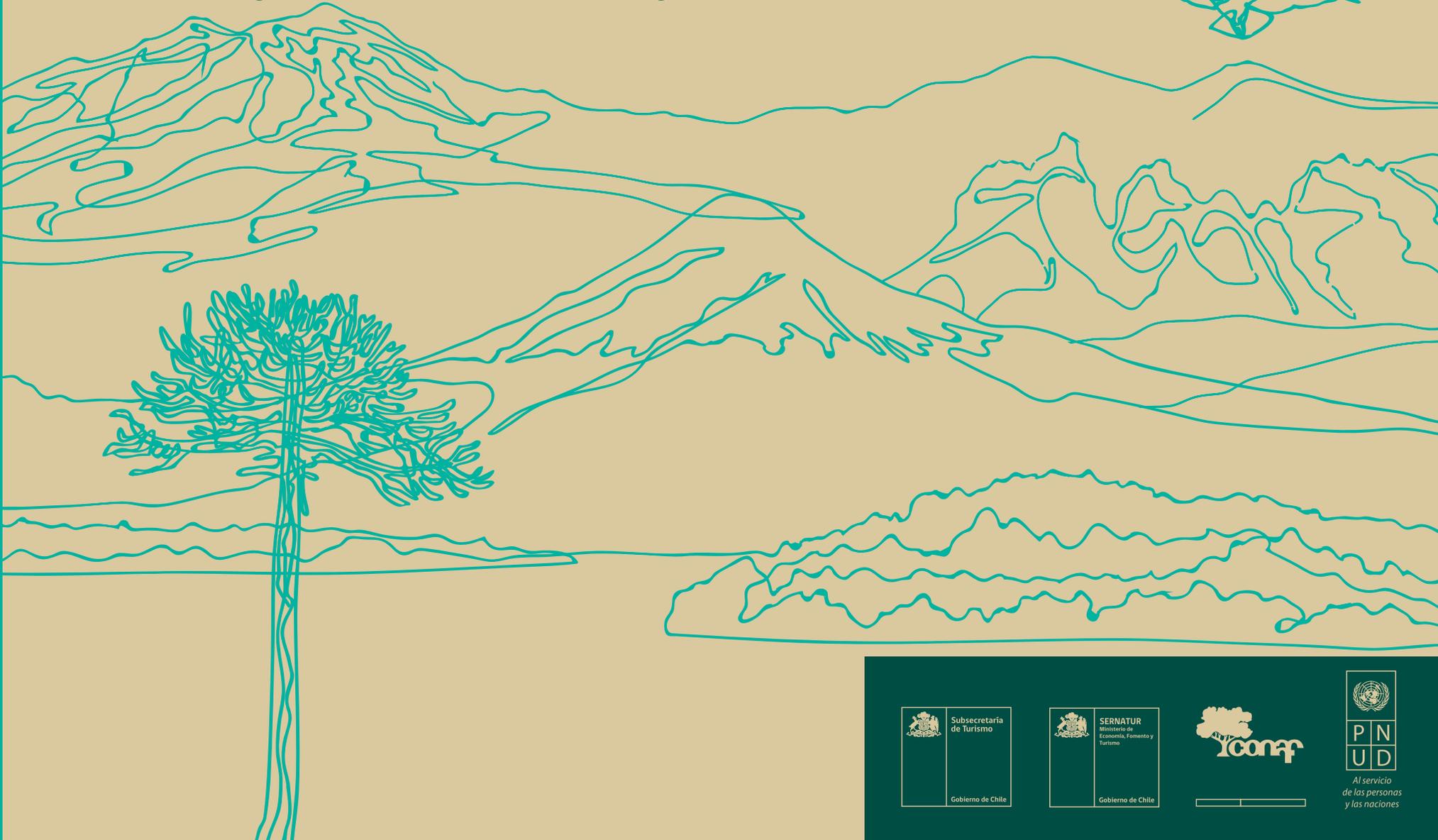


GUÍA DE EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL VISITANTE

metodología en Áreas Protegidas



GUÍA DE EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL VISITANTE, metodología en Áreas Protegidas

1ª edición, diciembre 2017.

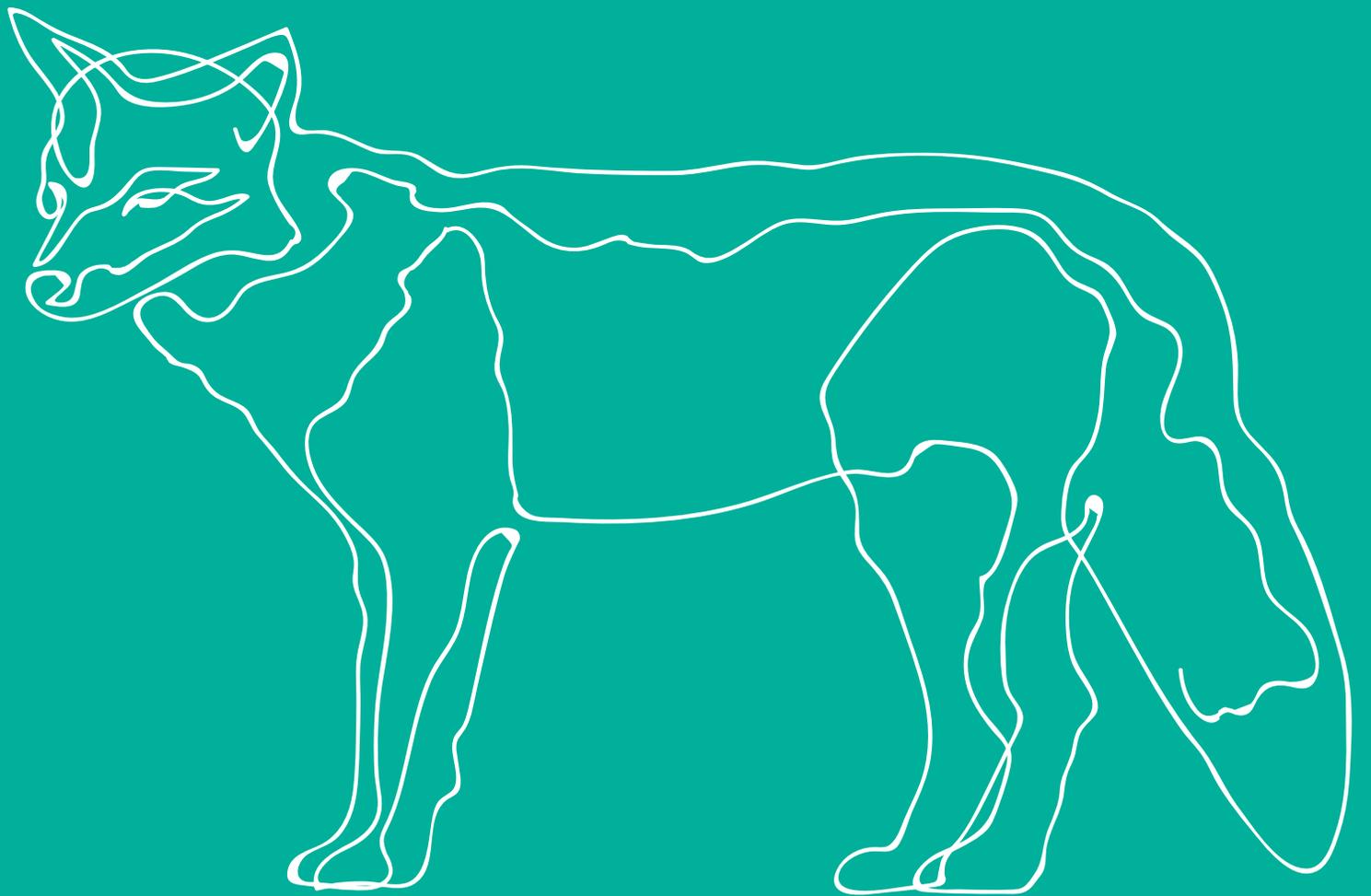
Subsecretaría de Turismo
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Se autoriza la reproducción parcial de los contenidos de la presente publicación para los efectos de su utilización a título de cita o con fines de enseñanza e investigación, siempre citando la fuente correspondiente, título y autor.

Subsecretaría de Turismo.
Dirección: Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Torre 2, Piso 10, Santiago, Chile.
Teléfonos: (56 2) 2473 3629
www.subturismo.gob.cl - www.economia.gob.cl

Texto elaborado por la agencia Parks Canada y adaptado por Subsecretaría de Turismo, Servicio Nacional de Turismo y Corporación Nacional Forestal

GUÍA DE EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL VISITANTE, METODOLOGÍA EN ÁREAS PROTEGIDAS



PRESENTACIÓN

La "Guía de evaluación de la experiencia del visitante" se enmarca en el mandato de la Subsecretaría de Turismo para coordinar e implementar el "**Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable**", cuyo objetivo es "impulsar el desarrollo sustentable del sector, mediante acciones en destinos turísticos priorizados del país, que permitan su reconocimiento interno y mejoren la posición competitiva de Chile".

Dentro de estos destinos turísticos se encuentran las **áreas protegidas** del Estado, las que se abordan en un plan de acción específico (**Plan de Acción de Turismo Sustentable en Áreas Protegidas del Estado 2014-2018**) que asigna recursos a un total de 20 áreas protegidas, de las cuales 8 han sido priorizadas por el Comité de Ministros del Turismo, centrando de esta manera la gestión en acciones que potencien el desarrollo turístico sustentable de este tipo de territorios a través de la puesta en valor de sus recursos.

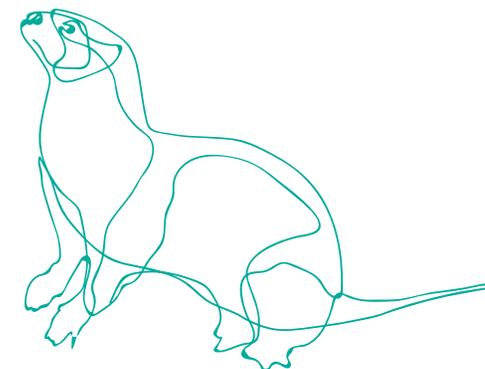
La urbanización y el crecimiento de la población en torno a las ciudades ha generado una disminución de espacios naturales, lo que se ha traducido en una creciente demanda de visitación de áreas protegidas para la recreación y educación. Por este motivo es necesario planificar y establecer sistemas de manejo que permitan el uso público de las áreas protegidas, generando una visitación amigable con el entorno, que aporte a su conservación a lo largo del tiempo, y entregando una oferta de actividades y servicios acorde al perfil de visitantes que las utiliza.

La Subsecretaría de Turismo ha realizado un trabajo en conjunto con el organismo que administra la Red de Parques Nacionales en Canadá (Parks Canada),

posicionando el concepto de **experiencia del visitante** como una forma de puesta en valor de las áreas protegidas. Este concepto espera potenciar un tipo de turismo cada vez más acotado a los intereses y motivaciones de los turistas en torno a las áreas protegidas, planificando el uso público de manera sustentable.

La Guía que se presenta a continuación, expone la metodología utilizada por el Departamento de Experiencia de Visitantes de Parks Canada, para evaluar la experiencia de los visitantes. Esta metodología plantea una serie de pasos que permiten realizar un diagnóstico de cada uno de los elementos que forman parte de la construcción de la experiencia del visitante, para luego plantear un plan de acción que permita generar mejoras continuas al uso público de las áreas.

La metodología propuesta ha sido elaborada por Parks Canada, y adaptada por Subsecretaría de Turismo, para ser una herramienta que apoye a las administraciones de las áreas protegidas, y les permita examinar sus programas, servicios e instalaciones, en pos de una mejora continua de las experiencias turísticas que estos territorios ofrecen.

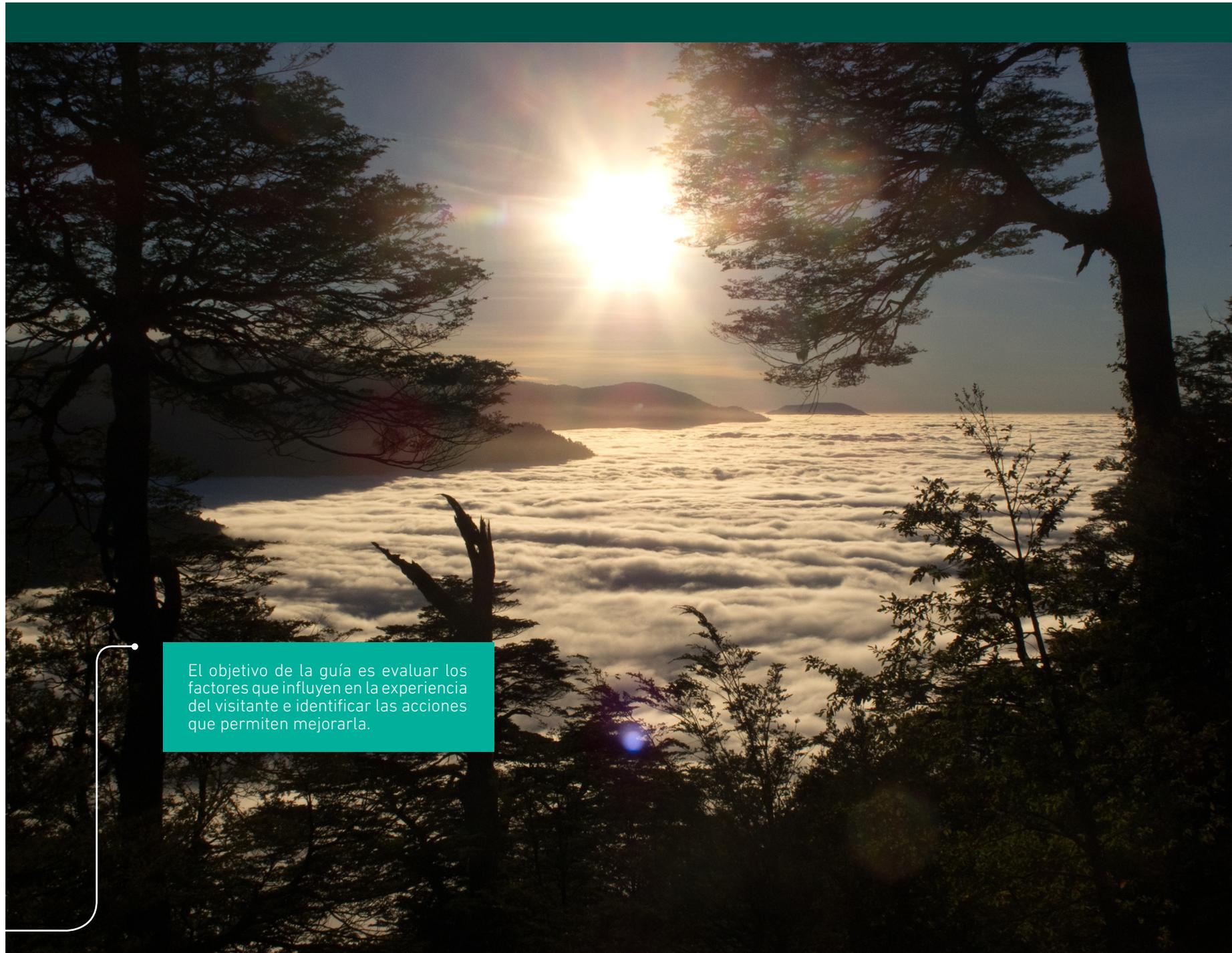


Indice

PRESENTACIÓN

1. ¿QUÉ ES LA EXPERIENCIA DEL VISITANTE?	8
2. DESARROLLO EXPERIENCIAS	9
2.1 CICLO DEL VISITANTE	10
2.2 DISEÑO DE EXPERIENCIA	12
3. EVALUACION DE LA EXPERIENCIA	13
3.1 ORGANIZACIÓN TALLER DE EVALUACIÓN	14
3.2 METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	20
4. ELABORACIÓN PLAN DE ACCIÓN	32



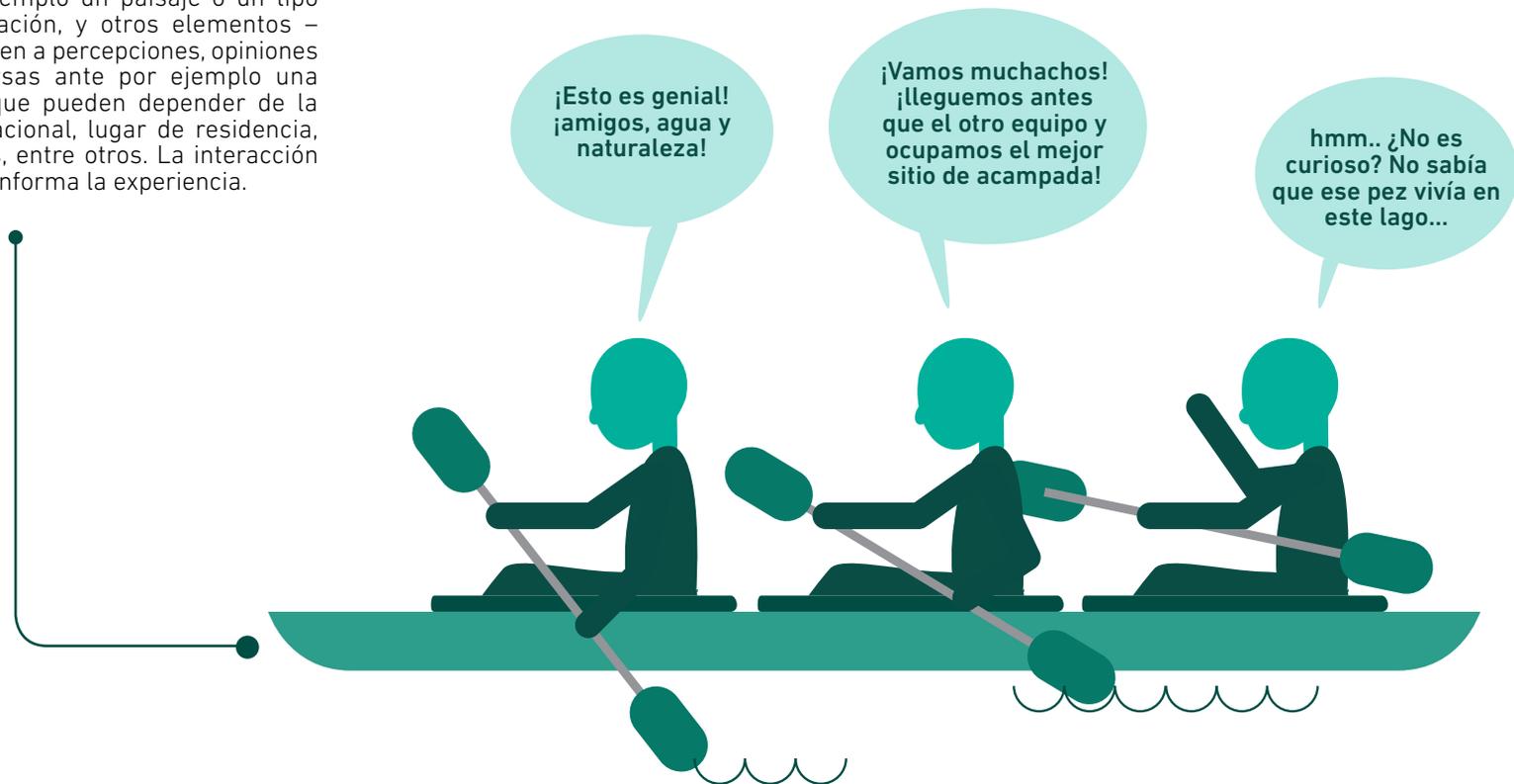


El objetivo de la guía es evaluar los factores que influyen en la experiencia del visitante e identificar las acciones que permiten mejorarla.

¿QUÉ ES LA EXPERIENCIA DEL VISITANTE?

La experiencia del visitante es el resultado de vivenciar un producto turístico en el cual interactúan aspectos objetivos y subjetivos. Esto quiere decir, que existen elementos –objetivos- que no podemos modificar, como por ejemplo un paisaje o un tipo determinado de instalación, y otros elementos –subjetivos- que responden a percepciones, opiniones y/o valoraciones diversas ante por ejemplo una misma actividad, las que pueden depender de la edad, sexo, nivel educacional, lugar de residencia, motivaciones, intereses, entre otros. La interacción de ambos elementos conforma la experiencia.

Personas que participan de la misma actividad pueden tener diferentes experiencias



DESARROLLO DE EXPERIENCIAS

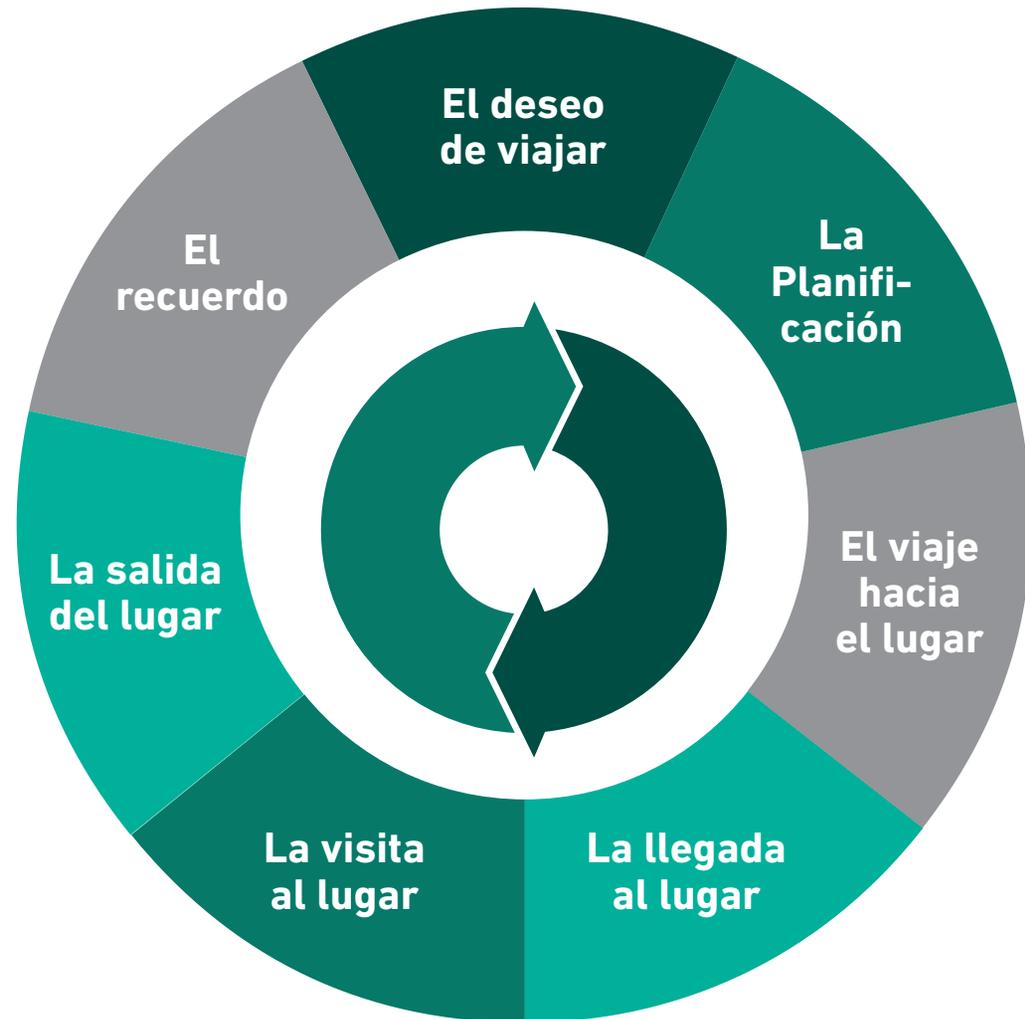
El desarrollo de experiencias turísticas permite la vinculación emocional del visitante con el entorno. Para lograr tener una buena experiencia en un área protegida, es necesario desarrollar servicios y actividades que permitan lograr esa conexión. Se deben tomar en cuenta las características de los visitantes, sus intereses y motivaciones, con el objetivo de entregar una oferta atractiva, que permita la interacción con el medio, el aprendizaje, la diversión, el deporte u ocio, según sea el caso. Se busca diversificar la experiencia a través de una oferta turística que favorezca el uso público y a la vez considere aspectos que logren su valoración y conservación en el tiempo.



Parque Nacional Villarrica

El ciclo del visitante

La experiencia del visitante se construye en torno a 7 etapas que se van encadenando unos a otros e influyen en la percepción final del visitante al regresar a su lugar de origen. Estos pasos se denominan Ciclo del Visitante.



El deseo de viajar

Se relaciona con las expectativas y motivación que un visitante tiene previo a la planificación de un determinado viaje.



La planificación

Serán todas las acciones previas al viaje para programar la visita. Aquí se buscarán alternativas de actividades, información del área protegida, lugares donde alojar etc.



El viaje hacia el lugar

Será el acto del visitante para llegar al área protegida.



La llegada al lugar

Sorresponde a la primera interacción del visitante con el área protegida.



La visita al lugar

será la interacción que tengamos con nuestro destino, la percepción e interpretación que tengamos del lugar de visita depender.



La salida del lugar

Acción exacta en donde el visitante abandona el área protegida y emprende el retorno a su lugar de destino.



El recuerdo

Serán todas las vivencias y experiencias resultantes de la visita. La experiencia será memorable si el visitante logra conectarse emocionalmente con el área protegida.



Diseño de Experiencias Turísticas

Una experiencia turística responde a la serie de sensaciones y emociones, a nivel subjetivo, que genera un servicio o producto turístico.

Por ello, el diseño e implementación de experiencias de calidad deben tomar en cuenta las preferencias, actitudes, habilidades y conocimientos previos del turista: Tanto éste como el proveedor co-crean valor en la experiencia.

Una consecuencia de ello es que, mientras la calidad de un servicio puede ser medida de manera objetiva, la experiencia se asocia con percepciones individuales del turista y, por lo tanto, el proceso de evaluación de esta experiencia implica la incorporación y análisis de múltiples variables

La visita
El lugar + **Aprendizaje**
La actividad **Disfrute** = **EXPERIENCIA**
 Satisfacción
 Conexión



Rol de la Evaluación de la Experiencia:

Una vez que la oferta de actividades y servicios se instala en el área protegida, es necesario establecer un sistema de evaluación de las experiencias que permita ir planificando la realización de estas actividades y así ir efectuando una mejora continua al uso público.

El diseño de experiencias es un proceso que nunca debe considerarse terminado por completo, por lo tanto, es importante considerar la evaluación y el

mejoramiento permanente de los servicios y actividades ofrecidas en virtud de las necesidades, gustos y expectativas de los visitantes.

Para ello, se propone una metodología de evaluación que tiene como objetivo final la elaboración de un plan de acción para llevar a cabo esas mejoras.

EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA

El proceso de evaluación de la experiencia permite innovar y proponer una mejora progresiva y consistente a los bienes y servicios, generando oportunidades únicas, seguras y estimulantes que favorezcan una experiencia memorable y significativa.

Durante el proceso de evaluación



Observar quiénes visitan el área hoy y las tendencias que podrían influir en quiénes la visitarán en el futuro. ¿Quiénes son los visitantes actuales? ¿Quiénes son los visitantes potenciales?



Evaluar el estado actual de los diferentes elementos del ciclo de la experiencia del visitante. ¿Se utilizan varios medios de promoción, según las preferencias de cada perfil de visitante? ¿Se dispone de mapas e indicaciones en oficinas de información turística regionales y locales? ¿Se proporcionan oportunidades para conocer los aspectos únicos del área protegida?



Identificar qué funciona bien y dónde hay oportunidades de mejorar



Calificar cada elemento



Identificar las acciones claves para una mejora o un cambio



Organización taller de evaluación

El proceso de evaluación se lleva a cabo mediante la realización de un taller que permite construir un diagnóstico para cada una de las etapas de la visita, este se realiza en equipos multidisciplinarios de 6 a 12 personas, y es liderado por un facilitador que orienta el trabajo con el objetivo de establecer un diagnóstico de la situación, proporcionando las preguntas que permitirán evaluar cada uno de los 4 pilares.

1. **Búsqueda de información y planificación**
2. **Capacidad organizacional**
3. **Análisis de la actividad**
4. **Satisfacción del visitante**

Este taller de evaluación tiene una duración por lo general de dos días, sin embargo, requiere preparación previa para coordinar con la administración del área protegida aspectos logísticos y recopilar información sobre el comportamiento de visitantes que permita obtener un análisis comparativo con cifras a nivel local, nacional y en algunos casos internacional.



Temas a evaluar durante el Taller

Búsqueda de Información y planificación:

- Tendencias en uso de parques
- Necesidades y expectativas del visitante
- Tendencias regionales
- Planes de negocio y de administración.
- Planificación estratégica

La capacidad organizacional:

- Liderazgo y manejo
- Estructura organizacional
- Aprendizaje y capacitación continua
- Participación de los empleados
- Recursos y bienes

Análisis de la actividad:

- Toma de conciencia/ promoción
- Preparación y acercamiento
- Llegada y recepción
- Servicios y actividades en el Área Protegida
- Oportunidades mejoradas
- Recolección
- Colaboración con Asociados
- Recuperación del Servicio

Satisfacción del visitante:

- Medición del desempeño
- Satisfacción
- Retroalimentación del visitante
- Valores y Actitudes

El resultado de la evaluación es usado directamente para generar un plan de acción que permita facilitar la experiencia del visitante. Este proceso y el plan de acción indican al personal del área protegida cómo desarrollar mejor sus funciones y cómo pueden contribuir a facilitar la visita de uso público de cada área protegida. El Plan resultante traducirá los hallazgos de la evaluación en acciones que pueden ser implementadas en el corto plazo.

El resultado final de la metodología a implementar permite identificar qué acciones y/o elementos se están ejecutando satisfactoriamente y cuáles hay que mejorar respecto a la visita de áreas protegidas, para establecer líneas de acción en todos aquellos ámbitos que influyen en dicha visita. De esta manera, el personal y los administradores tendrán información relevante y pertinente para responder a las expectativas de los visitantes, y tendrán identificadas las prioridades y el apoyo necesario para las inversiones futuras.

Se espera que el plan de acción entregue elementos que sirvan de línea base para monitorear el progreso futuro y el desempeño del área protegida. También puede ayudar a identificar ejemplos o buenas prácticas que podrían beneficiar a otras localidades.

Las acciones que se basan en la evaluación pueden representar mejoras paulatinas, pero a largo plazo contribuirán significativamente a que la administración de las áreas protegidas pueda desarrollar experiencias memorables del visitante y de calidad.

Preparación del taller

Previo al taller se deberá reunir la mayor cantidad de información existente con respecto al área protegida y sus entornos, para esto, buscar información con respecto a los siguientes aspectos:

- ✓ Estadísticas de visitas
- ✓ Porcentaje de turistas de la región que ingresan al área protegida.
- ✓ Cual es la duración de la estadía, cuales son las actividades realizadas
- ✓ Posibles encuestas levantadas a los visitantes
- ✓ Las opiniones, sugerencias o reclamos existentes en torno al área protegida.
- ✓ Cuales son las oportunidades para la interpretación y la recreación al interior del área protegida y sus entornos
- ✓ Los perfiles de visitantes actuales y potenciales
- ✓ Cuáles son los aspectos únicos del área protegida
- ✓ Cuáles son los distintos productos y servicios que se pueden implementar o que existen en un área protegida, pensando en los distintos visitantes.

Luego del análisis previo de información, se deberá generar un listado de participantes que estén comprometidos con el área protegida y colaboren de algún modo en las variables que son parte de la experiencia de los visitantes. Se recomienda que el grupo tenga entre 6 y 12 personas. También es necesario comprometer a la administración, para lo que se propone incluir en la etapa de planificación, la organización de una reunión previa. Esta reunión puede ser presencial o por video conferencia y servirá para plantear temas de logística asociados al desarrollo del taller como también para formalizar el compromiso de la administración con los resultados del trabajo.

.1

Enfoque

El enfoque de la evaluación debe ser definido claramente al principio del ejercicio. La evaluación está diseñada para proveer resultados generales a nivel de área protegida. El enfoque general de localización, programas y actividades incluidas en la evaluación determinará la complejidad y requerimientos de tiempo para el trabajo. La evaluación de la experiencia del visitante puede ser adaptada y ajustada a cada situación. Las áreas protegidas de mayor tamaño podrían, por ejemplo, enfocar la evaluación en un sector específico.

.2

Conseguir el compromiso de la administración

La evaluación solo será útil si existe compromiso para dar seguimiento a los resultados. Por ello, antes de iniciar la evaluación es clave asegurar que los administradores aprueben el enfoque, estén de acuerdo en participar y abiertos a realizar cambios.

.3

Reunir el equipo de evaluación

Es fundamental contar con un equipo que tenga distintos conocimientos y experiencias. La participación de representantes de todas las funciones que están asociadas a la experiencia del visitante, directa o indirectamente, asegurará una visión holística del problema y empoderamiento de las acciones resultantes. La representación de distintos actores relevantes también asegurará que las acciones resultantes integren los elementos claves del área protegida y promoverá la comunicación interna.

.4

Organización previa a la evaluación

Es relevante considerar una reunión previa entre los participantes, aproximadamente un mes antes de la evaluación, para revisar todos los aspectos involucrados en el proceso. Durante la reunión (presencial o a distancia) los facilitadores delinearán el proceso, presentarán la hoja de trabajo y animarán a los participantes a prepararse para la evaluación revisando la hoja de trabajo.

.5

Los Facilitadores

Lo ideal es que se conforme un equipo de facilitadores, el cual debe tener dos encargados de llevar a cabo la evaluación guiando cada uno de los temas a tratar y un especialista en estadísticas que permita analizar datos específicos de cada área protegida. Sus roles serán conseguir consensos y buscar la información o documentación necesaria. Un facilitador liderará la discusión y anotará los resultados en un paleógrafo mientras que el otro ingresará los datos a un computador.

Por otra parte, un especialista en estadísticas presentará la información pertinente en términos de datos regionales y nacionales de demografía y aspectos sociales que pueden afectar la visitación, tanto en la actualidad como en el futuro, y los resultados de los estudios que se han desarrollado en el área protegida y su entorno. Esta información será entregada a los participantes previo a la sesión y será presentada como un punto de inicio para el ejercicio de evaluación. Esta información hablará acerca de quiénes son los visitantes del área protegida como también quién es el visitante potencial que puede ser atraído al lugar. Para tener información más ajustada a los grupos de visitantes potenciales puede ser necesario conducir nuevos estudios. Esta acción debe ser anotada en el ítem "Investigación y Planificación de la Visita".

El facilitador deberá finalmente redactar el documento final que resume el diagnóstico y establece el plan de acción, identificando actividades concretas y personal responsable de llevarlas a cabo. Considerando que todas las áreas protegidas son diferentes, la Evaluación de la Experiencia del Visitante es flexible y puede ser adaptada a las necesidades de cada lugar.



Para organizar el taller se recomienda:

- ✓ Generar un Listado de participantes y facilitadores para la realización del taller, en donde todos los participantes del equipo de evaluación participarán y asistirán a los dos días completos de las reuniones de evaluación.
- ✓ Deberá existir el compromiso de la administración del área Protegida para considerar y llevar a cabo los resultados de la evaluación.
- ✓ Planificar la reunión previa al menos un mes antes de la evaluación para organizar la logística del taller. Además, previo a esta reunión es importante comprometer al equipo completo de la evaluación para que participe de ella.
- ✓ Se espera que el o los facilitadores visiten el área protegida como "cualquier visitante" para contar con una idea inicial de la problemática.
- ✓ Todos los participantes del equipo de evaluación deberán revisar las hojas de trabajo previo al taller.

Propuesta de programa para organizar el taller

DÍA 1

- Introducción ¿Por qué estamos aquí?
- Visitantes actuales y potenciales
- Planificación e investigación de la visita: ¿qué funciona bien?, preocupaciones o inquietudes, calificaciones y acciones.
- Ejercicio de experiencia del visitante y consultas
- Almuerzo
- Ciclo de la experiencia del visitante: ¿qué funciona bien?, preocupaciones o inquietudes, calificación, acciones.
- Fin del Día 1

DÍA 2

- Continuación del ciclo de la experiencia del visitante: ¿qué funciona bien?, preocupaciones o inquietudes, calificación y acciones.
- Almuerzo
- Capacidad organizativa: ¿qué funciona bien?, preocupaciones o inquietudes, calificación, acciones.
- ¿Cómo se visualiza la experiencia del visitante en el futuro?
- Cierre del taller (pasos a seguir)
- Fin del día 2

Metodología de la evaluación

La evaluación de la experiencia del visitante y su planificación se desarrolla considerando ocho principios:



La metodología de evaluación se centra en la exploración de una serie de declaraciones por parte de los participantes, que hablan de la experiencia de los visitantes. Se recomienda comenzar con una actividad "rompehielos" que sirva para generar confianza entre los participantes y preparar la actividad. Posteriormente se realizará una breve revisión del proceso y de las reglas para llevar a cabo la discusión.

Antes de iniciar la evaluación es importante revisar y considerar el mandato de la creación del área protegida que establezca un marco para el plan de acción.

.1

¿Quién es el visitante actual y potencial?

Se debe realizar una presentación acerca de las tendencias sociales y demográficas a nivel nacional y regional que pudiesen afectar la visita actual y potencial del área protegida y entregar información acerca de los estudios específicos que se han realizado en el área. El equipo de facilitación pondrá a disposición esta información en la sala del taller y animará a los participantes a usarla como referencia.

.2

Descripción de la experiencia única que se puede vivir en el área protegida

Los participantes describirán la experiencia que creen o sienten refleja lo esencial del área protegida, basándose en su propia experiencia o en la de otra persona. Después de que todos los participantes desarrollaron este ejercicio, se les solicitará que destaquen los elementos comunes de las experiencias relatadas. Los facilitadores comentarán algunos hallazgos generales entre los elementos comunes de experiencias del visitante excepcionales.



Parque Nacional Torres del Paine

.3

Explorar los elementos de la experiencia del visitante

La etapa principal de la evaluación consiste en que uno de los facilitadores leerá una serie de declaraciones que plantearán los puntos a discutir. El facilitador llevará al grupo a una discusión respecto de cada una de las declaraciones para ir definiendo el diagnóstico de la situación actual y los niveles de logros de cada una.

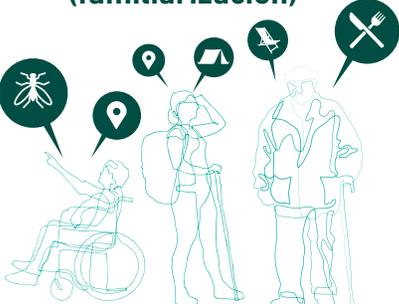
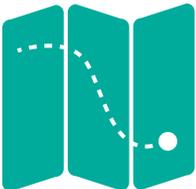
A continuación se propone un listado de declaraciones que aborda aspectos de la experiencia del visitante que permiten orientar el desarrollo de la discusión. Cada una de estas declaraciones deberá ser posteriormente evaluada para la priorización de acciones a implementar en el área protegida.

Investigación y planificación del uso público

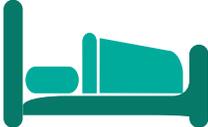
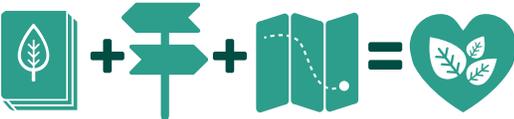
ELEMENTO	DECLARACIONES DE LA EVALUACIÓN	PUNTOS A DISCUTIR
Tendencias nacionales y regionales del turismo	<p>1. Se comprenden las tendencias que afectan el turismo y la recreación en el área protegida</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se utilizan los estudios de información turística comunal y regional sobre las tendencias y proyecciones demográficas, sociales y turísticas. ✓ Los patrones de uso de los visitantes (por ejemplo: duración de la estadía, actividades que realizan) se conocen y se utilizan para la planificación del uso público. ✓ Se sabe cuál es el impacto que produce el área protegida en la economía local. ✓ Se conocen los productos y servicios de otros destinos similares al área protegida.

ELEMENTO	DECLARACIONES DE LA EVALUACIÓN	PUNTOS A DISCUTIR
Investigación del área protegida	2. Se monitorean las visitas	<ul style="list-style-type: none">✓ Las estadísticas de visitas se revisan y analizan.✓ Se conoce el porcentaje de los turistas de la región que visitan al área protegida.✓ Se monitorean los patrones de uso del área protegida (por ejemplo, duración de la estadía, actividades realizadas).✓ Se realizan encuestas a los visitantes de manera regular.✓ Se proporcionan espacios para manifestar opiniones, sugerencias o reclamos (por ejemplo, libro de reclamos) y esta información se utiliza para la planificación. <p>Las oportunidades para la interpretación y la recreación son consideradas en la planificación.</p>
Planificación dirigida al visitante	3. Se identifican las oportunidades	<ul style="list-style-type: none">✓ Se identifican los perfiles de visitantes actuales y potenciales.✓ Se identifican los elementos que contribuyen a que el área sea única y se definen para cada perfil de visitante -¿por qué vienen?-.✓ Se ha analizado el perfil de visitantes potenciales y se han identificado las oportunidades -¿Qué otro tipo de visitante podría visitar?-.✓ Se personalizan los productos y servicios para que resulten atractivos a los distintos perfiles de visitantes.

Ciclo del Visitante

ELEMENTO	DECLARACIONES DE LA EVALUACIÓN	PUNTOS A DISCUTIR
<p data-bbox="247 440 541 500">Toma de Consciencia (familiarización)</p> 	<p data-bbox="785 435 1142 488">4. La promoción está dirigida a un público objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La unidad colabora con autoridades regionales de turismo y con organizaciones de promoción para llegar a cada perfil de visitante objetivo. ✓ Se utilizan varios medios de promoción, según las preferencias de cada perfil de visitante. ✓ Se distribuye material impreso según las preferencias de cada perfil, y se reabastecen de manera regular. ✓ Las relaciones con los medios de promoción abordan cada perfil. ✓ El calendario de promoción se planifica. ✓ Se monitorea el alcance y la eficacia de la promoción.
<p data-bbox="239 829 541 857">Preparación del Viaje</p> 	<p data-bbox="779 850 1136 959">5. Hay información disponible para que los visitantes planifiquen adecuadamente su viaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La información del sitio web está actualizada y es atractiva. El material impreso está actualizado. ✓ El área protegida, como atractivo turístico, está incluida en las publicaciones y sitios web de turismo nacional, regional y local. ✓ Se responden oportunamente las solicitudes por teléfono y correo electrónico. ✓ La información previa al viaje propone suficientes alternativas de experiencias, lo que permite a los visitantes personalizar un itinerario y las actividades a realizar. ✓ Se dispone de servicios que ayuden a la planificación del viaje (ejemplo: reservas, preventas de permisos).
<p data-bbox="302 1247 470 1274">Cómo llegar</p> 	<p data-bbox="779 1268 1136 1321">6. Las indicaciones para llegar son claras</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las instrucciones para llegar al lugar se han hecho en base a un análisis de las necesidades del visitante. ✓ Se ha ajustado la señalética según las necesidades del visitante. ✓ La señalética de orientación recibe mantenimientos periódicos y se reemplaza cuando es necesario. ✓ Se dispone de mapas e indicaciones en oficinas de información turística regionales y locales.

ELEMENTO	DECLARACIONES DE LA EVALUACIÓN	PUNTOS A DISCUTIR
<p>La llegada</p> 	<p>7. Bienvenida a los visitantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El espacio de acogida o bienvenida (por ejemplo: la recepción, centros de visitantes o centro de información) y la señalética de llegada son adecuadas. ✓ Se diseñan normas o códigos de servicio de calidad para los visitantes. ✓ El personal le da la bienvenida a los visitantes o se hace a través la señalética u otros medios. ✓ Los visitantes saben dónde encontrar la información y esta se proporciona a través de varios de medios. ✓ El espacio de acogida o bienvenida proporciona orientación y sensibiliza a los visitantes. ✓ Los mensajes de orientación proporcionan ideas de itinerario y opciones basadas en los perfiles de visitantes. ✓ El comportamiento que se espera del visitante se comunica con mensajes "en positivo".
<p>Instalaciones</p> 	<p>8. Se abordan las necesidades básicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las instalaciones y equipamiento están limpios y bien mantenidos. ✓ Se dispone de instalaciones básicas en buen estado: estacionamientos, baños, bancas, basureros, reciclaje, áreas de picnic, miradores, entre otros. ✓ Se dispone de alimentación para la venta. ✓ Se garantiza la seguridad y los visitantes se sienten seguros. <p>Las instalaciones se encuentran en lugares estratégicos para el confort de los visitantes (ejemplo: en caso de inclemencias climáticas)</p>

ELEMENTO	DECLARACIONES DE LA EVALUACIÓN	PUNTOS A DISCUTIR
Alojamiento 	9. Se informa acerca de los servicios de alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se proporciona información sobre el alojamiento para los visitantes que desean pernoctar en el área (en el área protegida o fuera de ella). ✓ Se ofrece o se ha explorado la posibilidad de proporcionar servicios de alojamiento en el área protegida (por ejemplo camping). ✓ Se aplican los principios de calidad en el servicio.
Actividades recreativas 	10. Se ofrece una amplia gama de actividades recreativas.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se optimiza el potencial del área protegida para actividades recreativas. ✓ Las actividades están orientadas a diferentes perfiles de visitante. ✓ La variedad de actividades se comunica claramente al visitante. ✓ La señalética indica dónde se realizan las actividades. ✓ Se proporcionan oportunidades para conocer los objetos de conservación del área protegida. ✓ Se dispone de arriendo de equipos para la recreación. ✓ Se organizan eventos especiales.
Planificación de la interpretación 	11. La planificación de nuevos productos y programas se basa en un enfoque centrado en el visitante	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La planificación de la interpretación integra diferentes tipos de medios. ✓ Un equipo multidisciplinario desarrolla el plan según las consultas realizadas a los visitantes. ✓ Se utilizan medios innovadores para ayudar a los visitantes a descubrir las características naturales y culturales relevantes del área, así como sus historias significativas. ✓ Se consideran métodos alternativos de comunicación. ✓ Se considera la recapitalización o desafectación, según sea necesario.

ELEMENTO	DECLARACIONES DE LA EVALUACIÓN	PUNTOS A DISCUTIR
<p data-bbox="317 337 525 402">Actividades de interpretación</p> 	<p data-bbox="808 363 1167 440">12. Se ofrece una amplia variedad de programas y medios de interpretación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los programas de interpretación se diseñan considerando los diferentes perfiles de visitantes. ✓ Las opiniones del visitante se analizan y se utilizan para la planificación de la interpretación. ✓ Se toman en consideración las dimensiones sensoriales, cognitivas, emotivas, físicas y sociales del aprendizaje. ✓ La planificación y métodos de interpretación se basan en las necesidades de los visitantes. ✓ Se ofrece una amplia variedad de oportunidades para la interpretación tanto para individuos como para grupos, visitas "tras bambalinas" y oportunidades de voluntariados. ✓ Los medios de interpretación están en buen estado y son monitoreados. ✓ Se dispone de suficiente personal, voluntarios y asociados para implementar los programas. ✓ Los guías o intérpretes están certificados.
<p data-bbox="289 1013 552 1045">Salida y recuerdos</p> 	<p data-bbox="808 1037 1167 1089">13. Se dispone de recuerdos de la visita</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se pueden comprar souvenirs y regalos. ✓ Se hacen sugerencias para repetir la visita. ✓ El personal promueve unidades cercanas o con temáticas similares. ✓ Artículos coleccionables del área protegida se integran a los programas y a las publicaciones. ✓ Se facilitan fotografías de los visitantes (se sugieren puntos para la toma de fotografía, miradores, otros). ✓ Se encuentra disponible un libro de reclamos y sugerencias.

Capacidad organizativa

ELEMENTO	DECLARACIONES DE LA EVALUACIÓN	PUNTOS A DISCUTIR
Personal y recursos	<p>14. El personal, las herramientas y las inversiones son adecuadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ habilidades y competencias requeridas se definen y se contrata al personal adecuado. ✓ El personal cuenta con la capacitación, las herramientas y el equipamiento adecuado, los que se actualizan y renuevan periódicamente. ✓ Los conocimientos, experiencias y mejores prácticas se comparten dentro del área protegida y en la administración. ✓ El personal cuenta con oportunidades para expresar sus opiniones y compartir sus conocimientos. ✓ Se han explorado programas alternativos de financiamiento. ✓ Los bienes del área protegida son sostenibles desde el punto de vista de las operaciones, la mantención y el impacto en los recursos ecológicos y culturales. ✓ Se han investigado las alternativas para inversiones de capital importantes (ejemplo: interpretación personalizada). ✓ Las decisiones de inversión se basan en las oportunidades detectadas en los perfiles de visitantes.
Colaboración con socios estratégicos	<p>15. Colaboración entre la administración y los socios estratégicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La información del área protegida está disponible en las instalaciones de los socios y viceversa. ✓ Los acuerdos con los socios están claros para ambas partes. ✓ Los socios entienden el papel que desempeñan en facilitar y mejorar la experiencia del visitante en el área protegida. ✓ La opinión y perfil de los visitantes en el área protegida se comparte con los socios estratégicos. ✓ Los socios estratégicos tienen la oportunidad de transmitir sus opiniones a la administración del área protegida.

Registrar los resultados y asignar una calificación

Luego de discutir todos los aspectos que el área protegida comprende entorno a la experiencia del visitante, se propone una plantilla que permite ordenar la evaluación. Esta tabla debe incorporarse al informe final de taller ya que dará cuenta de los puntos a discutir y de la calificación de cada uno de ellos. Además, esta organización sirve para luego identificar cuáles serán las medidas a corto, mediano y largo plazo y cuáles serán los responsables.

Se propone un sistema de calificación que permita la priorización de acciones del plan.

CALIFICACIÓN	TIPO	DESCRIPCIÓN
5	De Clase Internacional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Enfoques sistemáticos y analíticos sólidos, plenamente integrados, con perfeccionamiento durante muchos años. ✓ Fuente nacional de "mejores prácticas" y un punto de referencia. ✓ La mejora continua es una forma de vida en todas las áreas. ✓ Resultados relevantes en comparación con los líderes reconocidos de áreas patrimoniales nacionales e internacionales.
4	Alto Desempeño <i>Algunos cambios</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Enfoques sistemáticos y analíticos sólidos con perfeccionamiento demostrado. ✓ Algunas "mejores prácticas". ✓ La mejora continua y la gestión proactiva son de alta prioridad. ✓ Obtención de buenos resultados, con desenlaces positivos en todas las áreas.
3	Bien Hecho <i>Desafíos mayores</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se ha establecido un enfoque sistemático. ✓ Se enfatiza en los enfoques proactivos en lugar de los enfoques reactivos. ✓ Se logran resultados satisfactorios y se monitorean los resultados.
2	Buen Comienzo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se comienza a establecer un enfoque sistemático. ✓ Se han demostrado enfoques proactivos pero los enfoques reactivos son frecuentes. ✓ Se han logrado algunos resultados satisfactorios, pero se notan áreas a mejorar.
1	¡AYUDA!	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es necesario desarrollar el enfoque sistemático. ✓ Enfoques reactivos con información no sistemática. ✓ Los resultados no son satisfactorios. ✓ Se requieren medidas correctivas durante un periodo paulatino.

Ficha de puntos de discusión. En estas se levantan acciones concretas para la planificación, gestión y operación del área protegida. Esta ficha permite ir construyendo el plan de acción.

TEMA DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
<p>Puntos de discusión El personal cuenta con oportunidades para expresar sus opiniones y compartir sus conocimientos.</p>	4
<p>¿Qué funciona bien? La existencia de una reunión mensual donde se discuten temáticas de gestión y operación del área protegida</p>	
<p>Preocupaciones o inquietudes No siempre pueden participar todos</p>	
<p>Acciones Programar mejor la reunión para que puedan asistir la mayor cantidad de personal a la reunión.</p>	

Ejemplo de ficha

En cada elemento el grupo identificará "qué funciona bien" dentro del área protegida y las dimensiones de "preocupación". La calificación de los elementos se hará en base a qué funciona bien en comparación con las preocupaciones identificadas. Los participantes deberán usar la guía de calificación para establecer las calificaciones. El equipo de facilitación puede presentar un resumen de la guía de calificación en un lugar visible que sirva como referencia para los

participantes. La calificación asignada será utilizada para establecer la prioridad de la acción. Una calificación más baja indicará una mayor prioridad para la acción. Estas calificaciones también ayudan a establecer el rendimiento relativo en cada una de las categorías de indicadores y proporcionar un punto de referencia desde el cual comparar el desarrollo en el futuro.

ELABORACIÓN PLAN DE ACCIÓN

Con base en el informe de evaluación que documenta la discusión en torno a cada elemento-declaración, calificaciones y acciones claves ("registro de discusión"), el equipo de facilitadores generará un Proyecto de Plan de Acción que se presentará al equipo de evaluación -en un plazo breve- para su revisión y comentarios. La mayor parte del informe se habrá generado durante el taller de evaluación por lo que no se esperan grandes cambios.

Enlazada a los perfiles de visitantes

Tanto como sea posible, las acciones deben estar enfocadas en los diferentes perfiles de visitantes que se identificaron en el ejercicio.

La implementación exitosa de las acciones dependerá del establecimiento de responsabilidades y plazos asociados para el cumplimiento de cada acción identificada, lo que debe ser definido por el equipo de administradores del área.

Responsabilidad

Se debe identificar al responsable principal de la implementación de cada acción.

Tiempos

Para el propósito de la planificación, cada acción debe estar asociada a un plazo de ejecución. La planificación más detallada debe ser parte de los planes de trabajo, operativos o de manejo.

.1

Contenido y formato

El informe indicará las acciones priorizadas de acuerdo a las calificaciones asignadas por el grupo. Con base en la discusión durante el proceso de evaluación, los equipos de facilitadores identificarán acciones a nivel de plan de trabajo, plan operativo o plan de manejo.

El propósito del plan de acción es generar acciones concretas que permitan dar respuesta a aquellos aspectos de mejora continua y/o modificaciones en la forma de manejar el uso público en las áreas protegidas. Se proporcionará un formato sugerido para el plan de acción que puede ser expendido y editado según se requiera. El informe también podrá incluir respuestas a dudas y consultas que hayan aparecido durante el taller.

La siguiente tabla propone un tipo de formato que permite identificar las acciones concretas que se plasmarán en el plan de acción. Estas acciones deberán tener un responsable (una persona o un departamento dentro de la administración).

Rating	Estado de la Evaluación	Acciones	Prioridad	Plan de Trabajo	Plan Operativo	Plan de Manejo	Responsabilidad
		•					
		•					
		•					
		•					
		•					
		•					
		•					
		•					

.2

Priorización de acciones

Las acciones identificadas durante la evaluación serán implementadas en diferentes momentos. Algunas pueden pasar a ser parte de las actividades inmediatas de los planes de trabajo del personal del área protegida, otras de largo plazo pueden requerir una investigación propia y podrían pasar a formar parte de un plan operativo o un plan de manejo:

- **Plan de Trabajo:** Acciones de menor escala, pueden ser implementadas en el futuro cercano, con una mínima relocalización de recursos.
- **Plan Operativo:** Acciones de mayor escala, tomará varios meses o un año en implementar, puede requerir de mayor investigación o planificación y la reacomodación de recursos.
- **Plan de Manejo:** Acciones que requieren una inversión pública mayor y requerirá de un tiempo mayor de implementación (5 a 10 años, por ejemplo).

.3

Aprobación e implementación

Este paso está enfocado en conseguir el compromiso para la implementación del plan de acción. La administración del área deberá revisar y aprobar el plan, en vista de que este nace desde los resultados de la evaluación, los que le permiten al administrador conocer las brechas y las líneas de acción.

El éxito del proceso de evaluación dependerá en gran medida de cómo se implemente. La integración de las líneas de acción en la planificación y gestión del área protegida es esencial. Adicionalmente, la comunicación de las líneas de acción identificadas en la evaluación es clave. La comprensión, discusión y el compromiso con los resultados permitirán que la implementación sea más fácil y más productiva. El logro de la implementación podría convertirse en un ejemplo a nivel nacional y en una muestra de buenas prácticas.

.4

Planificación e información

Las acciones resultantes de la evaluación de la experiencia del visitante deben integrarse en planes de trabajo, planes operativos, planes de manejo, reportes y cuentas anuales del área protegida. Estos instrumentos serán la base para realizar el seguimiento.

5.

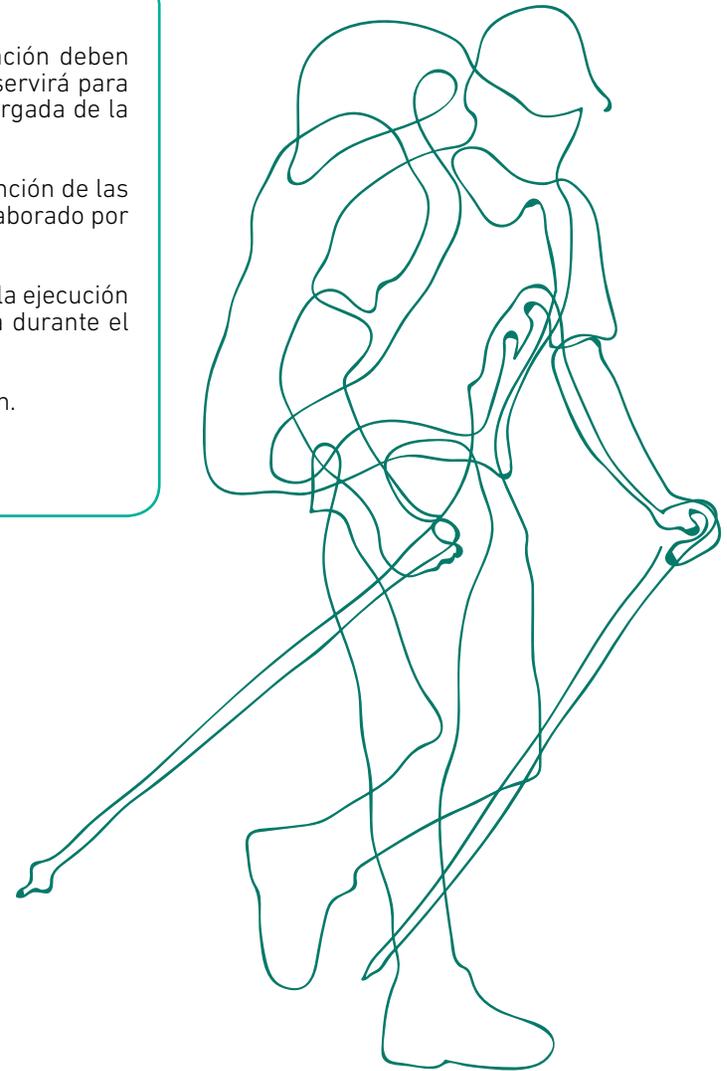
Reevaluación y actualización

La evaluación de la experiencia del visitante debe estar sincronizada con los ciclos de planificación del área. Los resultados de la evaluación deben ser informados a instancias superiores, así como la aplicación de medidas de logros que permitan el monitoreo de la implementación.

Posterior a la evaluación

Para asegurar la implementación de las acciones identificadas, los resultados de la evaluación deben documentarse e informarse detalladamente al personal del área protegida. El Informe Final servirá para comunicar los resultados generales de la evaluación a todo el personal de la institución encargada de la administración del área.

- La evaluación se generó en base a acciones identificadas. Las acciones se priorizan en función de las calificaciones proporcionadas por los participantes. Un resumen del tipo de acción será elaborado por el equipo de facilitación (plan de trabajo, plan operativo o plan de manejo).
- El informe será enviado a la administración del área para identificar a los responsables de la ejecución de las acciones y su calendarización. Dentro de lo posible, esta información se generará durante el proceso de evaluación.
- La administración desarrollará un informe completo para su aprobación e implementación.



La metodología propuesta por Parks Canada ayuda a poner en valor la importancia que tiene la experiencia del visitante en la forma como planificamos el territorio y las actividades relacionadas con el uso público al interior de las áreas protegidas, la evaluación se transforma en una herramienta de gestión la cual entrega directrices al mantenimiento y conservación.

El diagnóstico de cada uno de los pasos asociados al ciclo del visitante, contribuye a fortalecer los canales de información, identificar brechas, unificar criterios de intervención, identificando aquellos aspectos que están funcionando de manera correcta, los que presentan deficiencias y los que pueden mejorar, para finalmente lograr distinguir cuáles son las necesidades de quienes visitan las áreas protegidas.

Una vez identificadas, podemos establecer medidas y acciones (a corto, mediano y largo plazo) que posibiliten la planificación del uso público de manera segura, sustentable y con estándares de calidad mínimos para que la experiencia sea satisfactoria desde el deseo hasta el recuerdo final de la visita al área protegida.

El resultado final de la metodología es un plan de acción sobre el cual se plasman los aspectos que es posible mejorar, modificar o cambiar en el ciclo del visitante, apuntando a fortalecer los servicios y actividades que permitan diversificar la oferta potenciando el desarrollo económico de los entornos.



Al servicio
de las personas
y las naciones

