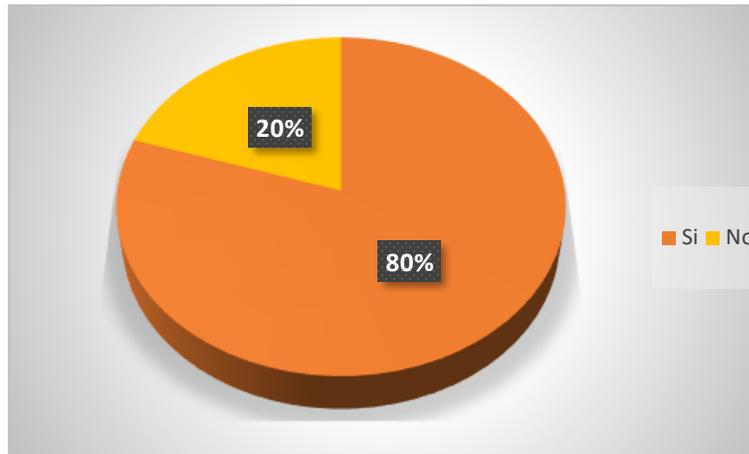
Gráfica 2 Procedencia geográfica de los encuestados.



Fuente: Investigación de campo, EPS 2021. Elaboración propia.

Las personas encuestadas procedían de: 24% (12) personas de San Pedro, 20% (10) personas de San Marcos, 10% (5) personas de dos lugares de origen que son Huehuetenango y Quetzaltenango y el resto de lugares con un 6% (3) personas de los municipios de Malacatán, Tonicapán, San Rafael Pie de la Cuesta, Río Blanco y Aldea el Bojonal, San Marcos.

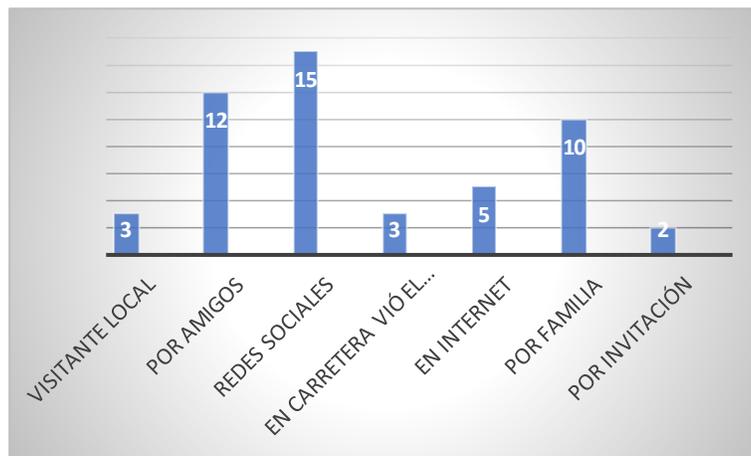
Gráfica 3 Primera visita al parque regional



Fuente: Investigación de campo, EPS 2021. Elaboración propia.

El 80% (40) personas realizan una primera visita y el 20% (10) personas han generado una o varias visitas previas.

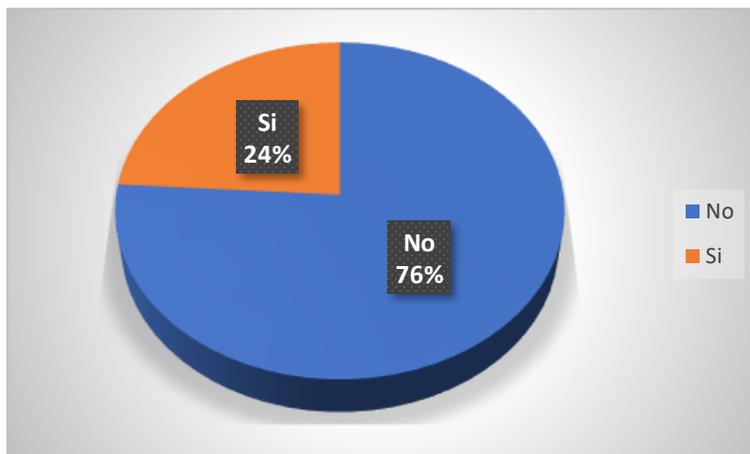
Gráfica 4 cómo se enteró de la existencia del Parque Regional



Fuente: Investigación de campo, EPS 2021. Elaboración propia.

30% (15), 24% (12) y 20% (10) se enteraron sobre el parque por redes sociales, amigos y familia, respectivamente. A través de rótulos, internet e invitaciones directas no sobrepasan e 10% cada una de ellas.

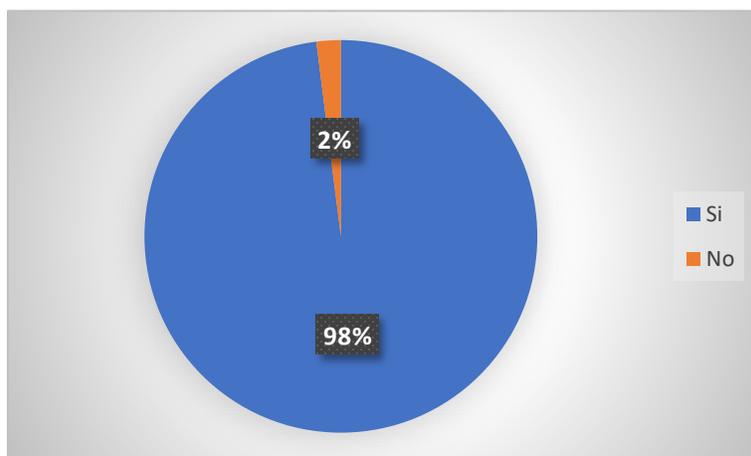
Gráfica 5 el parque Regional es un área protegida



Fuente: Investigación de campo, EPS 2021. Elaboración propia.

24% (12) personas tienen conocimiento sobre la categoría de Área protegida con que cuenta el parque regional, el 76% (38) personas desconocen del tema.

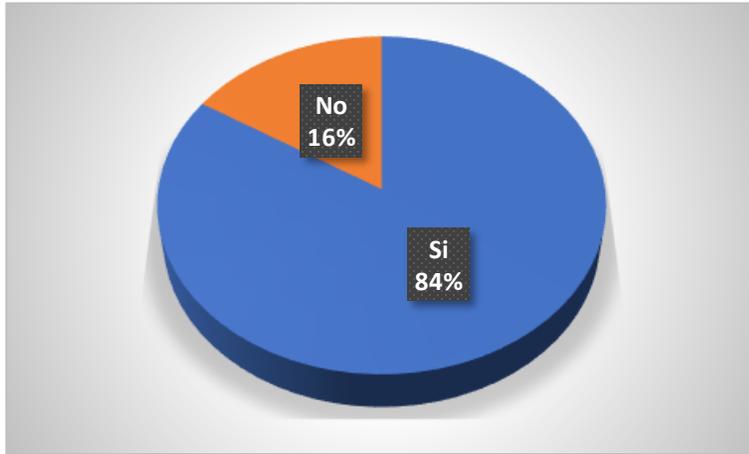
Gráfica 6 el guía le detalló las normas de comportamiento durante su visita



Fuente: Investigación de campo, EPS 2021. Elaboración propia.

El 98% (49) personas fueron orientadas por parte del guía, el 2%, (1) persona indicó no haber solicitado acompañamiento de guía.

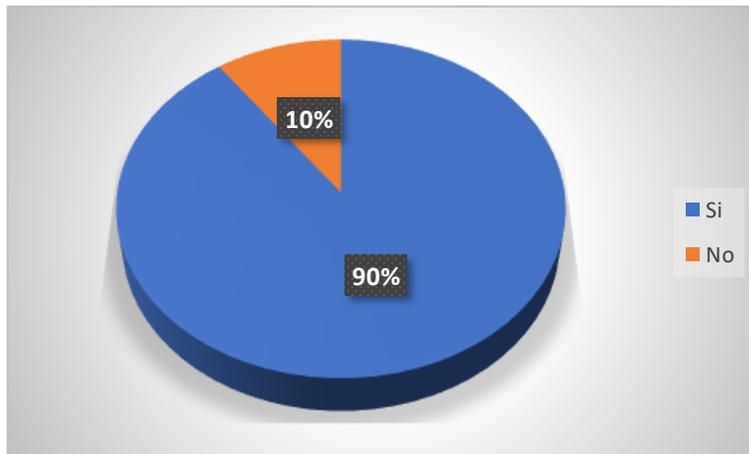
Gráfica 7 Tuvo oportunidad de observar Quetzales



Fuente: Investigación de campo, EPS 2021. Elaboración propia.

El 84% (42) personas avistaron por lo menos a un ejemplar, el 16% (8) personas no tuvieron la oportunidad de observar a ningún ave.

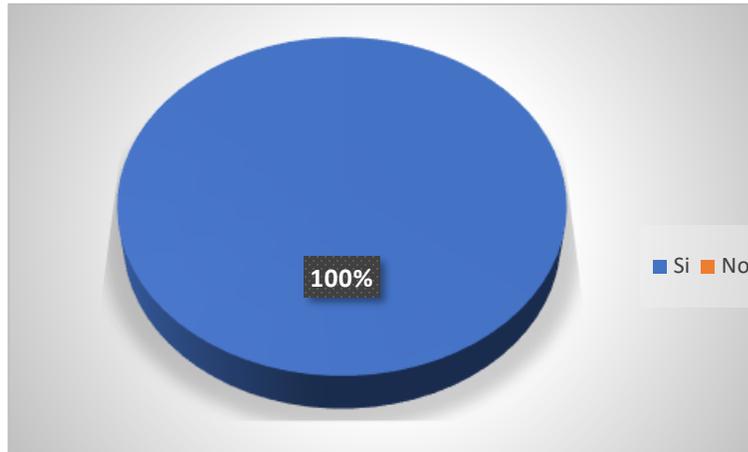
Gráfica 8 Tarifa de ingreso justa



Fuente: Investigación de campo, EPS 2021. Elaboración propia.

90% (45) personas están de acuerdo con la tarifa de ingreso, el 10% (5) no está totalmente de acuerdo.

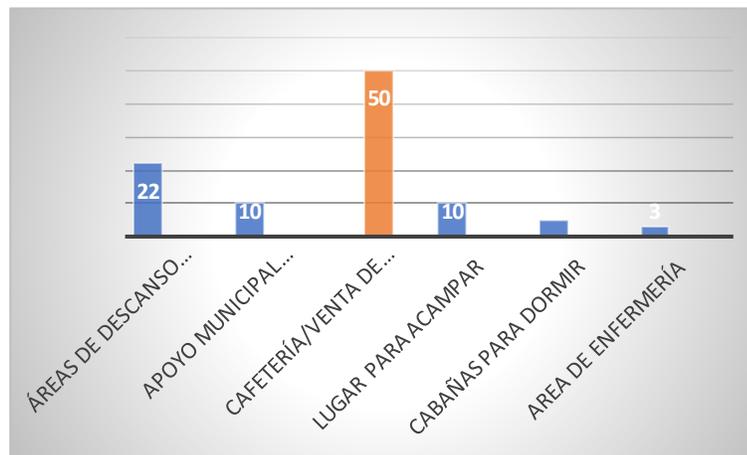
Gráfica 9 Recibo por el pago de su cuota de ingreso



Fuente: Investigación de campo, EPS 2021. Elaboración propia.

100% (50) personas recibieron recibo por su cuota de ingreso.

Gráfica 10 Carencias del Parque Regional



Fuente: Investigación de campo, EPS 2021. Elaboración propia.

Sobre los servicios de los cuales carece el parque los encuestados respondieron: 100% (50) personas un espacio dedicado al expendio de alimentos y bebidas, y como segundas respuestas 44% (22) personas opinaron sobre áreas de descanso en el recorrido, 20% (10) personas un apoyo municipal para los empleados, 20% (10) área para acampar dentro del parque. 10% (5) personas

se inclinan por cabañas para poder dormir en el parque, y un 2% (3) personas opinaron sobre la importancia de un área de enfermería.

7.5. Matriz de valoración y priorización de problemas.

Tabla 10 Criterios de evaluación de problemas

Factor	Condiciones	Valoración	Relación
Prioridad	Se establece según demanda de la población, a mayor demanda, mayor prioridad	1 a 10	10 problema demandado a solucionar, 1 problema que pasa desapercibido
Impacto	En relación directa del número de personas afectadas (mayor número de personas, mayor impacto)	1 a 10	10 problema que afecta a la mayoría de la población, 1 problema que afecta a un número reducido de pobladores
Viabilidad Social	Conflictos sociales, si el problema genera alta conflictividad, la viabilidad disminuye.	1 a 10	10 problema con MENOR o SIN conflictos, 1 problema con MAYOR número de conflictos
Recurso Económico	Estimación de costos de la obra en una valoración dada solo con factores de bajo y alto costo	1 a 10	10 problema que necesita MENOS recursos económicos para solucionarlo, 1 Problema que necesita MAS recursos económicos para solucionar
Riesgo ante COVID	Si la puesta en marcha genera riesgo a la población o personas que ejecuten el proyecto a contraer o propagar el COVID-19	1 a 10	10 problema que NO genera riesgo de contagio y propagación, 1 problema que SI genera riesgo de contagio y propagación
Tiempo de ejecución	El tiempo calendario necesario para desarrollar el proyecto	1 a 10	10 problema que puede ser resultado en MENOR tiempo, 1 problema que puede ser resuelto en MAYOR tiempo.

7.5.1. Metodología de evaluación de matriz de priorización de problemas.

Paso 1 Convocatoria a los encargados de instancias que trabajan directamente con el funcionamiento del Parque Regional Municipal, al encargado de la oficina de Servicios Varios, así como al encargado del funcionamiento del Parque Regional Municipal.

Paso 2 socialización de problemas identificados dentro del diagnóstico

Paso 3 Explicación de los elementos de evaluación para la matriz

Paso 4 Evaluación de cada problema por parte de los visitantes, según los parámetros explicados.

Paso 5 promedio de evaluación y asignación de prioridad.

Tabla 11 Matriz de Valoración y Priorización de Problemas

MATRIZ DE VALORACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS						
Problema	Prioridad	Impacto	Recurso económico	Riesgo ante el COVID	Tiempo de ejecución	Total
No hay personal encargado del área administrativa del parque regional (Fuente: entrevista realizada a encargado de la oficina municipal de Servicios Varios)	6	7	6	5	6	30
Aún no se implementa el Plan Maestro elaborado para propiciar el correcto manejo y la administración eficaz del Parque Regional Municipal	6	7	5	5	5	28

(Fuente: entrevista realizada a encargado de la oficina municipal de Servicios Varios)						
Falta de mobiliario e infraestructura adecuada en zonas de descanso o áreas comunes (Fuente: resultado de las encuestas realizadas a los visitantes del Parque Regional Municipal)	8	7	7	5	4	31
No hay acceso a de servicio de alimentos y bebidas dentro del Parque Regional (Fuente: resultado de las encuestas realizadas a los visitantes del Parque Regional Municipal)	9	9	7	5	4	34

Fuente: Investigación de campo, EPS 2021. Elaboración propia.

8. PROPUESTA DE SOLUCIÓN

“Implementación de un Centro de visitantes, zona de información y servicios de alimentos dentro del Parque Regional Municipal San Rafael Pie de la Cuesta”.

La propuesta responde a la intervención directa a los problemas encontrados en los numerales 3 y 4 de la matriz de priorización de problemas.

8.1. Introducción

El Parque regional municipal San Rafael Pie de la Cuesta “El Refugio del Quetzal”, declarado como área protegida por el CONAP, administrado por la municipalidad de San Rafael Pie de la Cuesta, es un lugar con una belleza natural indescriptible, hogar de distintas especies de fauna y flora, pero mucho más conocido por la posibilidad de poder observar a los Quetzales en su hábitat natural.

Se ha logrado mantener a lo largo de los años, con carencias, y ciertas dificultades, sigue brindando el servicio a quienes lo visitan en distintas épocas del año. Para brindar una mejor calidad en la visita de las personas, se desarrolla esta propuesta, que pretende aportar a la solución de un problema que ha aquejado a los visitantes del parque.

8.2. Antecedentes

De acuerdo con la investigación de campo realizada en el mes de mayo 2021, se hicieron evidentes las carencias que el Parque Regional posee. Corporaciones municipales anteriores no le dieron la importancia que merecía y se hicieron pocos cambios o mejoras, pero no las suficientes.

El Parque Regional no cuenta con un área destinada a brindar atención a las personas que visitan el Parque, no tiene espacios de descanso y tampoco un área que pueda usarse para el expendio de alimentos y bebidas, estas carencias reducen el tiempo de estadía de los visitantes, al entrevistarlos todos coincidieron con la falta que hay de un espacio en el cual puedan ser recibidos o poder descansar después del recorrido por los senderos.

Con los resultados obtenidos de la observación y la investigación, se priorizaron las necesidades y se propone una solución factible, que mejore la recaudación por medio de los ingresos al parque y que provea beneficios a mediano y largo plazo.

8.3. Justificación

El Parque Regional Municipal San Rafael Pie de la Cuesta, es un lugar único en el área Occidente del país, ofrece posibilidades de observar a distintas especies en un ambiente libre, cuenta con nacimientos de agua, senderos para caminar, puentes colgantes, es accesible la ruta para llegar, con todo esto podríamos pensar en “turismo autosostenible”.

Exponer la idea de desarrollo turístico autosostenible supone el brindar una excelente atención al visitante, de allí la propuesta de la implementación de un Centro de visitantes, en el cual las personas que visitan el parque puedan obtener la información necesaria para su visita, además de poder contar con el servicio de alimentos y bebidas. Esto permitiría una visita más cómoda y provechosa.

Por este motivo, se elabora la Propuesta **“Implementación de un Centro de visitantes, zona de información y servicios de alimentos. Dentro del Parque Regional Municipal San Rafael Pie de la Cuesta”**. Buscando dar una solución viable a la falta de un espacio para atención a los visitantes. Se sustenta con información proyectada para su funcionamiento, la inversión requerida,

los puestos de trabajo, el perfil de quienes deben ocuparlos y las funciones de las que cada uno es responsable.

8.4. Objetivos

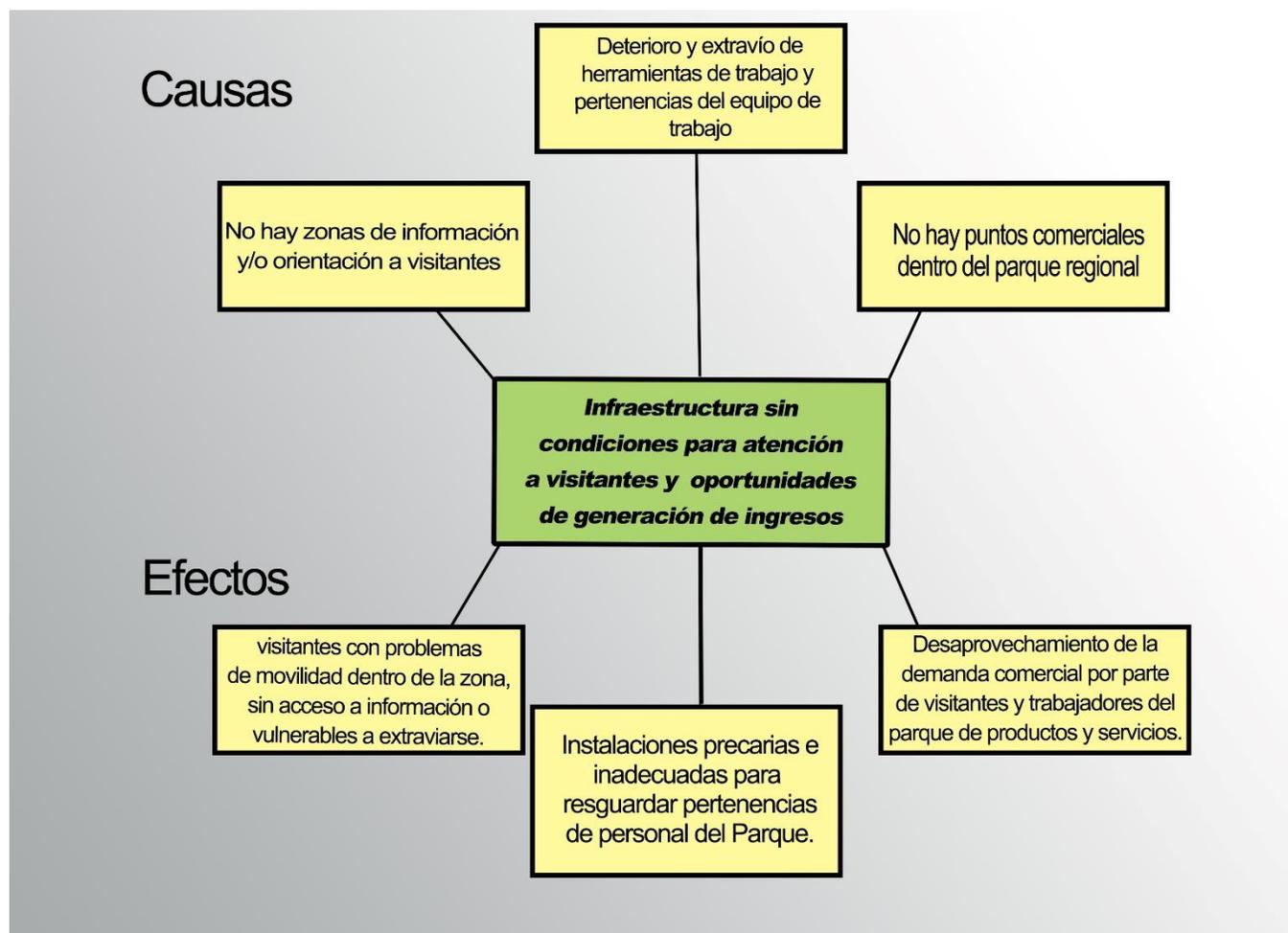
8.4.1. General

Desarrollar una propuesta de solución viable al problema de la falta de un espacio que sirva para dar atención de calidad al visitante del Parque Regional Municipal San Rafael Pie de la Cuesta.

8.4.2. Específicos

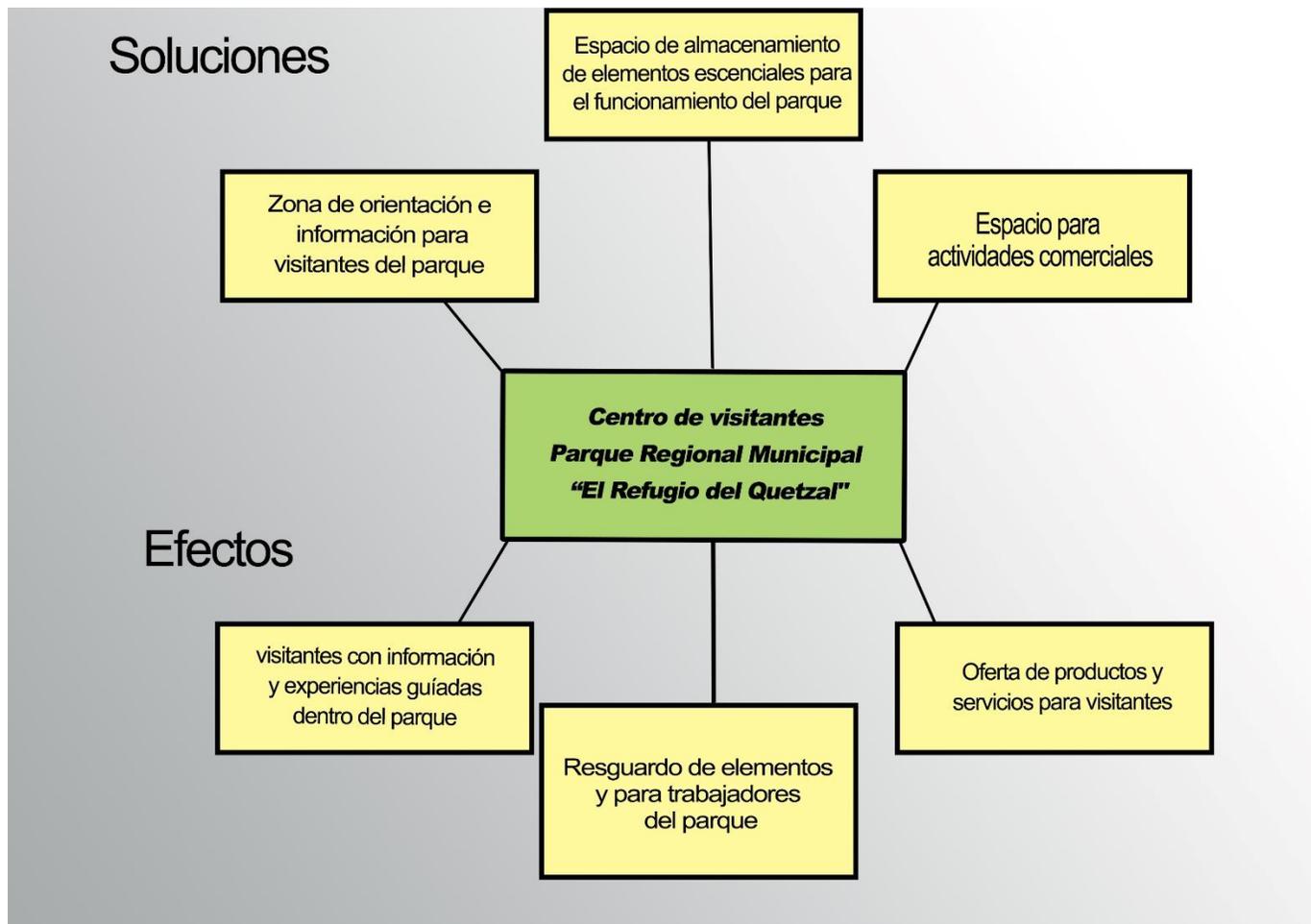
- Abordar la propuesta de solución desde la parte financiera y administrativa, incluyendo los factores necesarios para sustentarla.
- Presentar los perfiles de los puestos que se sugieren, juntamente con las funciones que a cada miembro del personal le compete.

Ilustración 1 Árbol de Problema



Fuente: Investigación de campo, EPS 2021. Elaboración propia.

Ilustración 2 *Árbol de Soluciones*



Fuente: Investigación de campo, EPS 2021. Elaboración propia.

Propuesta Técnica

Para este centro, se propone una construcción de madera, para mantener la armonía e integración con el entorno, el diseño no incluiría colores llamativos y poseería un diseño prudente.

El mismo contaría con espacios usados como:

- Área de recepción/información.
- Oficina de Administración.
- Oficina #2 o espacio destinado para una tienda que se dedique a la venta de Souvenirs.
- Área de estar para trabajadores.
- Sala de reuniones.
- Cocina.
- Área de cafetería
- Pérgola.
- Servicios sanitarios.

8.5. Propuesta Financiera

8.5.1. Inversión

En la inversión proyectada, se toman en cuenta elementos necesarios para equipar el “Centro de visitantes” que se está proponiendo, el mismo contaría con un área específica para el expendio de alimentos y bebidas, lo cual fue una de las sugerencias que los encuestados mencionaron, haciendo notar que eso daría un plus al espacio natural.

Tabla 12 Inversión Resumida

Resumen de Inversión	
Mobiliario y equipo de oficinas	Q 20,200.00
Artículos de Limpieza	Q 820.00
uniformes	Q 4,750.00
Gastos de Administración y Constitución	Q 1,663.00
Costo de Construcción	Q 544,030.00
TOTAL	Q 607,843.00

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se detalla la inversión proyectada, tanto en la construcción del inmueble, como del mobiliario y equipo necesario para equipar el centro de visitantes y también los insumos para que la cocina empiece a funcionar.

8.5.1.1. Construcción del inmueble

Tabla 13 Presupuesto para construcción de Inmueble

CENTRO DE VISITANTES					
	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO	COSTO OBRA
1	TRAZO Y NIVELACION	GLOBAL	1.00	Q 6,500.00	Q 6,500.00
3	ZAPATAS 1.30 X 1.30 X 0.35 + COLUMNAS 0.25 x 0.25 X 3.80 M	UNIDAD	36.00	Q 1,375.00	Q 49,500.00
3	COLUMNAS DE MADERA TRATADA	UNIDAD	36.00	Q 975.00	Q 35,100.00
4	SOLERA DE HUMEDAD / AMARRE	ML	160.00	Q 375.00	Q 60,000.00

6	VIGAS V-1	ML	64.00	Q 635.00	Q 40,640.00
6	MUROS DE MADERA RUSTICA TRATADA	M2	260.00	Q 245.00	Q 63,700.00
7	LAMINA TERMOACUSTICA CINDU	M2	133.00	Q 325.00	Q 43,225.00
10	JARDINIZACION	M2	150.00	Q 185.00	Q 27,750.00
12	PISO CERAMICO IMITACION MADERA	M2	140.00	Q 95.00	Q 27,300.00
13	INSTALACION HIDRAULICA	UNIDAD	17.00	Q 1,065.00	Q 18,105.00
14	DRENAJE SANITARIO / INCLUYE SANITARIO	UNIDAD	6.00	Q 1,350.00	Q 8,100.00
15	DRENAJE PLUVIAL	UNIDAD	6.00	Q 1,050.00	Q 6,300.00
16	INSTALACION FUERZA / ESPECIALES	UNIDAD	20.00	Q 485.00	Q 9,700.00
17	ILUMINACION	UNIDAD	30.00	Q 365.00	Q 10,950.00
18	GRADAS CONCRETO + ALISADO + PISO IMITACION MADERA	GLOBAL	1.00	Q 3,680.00	Q 3,680.00
19	PUERTAS PVC	UNIDAD	2.00	Q 4,450.00	Q 8,900.00
20	FACHALETA RUSTICA	M2	40.00	Q 120.00	Q 4,800.00
21	PISO EXTERIOR PARQUEO PERGOLA	M2	110.00	Q 175.00	Q 19,250.00
22	VENTANERIA	UNIDAD	20.00	Q 1,150.00	Q 23,000.00
23	PERGOLA MADERA TRATADA	M2	45.00	Q 650.00	Q 29,250.00
24	TRAGALUCES	UNIDAD	6.00	Q 1,650.00	Q 9,900.00
25	BARANDA METAL DISEÑO	ML	22.00	Q 1,345.00	Q 29,590.00
26	HERRERIA	GLOBAL	1.00	Q 8,790.00	Q 8,790.00
COSTO TOTAL OBRA					Q544,030.00

METROS CUADRADOS DE CONSTRUCCION	132.00
---	---------------

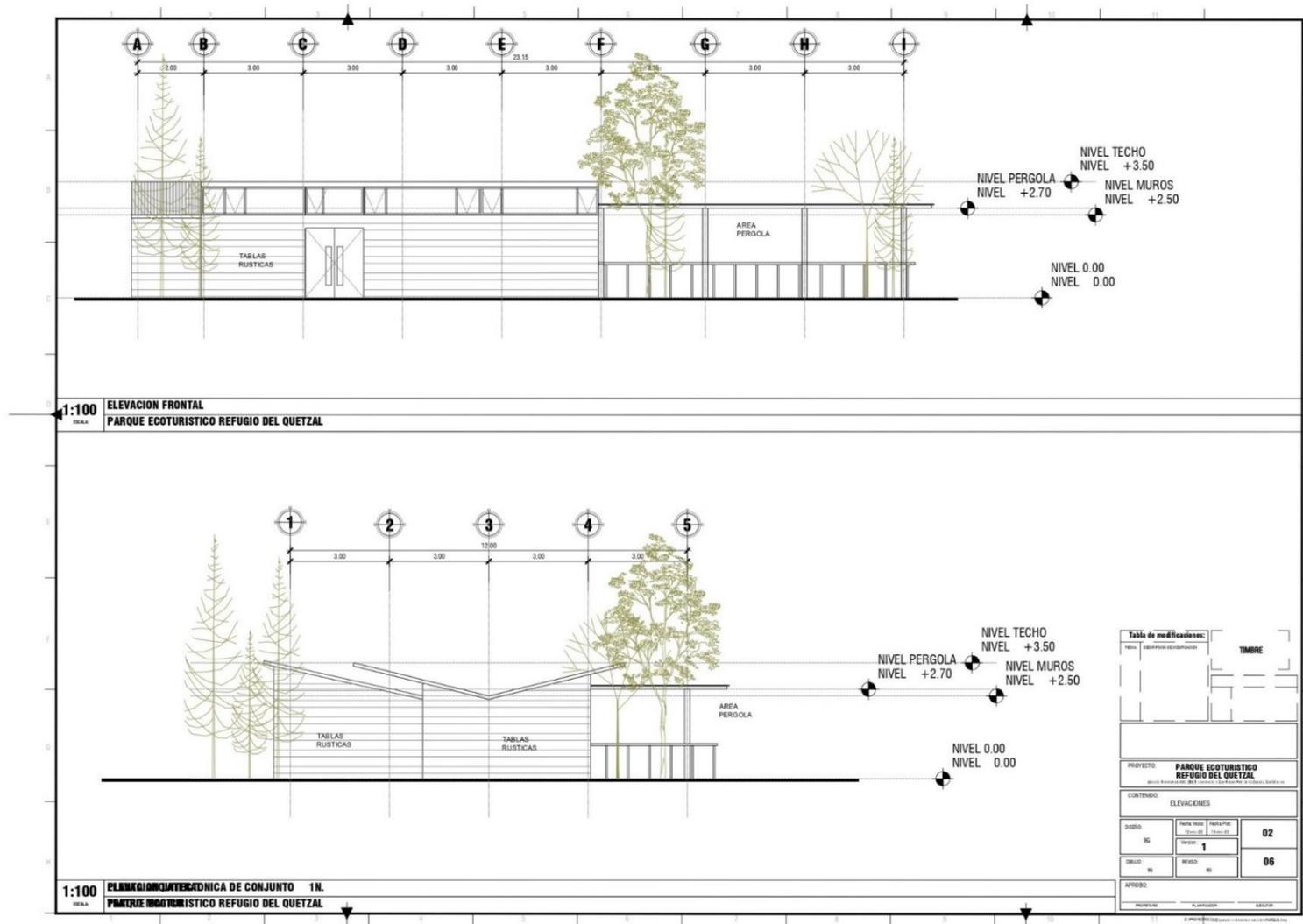
COSTO METRO CUADRADO DE CONSTRUCCION, INCLUIDA MANO DE OBRA*	Q 4,121.44
---	-------------------

Fuente: Elaboración propia.

*La mano de obra, representa el 43% del costo total de la construcción. Y al igual que con los materiales de la obra, hay posibilidades de cambios en los totales. Todo depende de los proveedores de los materiales de construcción.

También, a continuación, se incluyen los planos de la proyección del Centro de Visitantes.

Plano 1 Elevaciones



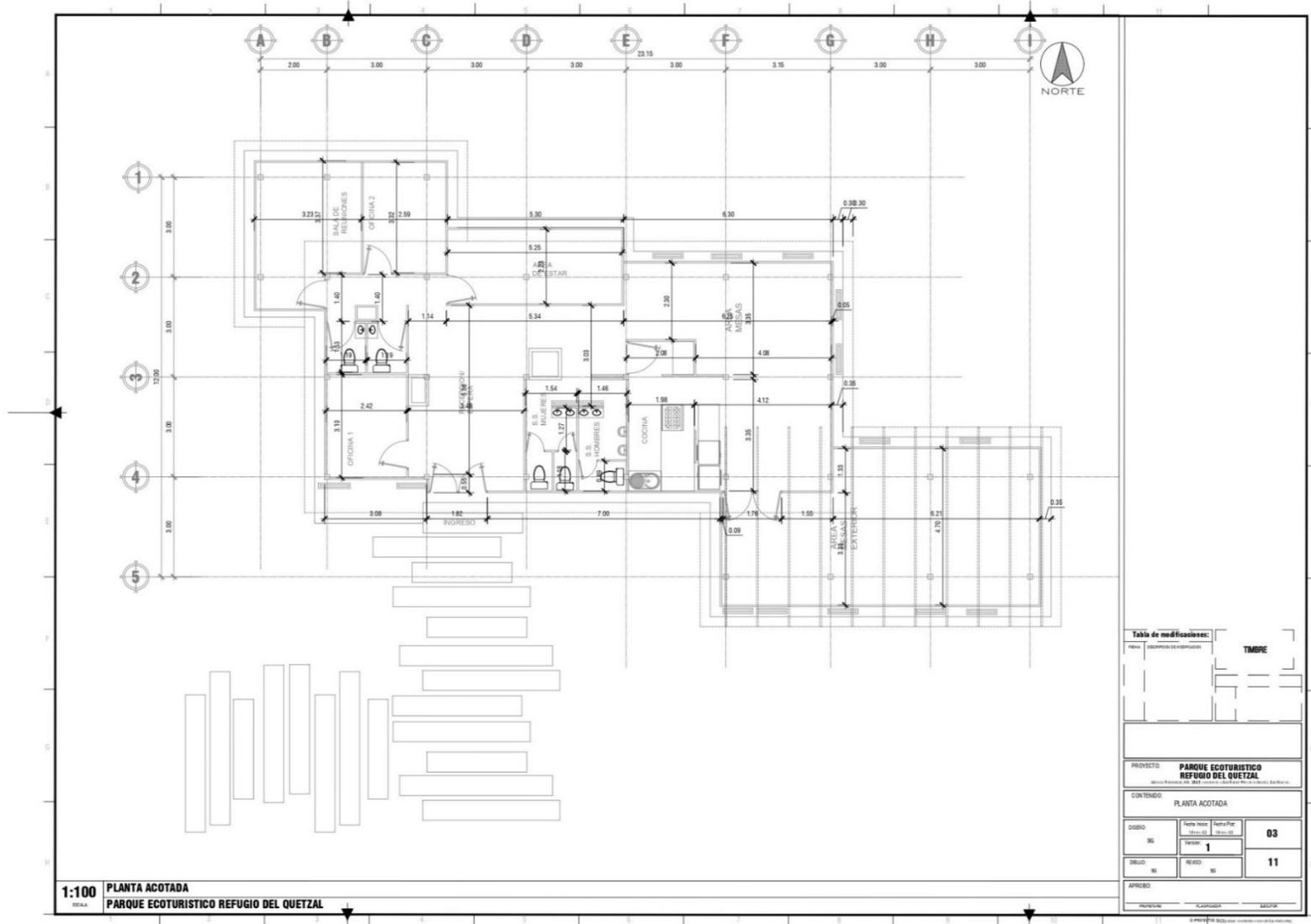
Fuente: Elaboración propia.

Plano 2 Planta Arquitectónica de conjunto



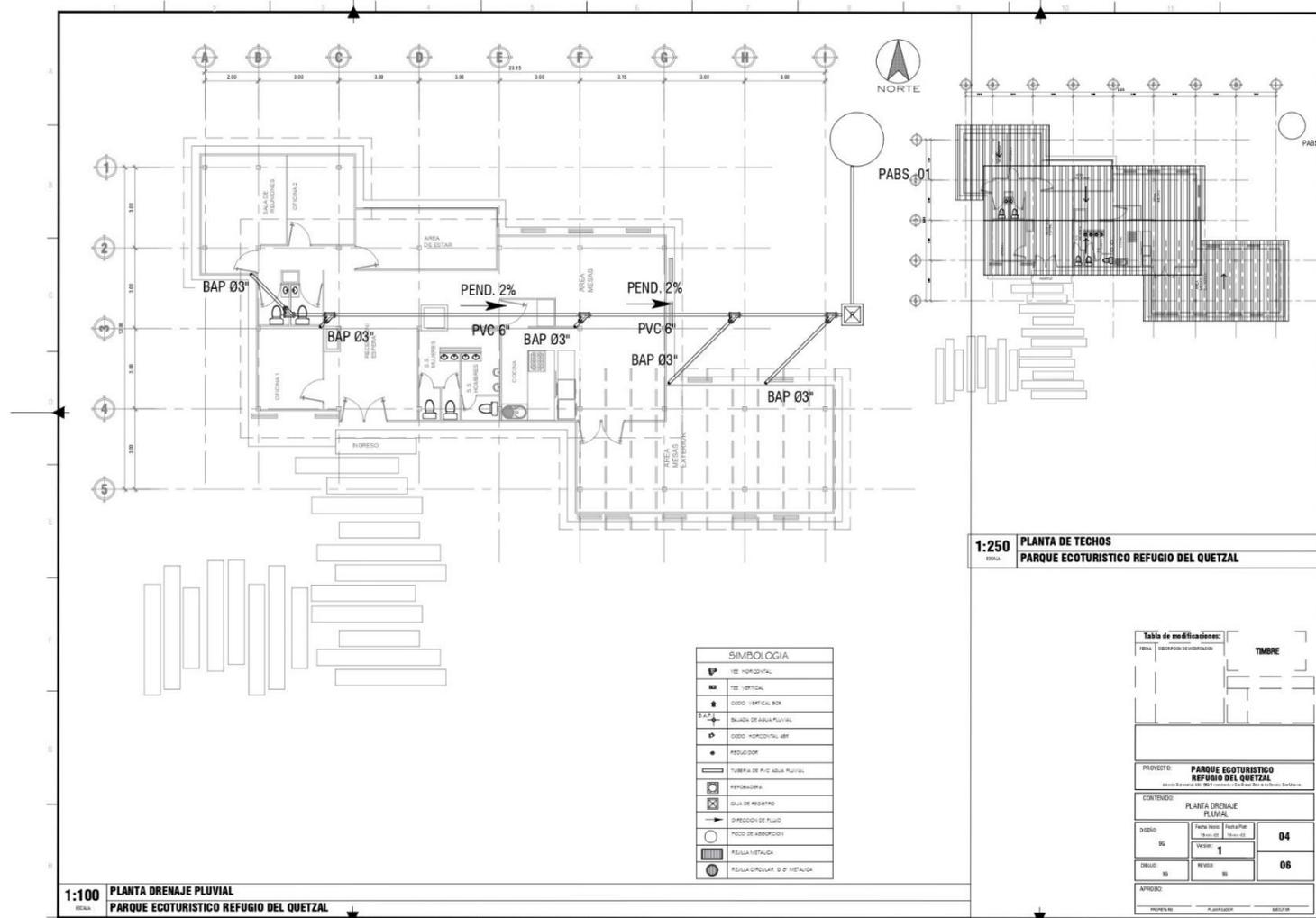
Fuente: Elaboración propia.

Plano 3 Planta acotada



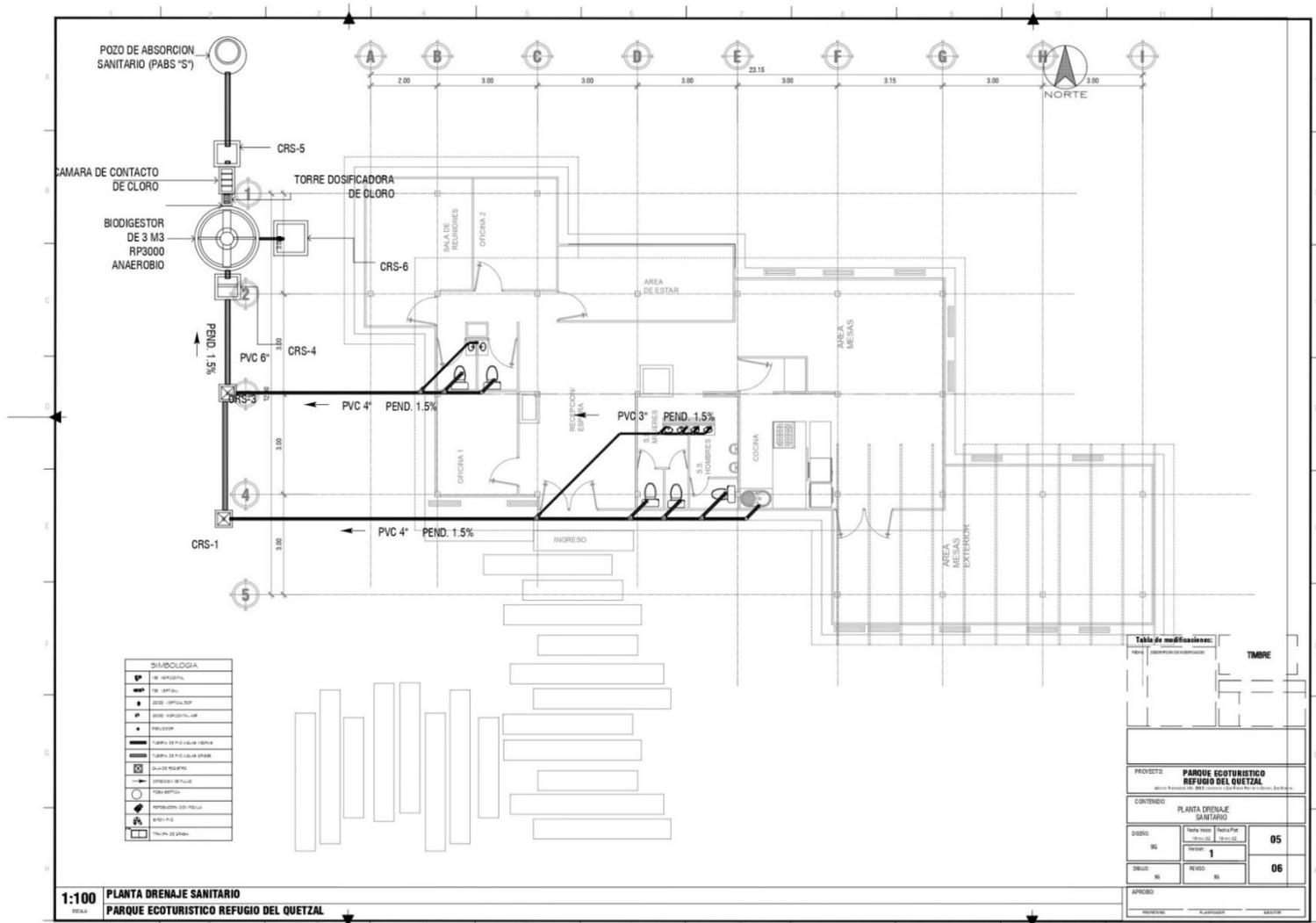
Fuente: Elaboración propia.

Plano 4 Planta drenaje Pluvial



Fuente: Elaboración propia.

Plano 5 Planta drenaje sanitario



Fuente: Elaboración propia.

8.5.1.2. Equipamiento

Para que el Centro de visitantes sea funcional, como propuesta se detalla a continuación el mobiliario y equipo de oficinas, los insumos de limpieza y mantenimiento.

a. Mobiliario y equipo de oficina.

Se proyecta el mobiliario y equipo para que la oficina administrativa, el área de recepción, la sala de reuniones, el área de descanso del personal, también sean funcionales y cuenten con lo necesario para que se brinde buena atención al visitante.

Tabla 14 Mobiliario y Equipo para Oficinas

Cantidad	Descripción	Costo Unitario	Importe
1	Escritorio de metal	Q 900.00	Q 900.00
1	estación para Recepción	Q 2,500.00	Q 2,500.00
2	sillas giratorias	Q 350.00	Q 700.00
4	bancas de madera	Q 500.00	Q 2,000.00
2	Locker de 4 compartimentos	Q 700.00	Q 1,400.00
2	computadoras de escritorio, con configuración básica, funcionales para uso de Ofimática	Q 3,000.00	Q 6,000.00
1	impresora de sistema continuo	Q 1,200.00	Q 1,200.00
1	mesa para la sala de reuniones con 12 sillas	Q 2,000.00	Q 2,000.00
1	amueblado de sala sencillo	Q 3,500.00	Q 3,500.00

Fuente: Elaboración propia.

b. Equipo

El centro de visitantes, debe ser un espacio en el que las personas que ingresen, se sientan seguras, en un ambiente limpio y libre de contaminación, por lo tanto, se propone que haya dispensadores de gel antibacterial en puntos estratégicos, y también dispensadores de jabón líquido en los baños, para asegurar que los visitantes puedan lavarse las manos cuando lo necesiten.

Tabla 15 Artículos para limpieza

Artículos de Limpieza			
Cantidad	Descripción	Costo Unitario	Importe
4	Botes de basura	Q 45.00	Q 180.00
6	Dispensador de jabón	Q 75.00	Q 450.00
3	Dispensador de Gel antibacterial	Q 100.00	Q 300.00
1	Cepillo largo para lavar baño	Q 50.00	Q 50.00
2	Palos de trapeador	Q 15.00	Q 30.00
1	Pluma para vidrios	Q 90.00	Q 90.00

Fuente: Elaboración propia.

Es necesario que el personal que labora en el Parque Regional se pueda identificar con un uniforme adecuado, por lo tanto, se plantea que se les pueda proveer el mismo, juntamente con un gafete de identificación, el cual deberán portar de manera visible en todo momento.

Se proponen camisas con tira reflectiva para esté bien identificada como personal del Parque.

Tabla 16 Uniformes de personal

Uniformes			
Cantidad	Descripción	Costo Unitario	Importe
10	Camisas tipo columbia con reflectivo	Q 275.00	Q 2,750.00
4	Pares de botas industriales	Q 500.00	Q 2,000.00

Fuente: Elaboración propia.

8.5.2. Funcionamiento

Se detalla un listado de insumos e implementos para llevar a cabo la labor de limpieza de todas las áreas del Parque.

Tabla 17 Artículos de limpieza

Cantidad	Descripción	Precio	Medida	Cantidad de compras al mes	Unidades al mes	Costo al mes
2	Esponjas	Q 3.00	Unidad	4.00	8.00	Q 24.00
1	Jabón para manos (galón)	Q 50.00	Galón	3.00	3.00	Q 150.00
3	Toallas de cristales	Q 12.00	Unidad	1.00	3.00	Q 36.00
3	Toallas de utensilios	Q 5.00	Unidad	1.00	3.00	Q 15.00
2	Escobas	Q 15.00	Unidad	0.50	1.00	Q 15.00
3	Trapeadores	Q 5.00	Unidad	1.00	3.00	Q 15.00
1	Desinfectante para piso	Q 40.00	Galón	4.00	4.00	Q 160.00
1	Limpia vidrios liquido	Q 40.00	Unidad	1.00	1.00	Q 40.00
1	Insecticida	Q 25.00	Botella	1.00	1.00	Q 25.00
1	Papel de Baño	Q 170.00	Caja	2.00	2.00	Q 340.00

Fuente: Elaboración propia.

8.5.2.1. Planilla

Es importante contar con personal que se dedique a las labores para las cuales se le contrata, se propone el pago del salario mínimo, solamente el Administrador por el nivel de estudios que se le solicita es el que tiene un sueldo más alto, no podemos olvidar los bonos y las prestaciones establecidas en ley.

Tabla 18 Sueldos, Bonos, y prestaciones de todo el personal que labora en el Parque Regional

Descripción	Sueldo	Bono	Sueldo + Bono	Bono 14	Aguinaldo	Igss Patronal	Salario Anual
Administrador	Q3,500.00	Q250.00	Q3,750.00	Q3,500.00	Q3,500.00	Q6,124.80	Q58,124.80
Secretaria	Q2,959.24	Q250.00	Q3,209.24	Q2,959.24	Q2,959.24	Q4,531.19	Q48,960.55
Guarda bosques 1	Q2,959.24	Q250.00	Q3,209.24	Q2,959.24	Q2,959.24	Q4,531.19	Q48,960.55
Intendente	Q2,959.24	Q250.00	Q3,209.24	Q2,959.24	Q2,959.24	Q4,531.19	Q48,960.55
Total Anual							Q276,235.70

Fuente: Elaboración propia.

8.5.2.2. Gastos Administrativos

Se detallan los gastos administrativos durante los 12 meses de

Tabla 19 Gastos de Administración Primer semestre

Descripción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Teléfono e Internet	Q 300.00					
Basura	Q 100.00					
Energía Eléctrica	Q 500.00					
Productos de Limpieza	Q 820.00					
Total	Q1,720.00	Q1,720.00	Q1,720.00	Q1,720.00	Q1,720.00	Q1,720.00

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20 Gastos Administrativos Segundo semestre

Descripción	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Teléfono e Internet	Q 300.00	Q 300.00	Q 300.00	Q 300.00	Q 300.00	Q 300.00
Basura	Q 100.00	Q 100.00	Q 100.00	Q 100.00	Q 100.00	Q 100.00
Energía Eléctrica	Q 500.00	Q 500.00	Q 500.00	Q 500.00	Q 500.00	Q 500.00
Productos de Limpieza	Q 820.00	Q 820.00	Q 820.00	Q 820.00	Q 820.00	Q 820.00
Total	Q1,720.00	Q1,720.00	Q1,720.00	Q1,720.00	Q1,720.00	Q1,720.00

Fuente: Elaboración propia.

8.5.3. Ingresos

b) Plan proyectado de Ingresos

El objetivo de esta proyección es calcular los ingresos que podrían obtenerse con el uso eficiente de los recursos que se invertirían

La proyección se hace tomando en cuenta los meses en los que la asistencia de visitantes se incrementa, ya sea por temporada de avistamiento, por vacaciones y/o asuetos.

Se proyectan como meses con más visitas: febrero, marzo, abril, junio, julio, septiembre, noviembre y diciembre. La afluencia disminuye un poco en los meses de enero, mayo, agosto y octubre.

Dentro de los ingresos se establecen dos espacios en concesión para actividades comerciales de productos y servicios alimenticios, los cuales tienen un precio establecido a la fecha del 2021 de Q 1500.00 mensuales, por cada uno.

Tabla 21 Ingresos proyectados Parque Regional, de enero a junio

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	mayo	Junio
Ingresos Renta de zona comercial 2	Q3,000.00	Q3,000.00	Q3,000.00	Q3,000.00	Q3,000.00	Q3,000.00
Ingresos Parqueo	Q2,550.00	Q2,850.00	Q3,300.00	Q4,200.00	Q3,300.00	Q2,850.00
Ingreso al parque	Q17,000.00	Q19,000.00	Q22,000.00	Q28,000.00	Q22,000.00	Q19,000.00
TOTAL	Q22,550.00	Q24,850.00	Q28,300.00	Q35,200.00	Q28,300.00	Q24,850.00

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 22 Ingresos proyectados Parque Regional, de julio a diciembre

	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Ingresos Renta de zona comercial 2	Q3,000.00	Q3,000.00	Q3,000.00	Q3,000.00	Q3,000.00	Q3,000.00
Ingresos Parqueo	Q2,550.00	Q2,850.00	Q3,450.00	Q2,550.00	Q3,000.00	Q3,750.00
Ingreso al parque	Q17,000.00	Q19,000.00	Q23,000.00	Q17,000.00	Q20,000.00	Q25,000.00
TOTAL	Q22,550.00	Q24,850.00	Q29,450.00	Q22,550.00	Q26,000.00	Q31,750.00

Fuente: Elaboración propia.

8.5.4. Flujo de Fondos Proyectados

Tabla 23 Flujo de Fondos Proyectados

Flujo de Fondos Proyectados						
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos						
Saldo Inicial	Q 607,843.00	Q0.00	Q24,324.30	Q48,648.60	Q72,972.90	Q97,297.20
Ingresos Renta de zona comercial 2		Q36,000.00	Q36,000.00	Q36,000.00	Q36,000.00	Q36,000.00
Ingresos Parqueo		Q37,200.00	Q37,200.00	Q37,200.00	Q37,200.00	Q37,200.00
Ingreso al parque		Q248,000.00	Q248,000.00	Q248,000.00	Q248,000.00	Q248,000.00
TOTAL de ingresos		Q321,200.00	Q345,524.30	Q369,848.60	Q394,172.90	Q418,497.20
Egresos						
inversión	Q 607,843.00					
Teléfono e Internet		Q3,600.00	Q3,600.00	Q3,600.00	Q3,600.00	Q3,600.00
Basura		Q1,200.00	Q1,200.00	Q1,200.00	Q1,200.00	Q1,200.00
Energía Eléctrica		Q6,000.00	Q6,000.00	Q6,000.00	Q6,000.00	Q6,000.00
Productos de Limpieza		Q9,840.00	Q9,840.00	Q9,840.00	Q9,840.00	Q9,840.00
Sueldos		Q276,235.70	Q276,235.70	Q276,235.70	Q276,235.70	Q276,235.70
Total de egresos		Q296,875.70	Q296,875.70	Q296,875.70	Q296,875.70	Q296,875.70
Saldo	Q0.00	Q24,324.30	Q48,648.60	Q72,972.90	Q97,297.20	Q121,621.50

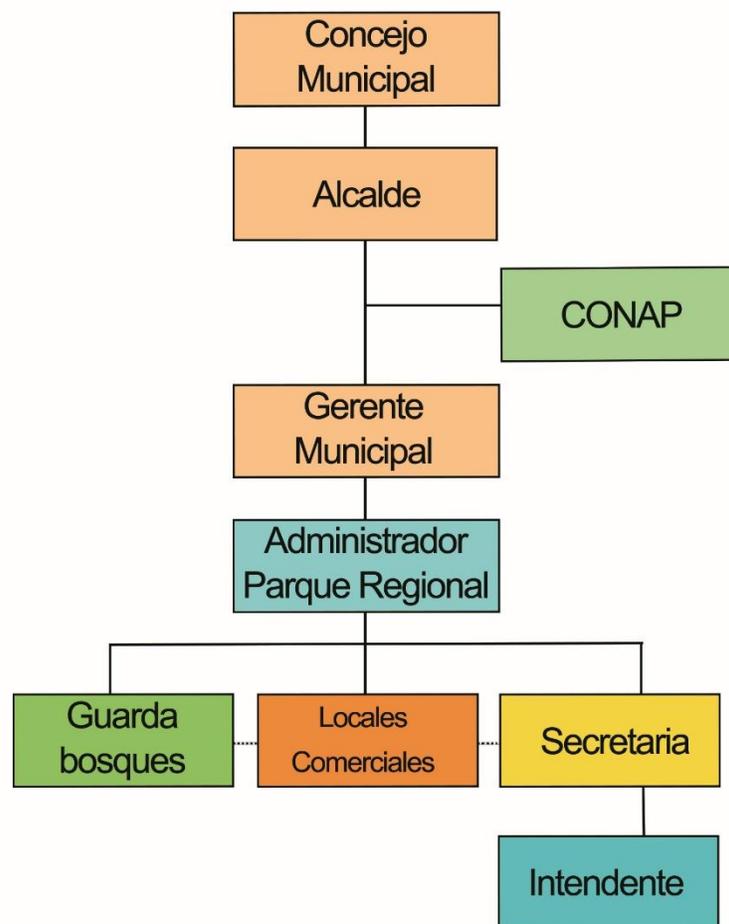
Fuente: Elaboración propia.

8.6. Propuesta Administrativa

8.6.1. Organigrama

Mediante el organigrama, se pretende que haya claridad en las relaciones laborales.

Diagrama 2 Organigrama del Parque Regional Municipal



Fuente: Elaboración propia.

8.6.2. Descripción de puestos

NOMBRE DEL PUESTO: Administrador del Parque Regional Municipal

El administrador es el puesto con mayor responsabilidad dentro del Parque Regional, ya que es el encargado de velar que se cumpla todo lo planificado para el funcionamiento del mismo. Encargado de dirigir al personal a su cargo, también de optimizar los recursos asignados para el funcionamiento del Parque, al mismo tiempo de asegurarse que la estadía de los visitantes dentro del parque sea satisfactoria y se pueda conseguir que repitan la visita.

De igual forma, debe reportar e informar periódicamente a sus superiores sobre el funcionamiento, anomalías, carencias y aciertos que se han conseguido bajo su dirección. Sin olvidar que existen criterios que deben cumplirse por el hecho de que el Parque Regional Municipal es un área protegida y está registrada en el SIGAP.

PERFIL:

- Hombre o mujer de 30 años en adelante
- Profesión: Licenciado en Administración de empresas, Ingeniero Agrónomo, Ingeniero Ambiental o Ingeniero Forestal
- Con altos niveles de valores éticos y morales.
- Idiomas: español, deseable que posea conocimientos básicos de inglés.
- Residente en el municipio o dispuesto a vivir cerca del Parque Regional.
- Conocimiento de paquete de Ofimática (Word, Excel, Power Point).
- Conocimiento en elaboración de presupuestos e informes.
- Capacidad de Ejecución y control de proyectos de mejora en la del Parque Regional.
- Buena comunicación verbal y escrita, hábil para trabajar en equipo y en la solución de conflictos.
- Con liderazgo e iniciativa para la toma de decisiones.

- Con Capacidad para gestionar.
- Capacidad de escucha y comunicación asertiva y buena disposición para la atención a visitantes.
- Tener experiencia en administración mínima de 6 meses.

FUNCIÓN

- Coordinar y dirigir al personal del Parque Regional.
- Resguardar los bienes y recursos del Parque Regional.
- Coordinar acciones requeridas por el CONAP.
- Monitorear el cumplimiento de compromisos adquiridos ante el CONAP, en relación a las garantías, medidas de mitigación, planes de manejo y otros.
- Exigir la licencia de investigación a todas las personas y entidades jurídicas que desean hacer investigaciones sobre recursos naturales dentro del área protegida.
- Velar por que los investigadores cumplan con todos los procedimientos, normas y requisitos de la ley dentro del área protegida.
- Exigir a los investigadores que entreguen al CONAP los resultados y documentos finales.
- Desarrollar la formación de capacidades en las comunidades, municipalidades y otros grupos de interés relacionados con el área protegida, en la coordinación, gestión y ejecución de fondos.
- Establecer un Plan de Capacitación para el personal del Parque Regional.

SUPERVISA

- a) Secretaría
- b) Guardabosques
- c) Intendente
- d) Cocinera

REPORTA A:

- a) Gerente Municipal
- b) CONAP

NOMBRE DEL PUESTO: Secretaria.

Puesto importante, porque se convierte en la primera impresión que los visitantes obtendrán del Parque Regional Municipal. Requiere de una persona Ordenada, Organizada, que comprenda que el servicio al visitante es importante.

Se requiere de una persona que pueda encargarse de llevar un registro de los ingresos al Parque, también responsable de velar porque el libro de visitantes esté actualizado, también será quien se encargue de mantener actualizada la información en la fanpage del Parque, las personas recurren al uso de redes sociales para buscar información y resolver sus dudas.

PERFIL:

- Mujer de 20 años en adelante
- Profesión: Secretaria Bilingüe.
- Con altos niveles de valores éticos y morales.
- Idiomas: español, deseable que posea conocimientos de inglés para comunicarse con visitantes extranjeros.
- Residente en el municipio o dispuesto a vivir cerca del Parque Regional.
- Conocimiento de paquete de Ofimática (Word, Excel, Power Point).
- Conocimiento para apoyar en elaboración de presupuestos e informes.
- Buena comunicación verbal y escrita.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Capacidad de escucha y comunicación asertiva y buena disposición para la atención a visitantes.
- Experiencia mínima de 1 año.

FUNCIÓN

- Atender la recepción del Parque.
- Realizar el cobro de la tarifa de ingreso a los visitantes.
- Asistir al Administrador en las tareas relacionadas con la administración del Parque.
- Recibir, almacenar o redactar documentos.
- Atender y registrar llamadas telefónicas.

- Orientar a los visitantes a la empresa.
- Atender a los clientes, asociados o al personal que requiera de información.
- Seguir instrucciones referentes al mejoramiento del desempeño en su puesto.
- Atender y mantener actualizada la información en la fan Page del Parque Regional.

REPORTA A:

a) Administrador de Parque Regional.

NOMBRE DEL PUESTO: Guardabosques del Parque Regional Municipal

Los Guardabosques son miembros clave del equipo para brindar un excelente servicio a los visitantes, así como para lograr el cumplimiento de los objetivos de conservación del Parque Regional Municipal. Por lo tanto, los Guardabosques deben estar bien capacitados y altamente entrenados para poder ejercer tanto, funciones de manejo del área protegida como funciones de anfitriones de la misma. Todos los Guardabosques contarán con un sistema de comunicación eficiente a través de radios con los que se mantendrán comunicados entre sí y con la Oficina de Administración del Parque Regional Municipal ubicada en el Centro de Visitantes.

PERFIL:

- Hombre de 18 años en adelante
- Profesión: nivel básico
- Con altos niveles de valores éticos y morales.
- Idiomas: español, deseable que posea conocimientos básicos de inglés.
- Residente en el municipio o que viva cerca del Parque Regional.
- Capacidad de Ejecución y control de proyectos de mejora en la del Parque Regional.
- Buena comunicación verbal.
- Habilidad para trabajar en equipo.

- Iniciativa para la toma de decisiones.
- Capacidad de escucha y comunicación asertiva y buena disposición para la atención a visitantes.
- Conocimiento básico de Primeros auxilios y atención primaria de emergencias.

FUNCIÓN

- Coordinar y cumplir instrucciones del administrador del Parque Regional.
- Resguardar los bienes y recursos del Parque Regional.
- Llevar a cabo acciones requeridas por el CONAP.
- Portar siempre su uniforme que los identifica guardabosques; para ello se les deberá proveer uniforme adecuado a las condiciones climáticas del Parque Regional Municipal.
- Conocer perfectamente la normativa del Parque Regional Municipal y cumplir todas y cada una de las normas a cabalidad, y velar por que todos los visitantes cumplan toda la normativa.
- Comunicar inmediatamente a la oficina de Administración del área protegida sobre cualquier anomalía encontrada;
- Recibir todas las capacitaciones que sean necesarias para que puedan prestar un servicio de calidad y garantizar la seguridad de los visitantes, y la conservación de los recursos naturales, la biodiversidad y los servicios ecosistémicos del Parque Regional Municipal.

REPORTA A:

a) Administrador del Parque Regional Municipal

NOMBRE DEL PUESTO: Intendente

Será la persona encargada de la limpieza del centro de visitantes, esto incluye oficinas administrativas, áreas comunes, sanitarios y el espacio que se requiera, debe mantener actualizado el inventario de insumos de limpieza para poder informar sobre cualquier falta en el de producto y que este sea provisto antes de que se termine por completo.

PERFIL:

- Hombre o Mujer de 20 años en adelante
- Profesión: nivel básico como mínimo.
- Con altos niveles de valores éticos y morales.
- Idiomas: español.
- Residente en el municipio o que viva cerca del Parque Regional.
- Iniciativa al realizar su trabajo.
- Alto nivel de servicio al visitante.
- Buena comunicación verbal.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Iniciativa para la toma de decisiones.
- Capacidad de escucha y comunicación asertiva y buena disposición para la atención a visitantes.

FUNCIÓN

- Mantener limpias todas las áreas comunes, servicios sanitarios, oficinas, áreas de descanso.
- Apoyar en lo que se solicite.
- Velar por que los visitantes disfruten de un espacio limpio.
- Apoyar en los movimientos de mobiliario y equipo cuando así lo requieran
- Llevar control sobre los insumos para hacer limpieza.
- Solicitar de manera oportuna los artículos y materiales de limpieza requeridos para el desarrollo de las actividades.
- Mantener el área de los sanitarios limpios, con los insumos de material necesario.
- Portar siempre su uniforme que le identifica, para ello se le deberá proveer uniforme adecuado al trabajo que realiza.
- Comunicar inmediatamente a la oficina de Administración del área protegida sobre cualquier anomalía encontrada.

- Recibir todas las capacitaciones que sean necesarias para que puedan prestar un servicio de calidad y garantizar la seguridad de los visitantes.

REPORTA A:

- a) Administrador del Parque Regional Municipal.
- b) Secretaria

SE COMUNICA CON:

- a) Administrador del Parque
- b) Secretaría

8.6.3. Organización Legal

El Parque Regional Municipal San Rafael Pie de la Cuesta, más conocido como “El Refugio del Quetzal”, es área protegida registrada en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP-, el 4 de febrero de 2015, mediante Resolución de la Secretaría Ejecutiva del Consejo Nacional de Áreas Protegidas -SECONAP- No. 37/2015.

8.6.4. Apoyo al Marketing

El Parque Regional Municipal San Rafael Pie de la Cuesta “El Refugio del Quetzal”, no cuenta con la promoción turística necesaria, de no ser por las personas que pasan por la carretera y han visto el rótulo o personas que lo han visitado y posteado en sus redes sociales las fotografías de su experiencia, las demás personas no tienen conocimiento de su existencia y no sería visitado en diferentes épocas del año. El parque cuenta con atractivos únicos muy relevantes. Si se aplica una estrategia de mercadeo, el Parque podría recibir más visitantes, el marketing puede ayudar para que se conozca a nivel el país y en el exterior.

8.6.5. Fan page

El Parque Regional ya cuenta con una Fan Page, dedicada a postear fotografías e información de actividades llevadas a cabo en sus instalaciones, pero la información brindada debe ser más completa.

La propuesta principal de este apartado es la alimentación constante de la página, postear información de interés para quienes quieren visitar el Parque Regional. Las Fotografías llaman la atención de las personas que se interesan en acudir al Parque con su familia, pero muchos llegan sin una idea clara del ambiente, de cuánto tiempo dura la caminata, de si deben llevar preparados alimentos y bebidas para su recorrido.

Se propone que se puedan hacerse publicaciones informativas, que contengan datos que puedan permitir que la experiencia del visitante sea realmente satisfactoria, dentro de la información que debe compartirse se puede mencionar:

- Tipo de clima.
- Temporadas de las especies.
- Actividades que pueden realizarse.
- Áreas con que se cuenta.
- Tipo de ropa y/o calzado a llevar.
- Implementos según temporada.
- Que vayan preparados con alimentos y bebidas.
- Costo de la entrada.
- Promociones en días específicos.
- Información sobre las especies que habitan el parque regional.
- Datos interesantes sobre la flora y fauna del parque.
- Las normas de comportamiento durante la visita.
- Y más información que pueda contemplarse que sea de beneficio para los visitantes.

En la propuesta se sugiere que sea la secretaria/recepcionista quien se ocupe de mantener actualizada la información de la Fan Page. Por el hecho de estar en el lugar y

tener la información de primera mano. Es por eso que se propone que el Centro de visitantes cuente con servicio de Internet.

Podría llevarse un esquema como este:

Tabla 24 Esquema de interacción con los visitantes de la Fan Page

<p>Acción: Revisión de la Fan Page. Objetivo: Conocer el nivel de interacción que las publicaciones anteriores han logrado. Días para hacerlo: martes, miércoles, jueves, viernes, sábado y domingo. Horario: 10:00AM y 3:00PM</p>
<p>Acción: revisar mensajes enviados a Fan Page. Objetivo: Interactuar con los visitantes de la página y brindar información veraz y acertada a quienes tienen interés por visitar el parque. Días para hacerlo: martes, miércoles, jueves, viernes, sábado y domingo. Horario: intervalos de 1 hora.</p>
<p>Acción: Publicar contenido relacionado con el Parque. Objetivo: elaborar publicaciones que generen interés en los visitantes de la página, datos curiosos de las especies que cohabitan en el parque, fotografías o videos que los visitantes del parque compartan por medio del correo electrónico, siempre procurando darle los créditos a las personas que los envían. Días para hacerlo: martes, jueves y sábado. Horario: 10:00AM.</p>
<p>Acción: promover y darle seguimiento al Hashtag (etiqueta) #ElRefugioDelQuetzal. Objetivo: utilizando el buscador en diferentes redes sociales, se puede dar seguimiento a las etiquetas que puedan hacer en publicaciones referentes a su visita al Parque Regional, además de poder darle difusión a las mismas. Días para hacerlo: martes, jueves y sábado. Horario: 10:00AM.</p>

Fuente: Elaboración propia.

9. CONCLUSIONES

Plantear la autosostenibilidad del Parque Regional Municipal es pensar en dotar de todas las herramientas y amplificar las habilidades que posee el personal que está a cargo. Es planificar y apegarse a lo proyectado para lograr el cumplimiento de los objetivos que se quieren conseguir.

La existencia del Parque, que tiene reconocimiento de área protegida, supone ingresos a la Municipalidad de San Rafael Pie de la Cuesta, pero para que esos ingresos mejoren se debe invertir lo necesario para permitir que los visitantes tengan una experiencia satisfactoria.

Es necesario contratar al personal idóneo para que lleve a cabo cada una de las funciones que le corresponde y esto también asegura que los recursos son bien aprovechados y usados de manera eficiente. La correcta administración del Parque es la que definirá el éxito de la planificación que pueda desarrollarse y la implementación adecuada, se traducirá en mejoras en la recaudación de ingresos provenientes del Parque Regional.

10. BIBLIOGRAFÍA

- PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL, 2011-2015. *Consejo Municipal de Desarrollo del Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos. Guatemala. Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia. Dirección de Planificación Territorial. Plan de Desarrollo San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos. Guatemala: SEGEPLAN/DTP, 2010.*
- Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Multianual (POM), Plan Operativo Anual (POA), 2021-2025. *Concejo Municipal del Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos. Guatemala. Dirección Municipal de Planificación San Rafael Pie de la Cuesta. Guatemala 2,020. Diagnóstico Territorial municipio de San Antonio Sacatepéquez.*
- POLITICA NACIONAL Y ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA GUATEMALTECO DE AREAS PROTEGIDAS. 1999. *Presidencia de la República. Consejo Nacional de Áreas Protegidas.*
- PLAN DE GESTIÓN Y MANEJO DE VISITANTES, Parque Regional Municipal Astillero Municipal Volcán de Acatenango. 2014. Licda. Luisa Zea.

11. ANEXOS

Entrevista a Director DAFIM

Nombre: _____
Edad: _____
Grado académico: _____
Experiencia previa: _____
Manejo de equipo de cómputo: _____

- ¿Cuál es la fecha en que se presentó el plan maestro del Parque Regional Municipal?
- ¿Existe fecha para poner en marcha el plan maestro?
- ¿Qué dependencias tiene
- ¿Existe un presupuesto designado para el funcionamiento del Parque Regional Municipal?
- ¿quién es el responsable de la planificación de las actividades en el Parque Regional Municipal?
- ¿Desde su experiencia en el Parque Regional, cuáles son las?

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas

- ¿Algún problema recurrente en el Parque Regional, que involucre el desembolso monetario?
- ¿Cree que la tarifa de ingreso es justa?
- ¿Qué se puede mejorar?
- ¿Alguna otra actividad o servicio que se pueda implementar en el Parque Regional?
- ¿Cree que los visitantes estarían dispuestos a pagar un costo extra por ese servicio?
- ¿Alguna otra atribución que cumpla?

Entrevista Receptor Municipal

<p>Nombre: _____</p> <p>Edad: _____</p> <p>Grado académico: _____</p> <p>Experiencia previa: _____</p> <p>Manejo de equipo de cómputo: _____</p>

- ¿Elabora, mensualmente, los informes de ingresos del Parque Regional Municipal?
- ¿Cuenta y contabiliza, de manera diaria, semanal, quincenal o mensual, los talonarios de formularios 31-B que se usan para registrar los ingresos en el Parque Regional, para entrega a Encargada de Contabilidad y Presupuesto?
- ¿Participa activamente en la elaboración de la memoria de labores de la Dirección Financiera?
- ¿Elabora los informes que le sean requeridos por su jefe inmediato superior.
- ¿Alguna otra atribución que cumpla?

Entrevista a Oficina Municipal de Servicios Públicos/Jefe de OMSP

Nombre: _____ Edad: _____ Grado académico: _____ Experiencia previa: _____ Manejo de equipo de cómputo: _____
--

Normativa

- ¿Cuál es el Objetivo del manejo del Parque Regional Municipal “El Refugio del Quetzal”?
- ¿Elabora usted un plan operativo?
 - ¿Cuándo lo presenta?
 - ¿Ante qué autoridad lo presenta?
- En el Parque Regional Municipal, usted

	Planifica	Organiza	Dirige	Coordina	Supervisa	Evalúa
Actividades						
Proyectos						

- ¿Cuándo se elaboró el último diagnóstico administrativo?
- ¿De qué forma verifica que los ingresos percibidos en el Parque Regional sean ingresados en su totalidad a la Tesorería Municipal?
- ¿Cómo se registran los visitantes del Parque Regional?
- ¿cuándo fue la última campaña de sensibilización, para el uso adecuado de las instalaciones y cuidado del Parque Regional Municipal?

¿Qué resultados tuvo?

Breve resumen de la campaña:

- ¿Cuál es la fecha de la última capacitación que tuvo en el tema de recaudación?
 ¿de Administración?
 ¿De administración financiera?
- ¿Elabora memoria anual de labores del Parque Regional Municipal?
- ¿Presenta propuestas a Alcalde Municipal para mejoramiento de las instalaciones municipales a su cargo?

No.	Propuesta	Fecha	Evaluación	Ejecución

- ¿Elabora informes que le sean solicitados por jefe inmediato superior?
- ¿Participa en reuniones de trabajo a las que sea convocado por su jefe inmediato superior?
- ¿Con qué entidades coordina?

Planificación	Operación	Monitoreo

- ¿Desde su experiencia laborando en el Parque Regional, cuáles son las: ?

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas

- ¿Algún problema recurrente en el Parque Regional?
- ¿Cómo evalúa el servicio que se brinda al visitante del Parque Regional?
- ¿Cree que la tarifa de ingreso es justa?
- ¿Qué se puede mejorar?

- ¿Alguna otra actividad o servicio que se pueda implementar en el Parque Regional?
- ¿Cree que los visitantes estarían dispuestos a pagar un costo extra por ese servicio?
- ¿Alguna otra atribución que cumpla?

Entrevista a jefe de Centro Recreativo/Encargado de cobros

<p>Nombre: _____</p> <p>Edad: _____</p> <p>Grado académico: _____</p> <p>Experiencia previa: _____</p> <p>Manejo de equipo de cómputo: _____</p>

Normativa.

- ¿Cuál es el Objetivo del manejo del Parque Regional Municipal “El Refugio del Quetzal”?
- ¿Existe algún reglamento para la visita al Parque Regional?

Funciones y Procedimientos.

- ¿Quién es el responsable del cobro de la tasa establecida a visitantes nacionales y extranjeros?
- ¿Quién lo supe en sus funciones su día de descanso?
- ¿Cuál es el criterio o criterios para la excepción del pago de ingreso al Parque Regional?
- ¿Existe una forma de registrar la visita al Parque Regional?
- ¿Cuándo fue la última actualización del registro?
- En el Parque Regional Municipal, usted

	Planifica	Organiza	Dirige	Coordina	Supervisa	Evalúa
Actividades						
Proyectos						

Observaciones:

- ¿Maneja un presupuesto para el funcionamiento del Parque Regional?
- ¿Participa usted en la elaboración del presupuesto proyectado para el Parque Regional?
- ¿Hay un vehículo municipal asignado al Parque Regional?
 - ¿Quién cubre el costo del combustible y mantenimiento?

- ¿Con qué unidades municipales coordina acciones?

No.	Acciones	Unidad Municipal
1	Mantenimiento de áreas verdes e instalaciones físicas	
2	Reparación instalaciones	
3	Monitoreo de especies de flora y fauna	
4	Impulsar planes que permitan el incremento de la flora y fauna	
5	Establecimiento de viveros que beneficien a la fauna	

- ¿Coordina e implementa actividades que garanticen la seguridad de los visitantes del Refugio?

Acción	Encargado de implementación

- ¿Tienen establecido algún protocolo en caso de atender una emergencia?
 - ¿existe un espacio específico para atender una emergencia?
- ¿Participa en actividades de capacitación que permitan mejorar su formación y la de su personal en la administración de parques ecológicos?
- ¿Cuándo fue la última capacitación y qué tema abordaron?

- ¿Quién es el responsable de Conducir o guiar a grupos de visitantes nacionales y extranjeros por el Parque Regional dando las explicaciones pertinentes?
- ¿Hay guías oficiales del Parque Regional?

Número de Guías	Horarios	Remuneración

- ¿Usted lleva a cabo la liquidación ante Receptoría Municipal?

Diaria	
Semanal	
Quincenal	
Mensual	

- ¿Cuál es el procedimiento para hacerlo?
- ¿Presenta proyectos de mejoramiento de las condiciones de las instalaciones físicas y áreas verdes del Refugio para su discusión y aprobación?

Plan	Presentado (¿a qué autoridad?)	Evaluado (¿por qué autoridad?)	Ejecutado (¿por qué entidad?)

- ¿Elabora y presenta oportunamente los informes que le sean requeridos por su jefe inmediato superior?

Fecha o época del ejercicio presupuestario	Registro

- ¿Desde su experiencia laborando en el Parque Regional, cuáles son las:?

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas

- ¿Algún problema recurrente en el Parque Regional?
- ¿Cómo evalúa el servicio que se brinda al visitante del Parque Regional?
- ¿Cree que la tarifa de ingreso es justa?
- ¿Qué se puede mejorar?
- ¿Alguna otra actividad o servicio que se pueda implementar en el Parque Regional?
- ¿Cree que los visitantes estarían dispuestos a pagar un costo extra por ese servicio?
- ¿Alguna otra atribución que cumpla?

Preguntas en la Encuesta hecha a los visitantes, contenidas en un formulario de Google.

- Edad.
- Procedencia
- ¿Es primera vez que visita el parque?
 - ¿Cuántas veces ha visitado el parque?
- ¿Cómo se enteró de la existencia del Parque?
- ¿sabía usted que el Parque esta reconocido como un área protegida?
- ¿El guía le detalló las normas de comportamiento durante su visita?
 - ¿alguna norma llamó su atención en especial?
- ¿Qué le pareció el lugar?
- ¿Tuvo la oportunidad de observar algún Quetzal?
- ¿El guía le explicó sobre las distintas temporadas a lo largo del año, avistamiento, anidación, etc.?
- ¿Le parece justa la tarifa de ingreso?
- ¿Le extendieron recibo por la cuota de ingreso?
- A su criterio, ¿qué hace falta en el parque?
- Comentarios, observaciones.