

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA
Facultad de Ciencias y Humanidades



**Análisis de sostenibilidad turística del destino Parque Nacional
Volcán Pacaya, Escuintla, Guatemala.**

Trabajo de graduación presentado por
Dazma Leonor Guzmán Meza
para optar al grado de
Licenciada en Ecoturismo

Guatemala
2011

**Análisis de sostenibilidad turística del destino Parque Nacional
Volcán Pacaya, Escuintla, Guatemala.**

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA
Facultad de Ciencias y Humanidades

**Análisis de sostenibilidad turística del destino Parque Nacional
Volcán Pacaya, Escuintla, Guatemala.**

Trabajo de graduación presentado por
Dazma Leonor Guzmán Meza
para optar al grado de
Licenciada en Ecoturismo

Guatemala
2011

ÍNDICE

LISTA DE CUADROS.....	viii
LISTA DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
A. Antecedentes.....	2
1. Turismo en Guatemala.....	2
2. Turismo en el Volcán Pacaya	2
3. Sostenibilidad.....	4
4. Sostenibilidad ambiental.....	4
5. Sostenibilidad económica	4
6. Sostenibilidad social	5
7. Turismo sostenible.....	6
8. Criterios mundiales de turismo sostenible.....	7
B. Justificación.....	8
C. Objetivos.....	9
1. Objetivo general.....	9
2. Objetivos específicos	9
II. METODOLOGÍA.....	10
A. Área de estudio	10

1. Volcán Pacaya.....	10
2. San Vicente Pacaya.....	11
B. Procedimientos	12
1. Análisis de sostenibilidad ambiental.....	12
2. Análisis de sostenibilidad social	13
3. Análisis de sostenibilidad económica	13
4. Selección de participantes.....	14
5. Prueba piloto	16
6. Confidencialidad.....	16
7. Análisis de datos	16
8. Triangulación de datos.....	18
III. RESULTADOS.....	19
A. Análisis de la imagen proyectada al visitante del Parque Nacional Volcán Pacaya (PNVP).....	19
B. FODA del entorno natural y ambiente del PNVP	29
C. Análisis de la actividad económica del PNVP	33
D. Análisis de la participación comunitaria en el PNVP.....	38
E. Análisis de la calidad de vida de los trabajadores del PNVP	40
F. Propuesta integral sostenible en el marco ambiental, económico y social del PNVP.	
42	
1. Árbol de problemas.....	43

2. Árbol de objetivos.....	43
3. Estrategias sostenibles	50
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
V. LITERATURA CITADA.....	59
• Referencias de Internet	61
VI. ANEXOS.....	63

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Principios e indicadores de sostenibilidad.....	6
Cuadro 2. Ficha de evaluación del estado actual e ideal del PNVP, Escuintla, Guatemala.....	19
Cuadro 3. FODA del entorno natural y ambiente del Parque Nacional Volcán Pacaya, Escuintla, Guatemala.....	30
Cuadro 4. FODA de la actividad económica del Parque Nacional Volcán Pacaya, Escuintla, Guatemala.....	33
Cuadro 5. Estrategias ambientales para el Parque Nacional Volcán Pacaya, Escuintla, Guatemala.....	49
Cuadro 6. Estrategias económicas para el Parque Nacional Volcán Pacaya, Escuintla, Guatemala.....	50
Cuadro 7. Estrategias socioculturales para el Parque Nacional Volcán Pacaya, Escuintla, Guatemala.....	53

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Cambio en la morfología del Cráter MacKenney luego de la erupción del año 2010, volcán de Pacaya, Escuintla, Guatemala.	3
Figura 2. Mapa del Parque Nacional Volcán Pacaya, Escuintla, Guatemala.	11
Figura 3. Percepción de las fortalezas naturales del PNVP, Escuintla, Guatemala.....	31

Figura 4. Percepción de la calidad de los recursos naturales del PNVP, Escuintla, Guatemala.....	32
Figura 5. Percepción del manejo de los recursos económicos del PNVP, Escuintla, Guatemala.....	35
Figura 6. Necesidades inmediatas de inversión en el PNVP, Escuintla, Guatemala.....	36
Figura 7. Temas de capacitación sugeridos por los(as) trabajadores(as) del PNVP, Escuintla, Guatemala.....	37
Figura 8. Significado cultural del Volcán de Pacaya para algunos habitantes de San Vicente Pacaya, Escuintla, Guatemala.....	38
Figura 9. Información cultural para compartir con los visitantes del PNVP, Escuintla, Guatemala.....	39
Figura 10. Integrantes por familia de los trabajadores del PNVP, Escuintla, Guatemala.	39
Figura 11. Estado de salud de los trabajadores del PNVP, Escuintla, Guatemala.....	40
Figura 12. Sexo de los entrevistados.....	15
Figura 13. Estado civil de los entrevistados en el PNVP, Escuintla, Guatemala.....	15
Figura 14. Conocimiento sobre el término «sostenibilidad».....	41
Figura 15. Árbol de problemas del Parque Nacional Volcán Pacaya, Escuintla, Guatemala.....	43
Figura 16. Árbol de objetivo principal del Parque Nacional Volcán Pacaya, Escuintla, Guatemala.....	46

RESUMEN

Actualmente, el Parque Nacional Volcán Pacaya (PNVP) es uno de los sitios turísticos más reconocidos en nuestro país. Varios pobladores que habitan alrededor del mismo han sabido aprovechar esta oportunidad para beneficiarse económicamente del ingreso de turistas al parque, y a través del tiempo se ha visto el desarrollo de municipios como San Vicente Pacaya.

Anteriormente se hablaba de desarrollo sin hacer énfasis en el cuidado de los recursos naturales, lo cual ha generado que en estos momentos podamos observar la destrucción del ambiente. Por la preocupación de distintas personas ante estas circunstancias se crearon varias ideas que apuntaban hacia la conservación de los recursos renovables y no renovables, siendo uno de los más conocidos el concepto de «sostenibilidad».

Con el presente análisis de sostenibilidad ambiental, social y económica se están dando los primeros pasos para lograr el desarrollo de proyectos turísticos en el área de San Vicente Pacaya, ya que estos puntos son pilares importantes del concepto de «sostenibilidad».

Por último, con el fin de colaborar con el desarrollo sostenible del destino Parque Nacional Volcán Pacaya, se proponen varias estrategias que giran en torno a los tres pilares antes mencionados. Estas deben ser desarrolladas por la administración del parque, la colaboración constante de la municipalidad de San Vicente Pacaya y otros actores clave para lograr los objetivos propuestos, y así llegar a ser un modelo de sostenibilidad a nivel nacional.

Palabras clave: sostenibilidad, ambiente, economía, turismo sostenible, Volcán Pacaya.

ABSTRACT

Currently, the Parque Nacional Volcan Pacaya (PNVP) is one of the most popular tourist destinations in our country. Several people living in the proximities to the park have used this opportunity to benefit economically from the entrance fees of the park, which in time has helped the development of municipalities such as San Vicente Pacaya.

Previously, development was planned without taking into consideration the care for natural resources, which means that we now can observe the destruction of the environment. Because of concerns of people regarding the environment various ideas towards the conservation of non-renewable resources where created, sustainability being one of the most popular concepts.

With current analysis on environmental, social, and economic sustainability, the first steps are being taken into the development of tourism projects in the San Vicente Pacaya area; these ideas are important foundations to the concept of sustainability.

Finally, to support current efforts on sustainable development being planned at the Parque Nacional Volcán Pacaya, many strategies are proposed here in. All the strategies are based on the three pillars previously mentioned. They have to be carried out by the park's administration with the collaboration of the municipality of San Vicente Pacaya, and other stakeholders to reach the proposed objectives, and to be able to become a national role model for sustainability.

Key words: *sustainability, environment, economy, sustainable tourism, Volcán Pacaya*

I. INTRODUCCIÓN

El Parque Nacional Volcán Pacaya (PNVP) ha sido hasta el momento un destino turístico atrayente para diferentes tipos de turistas que ingresan a Guatemala. Las erupciones constantes del volcán, paisajes inigualables, investigaciones o simplemente recorrer sus senderos llama la atención de viajeros de todo el mundo. Por esta razón, el movimiento de personas que tiene ha generado fuentes de ingresos económicos para las personas que habitan alrededor del mismo (Melgar 2006).

Con el paso del tiempo, los recursos naturales que no han sido cuidados a conciencia van perdiendo su atractivo, lo cual afecta a los trabajadores, pues los turistas dejan de visitar el lugar haciendo que sus ingresos disminuyan (Melgar 2006). Por esta razón, se realizó un análisis de sostenibilidad, tomando en cuenta factores ambientales, económicos y sociales. El análisis de sostenibilidad ambiental se enfocó en un análisis de la valoración del entorno natural e imagen proyectada al visitante del PNVP, por medio de entrevistas a profundidad dirigidas a los trabajadores del PNVP (Mertens 2005).

Además, se realizó un análisis de sostenibilidad económica, utilizando nuevamente entrevistas a profundidad, las cuales se orientaron a conocer cuáles son las fuentes principales de ingresos económicos del PNVP. Asimismo, se tomaron en cuenta los registros de ingresos de turistas y otras actividades económicas sostenibles en el área, con el fin de determinar cuál es el flujo monetario del lugar y el fin último de los ingresos. Por último, para el análisis de sostenibilidad social se desarrollaron otras entrevistas dirigidas a los trabajadores del PNVP, las cuales fueron enfocadas a la calidad de vida y participación comunitaria. Se tomaron en cuenta estos tres factores porque son parte de los pilares importantes del concepto de «sostenibilidad», y se espera que el abordar estos temas ayude a enriquecer el conocimiento de las personas interesadas para que continúen y apoyen la mejora continua de los esfuerzos que se realizan en el Parque Nacional Volcán Pacaya.

A. Antecedentes

1. Turismo en Guatemala. El turismo es una actividad que se realiza a nivel mundial y que ha ido creciendo desde los años cincuenta hasta convertirse en una industria de mucha importancia desde varios puntos de vista, especialmente desde el punto de vista económico. El turismo genera demanda mayormente por servicios, lo que hace generar ingresos y empleos. Pero también se genera inversión y mejoramiento de infraestructura, así como ingresos de divisas por turistas extranjeros (Segura e Inman 1997).

Guatemala posee recursos naturales, culturales e históricos de gran importancia y potencial turístico, lo cual lo hace un destino único a nivel mundial. Su ubicación cercana a Estados Unidos, uno de los países emisores de turismo en grandes cantidades, lo hace tener ventaja frente a otros países, lo cual debe ser aprovechado (Segura e Inman 1997).

En Guatemala, la actividad turística ha progresado hasta convertirse en el primer renglón generador de divisas, si se le compara con los principales productos de exportación del país (café, cardamomo, azúcar entre otros) (CAMTUR 2008). Según el Boletín de Estadísticas de Turismo de agosto de 2009, el ingreso de divisas fue de US\$ 119.9 millones de dólares, es por esto que el turismo ha llegado a ser de gran importancia en el sistema económico de nuestro país (INGUAT 2009).

2. Turismo en el Volcán Pacaya. El Volcán de Pacaya fue declarado Parque Nacional según el Artículo 5 del Acuerdo Gubernativo del 20 de julio de 1963. También fue declarado como Zona de Veda Definitiva según el Artículo 90 de la Ley de Áreas Protegidas, el cual fue reformado por el Artículo 32, decreto 110-96 del Congreso de la República de Guatemala (Sobenes y Batres 2000). Actualmente, el Parque Nacional es co-administrado por el Instituto Nacional de Bosques (INAB), la Municipalidad de San Vicente Pacaya y la Asociación Comité de Administración y Manejo; este último, integrado por representantes de comunidades cercanas como San Francisco de Sales, Laguna Calderas y San Vicente Pacaya. El Parque comprende un total de 2,065 hectáreas, encontrándose dentro del mismo la Laguna de Calderas con una extensión de 35 hectáreas,

la cual está asentada en un antiguo cráter, y que actualmente surte de agua potable a 11 comunidades y 10,000 habitantes (Estudio s.f.).

Entre sus erupciones más famosas están las de 1565, 1651, 1664, 1671, 1677 y 1775, las cuales están representadas en pinturas que se guardan en el Archivo de Indias de Sevilla (España). La actividad eruptiva fuerte se mantuvo desde 1965 hasta 2002 y desde entonces existe un cráter superior que exhala una gran cantidad de vapor de agua y gases sulfurosos (Rodas 2004).

Sin embargo, en el 2010 se llevó a cabo una de las erupciones más violentas de la última década, ocurriendo el 27 y 28 de mayo. Las poblaciones cercanas como la ciudad capital de Guatemala, Amatitlán, Villa Canales, San Francisco de Sales, entre otros, se vieron afectados por dispersión de ceniza volcánica que impedía la libre circulación tanto de automóviles como del tránsito aéreo. La intensidad de las erupciones que se llevaron a cabo el 27 y 28 de mayo de 2010 hizo que la pared del lado oeste del cráter MacKenney colapsara cambiando la forma que poseía (ver Figura 1) (Chigna *et al.* sf.).

Figura 1. Cambio en la morfología del Cráter MacKenney luego de la erupción del año 2010, volcán de Pacaya, Escuintla, Guatemala.



Fuente: Chigna *et al.* sf.

3. Sostenibilidad. El concepto de sostenibilidad ha sufrido transformaciones en su definición a lo largo del tiempo, sobre todo para mostrar mayor claridad sobre sus componentes. En 1998 la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo planteó los rasgos característicos de lo que se refiere la palabra sostenible: «El desarrollo sostenible es el que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades» (Macedo 2005). Aunque definir en sí qué es desarrollo sostenible ha generado conflictos por los varios significados que se le pueden dar a la palabra sostenible (Bermejo y Nebreda 1998), la OMT (2004) afirma que el turismo sostenible engloba el aspecto económico, ambiental y sociocultural. Bermejo y Nebreda (1998), muestran una serie de principios e indicadores de sostenibilidad, los cuales se detallan en el Cuadro 1.

4. Sostenibilidad ambiental. Actualmente, no se tiene establecido un concepto cerrado y definitivo para sostenibilidad ambiental, pero su base fundamental es la relación entre la sociedad y la naturaleza. Además, se enfoca en los límites físicos de la tierra, el crecimiento económico y la idea que se tiene de desarrollo (FONGDCAM s.f.). Entre las causas que motivaron a crear la idea de sostenibilidad ambiental están: el cambio climático, la crisis alimentaria o la explotación insostenible de recursos naturales de los cuales la sociedad se aprovecha (FONGDCAM s.f.).

5. Sostenibilidad económica. Al hablar sobre sostenibilidad económica, se busca que se entienda como «la cantidad máxima que un individuo puede consumir en un período determinado de tiempo sin reducir su consumo en un período futuro» (Durán 2000). Asimismo, Goodwin (2008) afirma que el turismo es económicamente sostenible cuando el resultado de una inversión inicial se transforma en rentabilidad futura. De esta manera, el objetivo de la sostenibilidad económica a menudo entra en conflicto con los elementos ambientales y socioculturales porque con las ganancias obtenidas de la actividad turística deben remediar los impactos negativos que los turistas dejan en el medio natural y cultural (Goodwin 2008).

6. Sostenibilidad social. Se alcanza la sostenibilidad social cuando los «costos y beneficios son distribuidos de manera adecuada, tanto entre el total de la población actual (equidad intrageneracional) como entre las generaciones presentes y futuras (equidad intergeneracional)» (Durán 2000). Por ser el tema social algo muy importante, la calidad de vida es un concepto que no se puede dejar a un lado. Según Palomba (2002), la calidad de vida es «un término multidimensional de las políticas sociales que significa tener buenas condiciones de vida “objetivas” y un alto grado de bienestar “subjetivo”, y también incluye la satisfacción colectiva de necesidades a través de políticas sociales en adición a la satisfacción individual de necesidades».

Para alcanzar el desarrollo sostenible enfocado hacia lo social, agentes sociales e instituciones desempeñan un papel importante utilizando técnicas adecuadas para la inversión del capital humano o el incremento de la cohesión social, ya que esto ayuda a la organización social y permite el desarrollo duradero (Durán 2000). En Guatemala existen varios proyectos que se relacionan con la sostenibilidad social, entre ellos están Kiej de los Bosques (Red de cajas de herramientas 2007) y el proyecto Guatecarbón (2009), los cuales tienen entre sus objetivos la sostenibilidad abarcando sus tres pilares importantes, ambiental, social y económico.

Cuadro 1. Principios e indicadores de sostenibilidad.

PRINCIPIO DE REFERENCIA	
Recursos naturales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Energía ✓ Consumo y reservas de agua ✓ Consumo de materiales
Contaminación y residuos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Residuos y carga tóxica ✓ Contaminación del agua ✓ Contaminación atmosférica local ✓ Contaminación acústica
Usos del territorio y biodiversidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Usos del territorio ✓ Diversidad biológica
Economía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dependencia exterior ✓ Vulnerabilidad económica ✓ Actividades económicas sostenibles ✓ Instrumentos para la sostenibilidad
Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo, paro y precariedad laboral ✓ Reparto de trabajo social y el tiempo libre
Bienes y servicios básicos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Salud ✓ Vivienda ✓ Educación y cultura
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ seguridad
Equidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pobreza y exclusión ✓ Desigualdad y discriminación
Servicios sociales y accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Transporte ✓ Servicios básicos accesibles
Vida en comunidad y calidad de vida	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vida en comunidad ✓ Calidad de vida
Participación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación ciudadana
Sostenibilidad global	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Problemas ecológicos globales ✓ Corresponsabilidad para el desarrollo

Fuente: Bermejo y Nebreda, 1998.

7. Turismo sostenible. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) (2004), «el desarrollo del turismo sostenible y las prácticas de gestión sostenible son aplicables a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos». Continúa afirmando que los principios de sostenibilidad están enfocados hacia el «aspecto ambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, con el fin de establecer un equilibrio adecuado en esas tres dimensiones y garantizar su sostenibilidad a largo plazo» (OMT 2004). Tratando específicamente las consideraciones para el desarrollo del turismo sostenible citadas anteriormente, el dar un uso eficiente a los recursos ambientales quiere decir que se deben estar «manteniendo los

procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica» (OMT 2004).

Al decir «autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas», se abarca la conservación de sus «activos culturales arquitectónicos y vivos y sus valores tradicionales, contribuyendo al entendimiento y a la tolerancia intercultural» (OMT 2004). Y en el tercer punto a tomar en cuenta está el «aseguramiento de las actividades económicas», las cuales deben ser viables a largo plazo y sus beneficios deberán ser distribuidos entre las comunidades anfitrionas, contribuyendo a la reducción de la pobreza, brindando oportunidades de empleo estable, fuentes de ingresos y servicios sociales (OMT 2004).

8. Criterios mundiales de turismo sostenible. Los criterios mundiales de turismo sostenible fueron creados por una alianza integrada por 32 organizaciones, con el fin de crear una mejor comprensión de las prácticas del turismo sostenible a nivel mundial (GSTP 2008). Según la Alianza para los Criterios Mundiales de Turismo Sostenible (GSTC, por sus siglas en inglés), los criterios deben ser «las normas mínimas a las que cualquier negocio turístico deberá aspirar para proteger y conservar los recursos naturales y culturales del mundo, al tiempo que aseguran que el turismo cumpla con su potencial como herramienta para aliviar la pobreza» (GSTP 2008).

Los Criterios Mundiales de Turismo Sostenible se basan en cuatro pilares fundamentales de medición de sostenibilidad de proyectos. El primero se trata de demostrar una gestión sostenible del proyecto turístico, cumpliendo con una serie de características como legislación, capacitación de personal, satisfacción del cliente, entre otros. El siguiente pilar evalúa los beneficios sociales y económicos de la comunidad local y la minimización de impactos negativos; el tercer pilar lo componen los beneficios al patrimonio cultural, y el último está enfocado al medio ambiente (GSTP 2008).

B. Justificación

En Guatemala existen proyectos de desarrollo sostenible como la Evaluación de la Sostenibilidad Enfocada a Nuestro País (Elías 1997), la Evaluación de la Sostenibilidad del Desarrollo de Guatemala: Período 1990-2008 (IARNA-URL 2009), el Diseño de un Circuito Turístico Sostenible en San Juan la Laguna, Sololá (Cuéllar 2005), así como el Proyecto para el Desarrollo Turístico Sostenible del Municipio de San Cristóbal Verapaz, Alta Verapaz (Chávez 2002), entre otros. Estos conforman una muestra de la incidencia del turismo sostenible en nuestro país, por ello es indispensable que se realicen análisis de sostenibilidad que establezcan la eficacia de proyectos que abarcan el turismo sostenible, para que luego puedan ser replicados y asegurar de cierta manera su éxito.

La OMT (2004), afirma que el turismo sostenible es un proceso continuo y requiere un seguimiento constante de los impactos, para introducir las medidas preventivas o correctivas que resulten necesarias. Asimismo, «debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos prácticas turísticas sostenibles» (OMT 2004).

El análisis de sostenibilidad del Parque Nacional Volcán Pacaya será de utilidad a escala local y nacional, ya que actualmente no se ha realizado otro estudio similar con las herramientas que se proponen en este trabajo de investigación. Asimismo, ayudará a enriquecer el conocimiento de la comunidad de San Vicente Pacaya en los aspectos turísticos que pueden fortalecer continuamente y otros que podrán aprovechar para la creación de nuevos proyectos sostenibles que tengan como fin brindarle una experiencia de calidad al turista que los visita. Además, se espera que luego se puedan aplicar los métodos aquí expuestos para realizar evaluaciones continuas de los diferentes destinos que apliquen el término «sostenibilidad» en sus proyectos.

C. Objetivos

1. Objetivo general. Elaborar un análisis de sostenibilidad turística del destino Parque Nacional Volcán Pacaya (PNVP).

2. Objetivos específicos

- Análisis de la valoración del entorno natural e imagen proyectada al visitante del PNVP.
- Análisis de la actividad económica del PNVP.
- Análisis de la participación comunitaria en el PNVP.
- Análisis de la calidad de vida de los trabajadores del PNVP.
- Propuesta integral sostenible en el marco ambiental, económico y social del PNVP.

II.METODOLOGÍA

A. Área de estudio

1. Volcán Pacaya. El Volcán Pacaya está situado entre los departamentos de Guatemala y Escuintla en la población llamada San Vicente Pacaya. El Volcán Pacaya es parte de un complejo volcánico en donde existen otros picos del sistema y no solamente el cono actual. Entre los otros conos están el Cerro Hoja de Queso, Cerro de Agua, Cerro Chiquito y el Cerro Chino. Ubicado hacia el Suroeste se encuentra el Pacaya, el cual se ha mantenido activo durante los últimos años. Este tiene una altura de 2,550 msnm y su tiempo de ascenso es de 1 hora 45 minutos aproximadamente (Prah 1990).

Para poder llegar al volcán, saliendo de la capital, se toma la carretera CA-9 rumbo al Sur, carretera a la Laguna de Amatitlán. En el Km. 34 se cruza a la izquierda hacia San Vicente Pacaya en donde se encuentra el centro de visitantes (ver Figura 2). El volcán es muy visitado por el hecho de encontrarse activo, ofreciendo un bello e impresionante espectáculo cuando aumenta su actividad, la cual se puede apreciar desde la capital, además de su cercanía a la capital y su rápido y fácil ascenso (Prah 1990).

La forma de su cono está cambiando continuamente pero conserva en su lado Oeste parte de su estructura original. Asimismo, tiene bocas o salidas de lava por diferentes partes, generalmente hacia el Sur, así como grandes ríos de lava. Continuamente se puede observar cómo arroja cenizas, gases, vapor de agua, rocas, coladas de lava y otros materiales volcánicos típicos de una erupción estromboliana. Por esta razón se recomienda tener precaución cuando se visite o se desee llegar al cráter (Prah 1990).

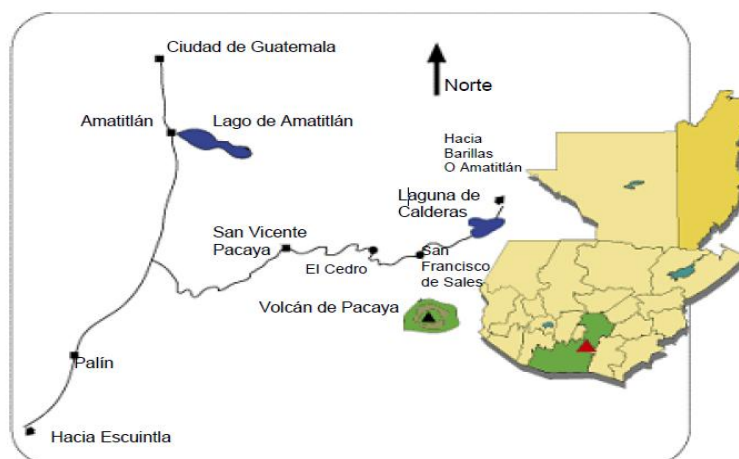
Según López (2007) no existen censos exactos sobre el número de visitantes que ingresan al lugar, pero se estima que semestralmente llegan 9,183 personas, siendo 90% de estas menores de 30 años. La mayor afluencia se observa durante los fines de semana de los meses de verano (noviembre hasta marzo). Los grupos escolares o turísticos están

compuestos por lo general de unas 30 a 40 personas que se quedan en promedio de 4 a 6 horas en el sitio. Dichos grupos escolares llegan aproximadamente una vez al mes.

Entre otros datos que aporta López (2007) se afirma que aproximadamente la tercera parte de los visitantes acampa, generalmente en el área de la meseta, durante una o más noches, para observar la actividad volcánica. Asimismo, la mayoría de los turistas utiliza el sendero del Cerro Chino sin contar con el equipo necesario y los conocimientos básicos para evitar posibles situaciones de peligro. También, debido a la publicidad sobre la conservación del medio ambiente se ha notado que el comportamiento de los visitantes en el área ha mejorado, sin embargo, siempre se da la problemática de que dejan elementos contaminantes y producen disturbios en el área.

Entre las actividades que se pueden realizar en el Parque Nacional Volcán Pacaya están el senderismo, *camping*, observación de paisajes en los miradores, observación de flora y fauna, cabalgatas y servicio de guías locales de turismo (López 2007). El Parque Nacional Volcán Pacaya tiene un horario de 7:00 a 19:00 horas. Sus tarifas de ingreso son: extranjeros Q40.00; nacionales Q20.00, y estudiantes nacionales con carné Q10.00 (Estudio s.f.).

Figura 2. Mapa del Parque Nacional Volcán Pacaya, Escuintla, Guatemala.



Fuente: Evans, 2006.

2. San Vicente Pacaya. Fue fundado durante el gobierno del Mariscal Vicente Cerna (1865-71) y originalmente se le llamó San Vicente Mártir. Según el XI Censo Nacional de Población realizado por el Instituto Nacional de Estadística (INE), el total

de habitantes era de 12,678 (INE 2002). Entre los atractivos naturales del municipio están los ríos de Pantirique, El Amate, Los Jazmines, Los Manantiales El Ojo de Agua, El Ojo de Agua de la Joya, Las Pilas, la Laguna Calderas, y el Volcán de Pacaya que es uno de los volcanes más activos de Guatemala (Rodas 2004).

B. Procedimientos

1. Análisis de sostenibilidad ambiental

a. Imagen del Parque Nacional Volcán Pacaya (PNVP). Para llevar a cabo esta sección se utilizó la técnica de observación estructurada. Malhotra (2008) define observación como la «técnica que implica registrar los patrones de conducta de personas, objetos y sucesos de una forma sistemática para obtener información sobre el fenómeno de interés». La observación estructurada es la técnica en la que el investigador especifica con detalles lo que se va a observar y la forma en que se registrarán las mediciones (Malhotra 2008). En el caso del PNVP se analizaron las variables limpieza, señalización, situación actual de los senderos e infraestructura en general, entre otros, con el fin de conocer el estado actual que posee el parque en este sentido y proponer un estado ideal para el mismo (ver ficha de evaluación en Anexos). Esta observación se llevó a cabo en la primera visita que se realizó al PNVP.

b. Valoración del entorno natural y ambiente. Para realizar el análisis de la perspectiva que los trabajadores del parque y algunos habitantes de San Vicente Pacaya tienen sobre el entorno natural y ambiente, se utilizó el método de entrevistas a profundidad. Según Patton (2002), las entrevistas a profundidad nos permiten conocer las opiniones y percepciones de las personas. La valoración del entorno natural y ambiente se basó en cuestionar a los trabajadores del parque sobre los conocimientos que tienen sobre la naturaleza que les rodea, la importancia que le dan a nivel personal, su visión a corto, mediano y largo plazo del uso de los recursos, entre otros (ver entrevista 1 en Anexos). Las entrevistas fueron semi-estructuradas, ya que estas permiten flexibilidad al momento de que el entrevistado quiera ampliar sus respuestas, aún así el entrevistador lleva el control de la misma, puesto que se tiene una guía que no permite excederse de tiempo o perderse del tema central de la entrevista (Gollin, McMillen y Wilcox 2004).

2. Análisis de sostenibilidad social

a. Calidad de vida. Con el fin de conocer sobre la calidad de vida de los trabajadores del PNVP y de algunos habitantes de San Vicente Pacaya que se encuentran involucrados en proyectos turísticos, se realizó una entrevista a profundidad (ver entrevista 2 en Anexos). El propósito de la misma fue conocer más sobre las condiciones actuales (personales, familiares y laborales) para elaborar un análisis y propuesta que contribuirá a brindar nuevas ideas o soluciones a las necesidades locales.

b. Participación comunitaria. Una de las bases más importantes de la sostenibilidad es la participación que las comunidades tienen en la toma de decisiones, cooperación en las actividades de los proyectos que se realizan y conservación de la cultura local (Bermejo y Nebreda 1998). Por esta razón, se hicieron entrevistas a profundidad dirigidas a los trabajadores del PNVP y a algunos habitantes de San Vicente Pacaya, que se encuentran participando activamente en proyectos turísticos, con el fin de conocer el nivel de involucramiento que tienen en la toma de decisiones, los beneficios que reciben de su trabajo y la importancia que le dan a dichos proyectos (ver entrevista 3 en Anexos).

3. Análisis de sostenibilidad económica

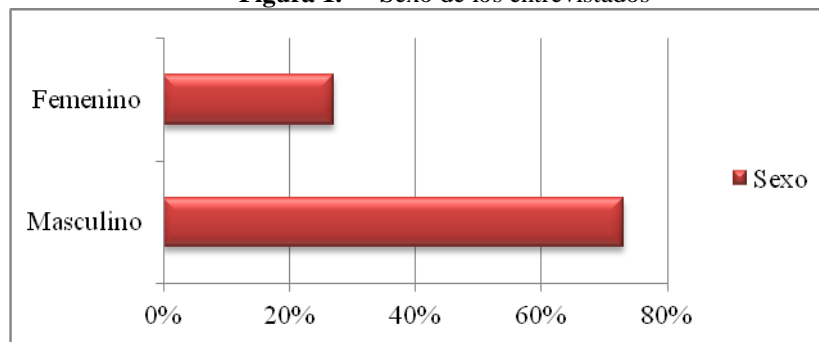
a. Actividad económica (turismo). Para realizar el análisis de sostenibilidad económica se utilizaron entrevistas a profundidad dirigidas a los trabajadores del PNVP (ver entrevista 4 en Anexos). Estas se orientaron a conocer cuáles son las fuentes principales de ingresos económicos del parque. Además, se tomaron en cuenta los registros de ingresos de turistas y otras actividades económicas sostenibles que se realizan en el área, con el fin de determinar cuál es el flujo monetario del lugar y el fin último de los ingresos. Asimismo, se realizaron tres entrevistas con otros actores principales, los cuales son: un representante de la municipalidad, un representante del Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP) y un encargado de la administración del PNVP.

4. Selección de participantes. Para llevar a cabo las entrevistas a profundidad con las cuales se analizó la calidad de vida, valoración del entorno natural y participación comunitaria de los habitantes de San Vicente Pacaya, se hizo una selección de participantes por medio de criterios (Patton 2002). Los criterios establecidos son los siguientes:

- Que los participantes pertenezcan a algún proyecto o asociación que brinde productos o servicios turísticos en la localidad.
- Que su participación en el proyecto o asociación haya sido activa desde el inicio de operaciones.
- Que luego de leerles el consentimiento informado, acepten participar en las entrevistas.

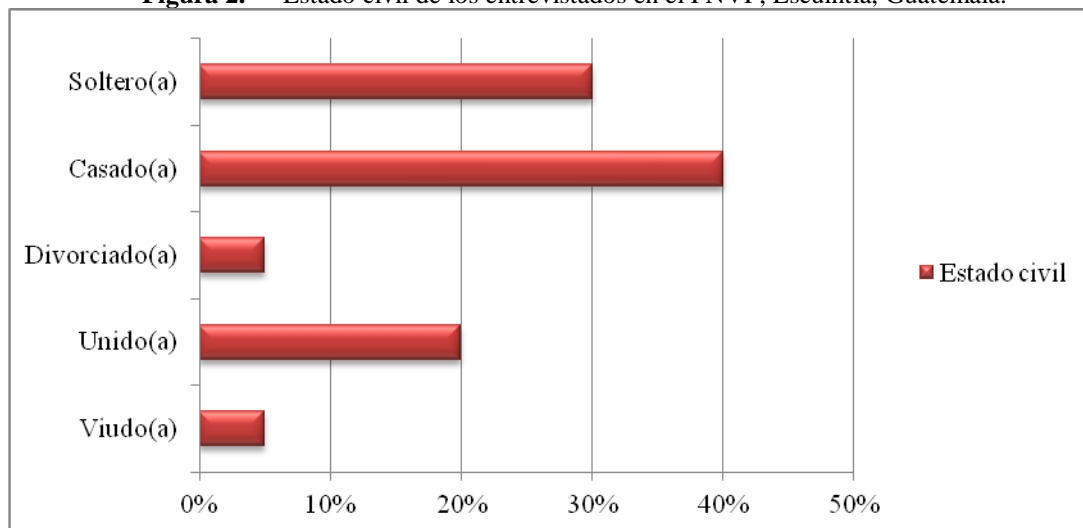
El total de participantes para las entrevistas de calidad de vida fueron 11, siendo de sexo masculino 8 y 3 de sexo femenino. En las entrevistas de valoración del entorno natural se contó con la participación de 15 personas, de ellas 2 fueron mujeres y 13 hombres. En cuanto a las entrevistas de participación comunitaria, colaboraron brindando información 11 personas, de las cuales 6 fueron mujeres y 5 hombres. Para contestar las preguntas sobre los aspectos económicos del PNVP se contó con la participación de 12 personas, siendo ellas 3 de sexo femenino y 9 de sexo masculino.

Las edades en las que están comprendidas las personas entrevistadas están entre los ocho a diez años para los niños vendedores de «bordones». Luego los guías, guarda recursos, personal administrativo del PNVP y algunos habitantes de San Vicente Pacaya están comprendidos entre los 15 hasta 64 años, siendo la mayoría de estos de sexo masculino (73%) como se muestra en la Figura 1.

Figura 1. Sexo de los entrevistados

Fuente: Elaboración propia, 2011.

En cuanto al estado civil de los entrevistados, la mayoría afirmó estar casado (40%), seguidamente hubo un 30% de personas solteras y 20% dijeron estar unidos (ver Figura 2).

Figura 2. Estado civil de los entrevistados en el PNVP, Escuintla, Guatemala.

Fuente: Elaboración propia, 2011.

Al terminar la entrevista se les pidió a los(as) participantes que refirieran a otras personas para que por medio de la técnica de muestreo bola de nieve (Patton 2002) se continuaran las entrevistas hasta llegar a la saturación, lo cual sucede cuando la información que brindan los entrevistados es la misma, es decir, que no se generan nuevas ideas del tema en cuestión (Mertens 2005).

En el caso de las entrevistas a profundidad que están enfocadas a los trabajadores del PNVP se hizo la selección por medio de bola de nieve (Patton 2002) hasta llegar a la saturación (Mertens 2005). En cuanto a los otros actores principales, la Municipalidad, CONAP y la administración del PNVP, se acudió directamente a ellos para entrevistarlos (ver entrevista 5 en Anexos).

5. Prueba piloto. Antes de llegar al sitio de estudio a relizar las entrevistas, se hizo una prueba piloto con estudiantes de la Licenciatura en Ecoturismo, por estar relacionados con el tema de sostenibilidad. Esta prueba consiste en pasar cierto número del material a utilizar en el trabajo de campo a personas cercanas para que analicen las preguntas, retroalimenten lo hecho y se reestructure lo que no ha quedado claro (Creswell 2007).

6. Confidencialidad. Se tomó en cuenta la ética laboral y por ello la participación de cada uno de los sujetos fue voluntaria, y siempre se les indicó el motivo de la investigación con un consentimiento informado. Las entrevistas tuvieron un código, el cual aseguró la confidencialidad de los participantes. Asimismo, se pidió permiso para la utilización de una grabadora antes de comenzar la entrevista (Creswell 2007).

7. Análisis de datos. Para llevar a cabo el análisis de los datos cualitativos, obtenidos por medio de las entrevistas a profundidad, se tomó como base el enfoque de Taylor & Bogdan (1990). Este propone tres momentos (descubrimiento, codificación y relativización), los cuales están dirigidos a buscar el desarrollo de una comprensión en profundidad de los escenarios o personas que se estudian (Salgado 2007).

a) Fase de descubrimiento. Consiste en buscar temas examinando los datos de todos los modos posibles, lo cual involucra las siguientes acciones:

- Leer repetidamente los datos;
- seguir la pista de temas, interpretaciones e ideas;
- buscar los temas emergentes;
- elaborar las tipologías, y
- leer el material bibliográfico (Salgado 2007).

b) Fase de codificación. Es la reunión y análisis de todos los datos que se refieren a temas, ideas, conceptos, interpretaciones y proposiciones, cuyas acciones son:

- Desarrollar categorías de codificación;
- codificar todos los datos por medio del programa Nvivo9©;
- separar los datos pertenecientes a las diversas categorías de codificación;
- examinar los datos que no se han considerado, y
- refinar el análisis (Salgado 2007).

c) Fase de relativización de los datos. Consiste en interpretar los datos en el contexto en el que fueron recogidos, cuyas acciones son:

- Datos solicitados o no solicitados;
- influencia del observador sobre el escenario;
- ¿quién estaba allí? (Diferencias entre lo que la gente dice y hace cuando está sola y cuando hay otros en el lugar);
- datos directos e indirectos;
- fuentes (Distinguir entre la perspectiva de una sola persona y las de un grupo más amplio), y
- los propios supuestos (autorreflexión crítica) (Salgado 2007).

Asimismo, los resultados obtenidos con las herramientas utilizadas en el trabajo de campo, fueron cuantificados y clasificados con el programa *Microsoft Office Excel*. El fin de esto fue la creación de gráficas para tener una representación más sencilla y fácil de comprender los resultados.

Para la formulación de estrategias sostenibles se realizó un árbol de problemas. Esta es una herramienta o técnica que sirve para identificar un problema central, el cual tiene causas que lo generan y efectos que produce (CASABAL 2010). Para el Parque Nacional Volcán Pacaya (PNVP) se identificó un problema central, sus causas y efectos (ver Figura 13).

Asimismo, se realizó un árbol de objetivos el cual tiene como origen el árbol de problemas. En este caso el problema principal, el cual es una situación negativa, se traslada a una positiva y pasa a ser el objetivo general. Las causas de origen del problema se convierten en objetivos específicos que darán paso a la creación de estrategias (CASABAL 2010). Para el PNVP se desarrolló un árbol de objetivos con varios ejes estratégicos que están enfocados en alcanzar la sostenibilidad del destino (ver Figura 16).

8. Triangulación de datos. La triangulación se define como el análisis de datos que han sido recolectados utilizando diferentes instrumentos cualitativos o cuantitativos, permitiendo un análisis de la situación desde diversos ángulos. Esto permite observar si el resultado final de la investigación tiene las mismas conclusiones (Mertens 2005). Para llevar a cabo la triangulación de datos de este trabajo de graduación se tomaron en cuenta la revisión bibliográfica, observación estructurada y el análisis de los datos obtenidos por medio de las entrevistas.

III. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados que fueron obtenidos por medio de entrevistas a profundidad y observación estructurada en el Parque Nacional Volcán Pacaya (PNVP). Éstas fueron realizadas con los trabajadores, algunos habitantes de San Vicente Pacaya, y actores clave que están involucrados en las actividades que se realizan en el mismo. El objetivo de reunir esta información se basa en la necesidad de conocer la situación turística actual del PNVP, y con base en ella formular estrategias que permitan fortalecer algunos aspectos clave para el desarrollo de este popular destino turístico.

A. Análisis de la imagen proyectada al visitante del Parque Nacional Volcán Pacaya (PNVP)

Para el desarrollo del análisis de imagen proyectada al turista por parte del PNVP se utilizó la técnica de observación estructurada, para la cual se usó una ficha (ver ficha en Anexos). En esta se describió el estado en el que se encontraban los recursos del parque en la primera visita realizada al área, y a continuación se propone una situación ideal para el manejo de los mismos (ver Cuadro 2).

Cuadro 2. Ficha de evaluación del estado actual e ideal del PNVP, Escuintla, Guatemala.

ASPECTO	Existe SÍ NO	SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN IDEAL
Centro de visitantes			
Basureros	X	Existencia de tres basureros dispersos por el centro de visitantes.	Colocación de basureros debidamente identificados para la separación de los desechos sólidos (plástico, papel, orgánico, vidrio).
Limpieza	X	Sí se notaba que se había hecho limpieza en el área, pero aún así había polvo y	Designación de persona(s) para realizar la limpieza cada cierto

Continuación Cuadro 2.

ASPECTO	Existe		SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN IDEAL
	SÍ	NO		
			huellas de zapatos.	periodo. Se propone la utilización de una ficha de control para verificar quién y a qué hora realizó la limpieza por última vez.
Pintura y otros acabados de las instalaciones (puertas, ventanas, paredes, etc)	X		El centro de visitantes sí estaba pintado, pero se encontraba en mal estado debido a que había secciones en donde ya se empezaba a notar la pintura anterior y manchas de suciedad.	Volver a pintar el centro de visitantes en donde el deterioro es más visible o pintarlo completamente.
Sanitarios	X		Existencia de dos sanitarios, uno para mujeres y el otro para hombres. Sin embargo, estos se utilizan en parte como bodegas, ya que dentro había materiales de construcción.	Retirar todos los materiales de construcción que se encuentran dentro; procurar tener un horario de limpieza, y velar porque siempre se tenga jabón, papel higiénico e implementos necesarios para su limpieza.
Tiendas	X		Se cuenta con dos tiendas surtidas de artículos de consumo diario y una con artesanías guatemaltecas. Algunas de ellas tienen fotografías del Volcán de Pacaya.	No se tiene ningún comentario para las tiendas que venden artículos de consumo diario ya que ambas se encuentran cerca del PNVP y su servicio es apropiado. En cuanto a la tienda de <i>souvenirs</i> , es recomendable que ofrezcan más artesanías hechas en el lugar y que estén enfocadas al Volcán de Pacaya.
Información impresa del parque	X		Cuentan con trifoliales, pero hay que solicitarlos al personal administrativo para conseguir uno.	Tener existencias en las oficinas/taquilla del centro de visitantes para que puedan ser tomadas libremente por los turistas que asistan al parque. Es

Continuación Cuadro 2.

ASPECTO	Existe		SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN IDEAL
	SÍ	NO		
				recomendable que se cuente con información en los idiomas de los turistas que acuden al área con más frecuencia.
Código de conducta del parque	X		Los guías son los encargados de comunicarles el código a los turistas. Además, se presenta en la página <i>web</i> del parque.	Se recomienda colocar un rótulo con el código de conducta del parque. Para su fabricación basarse en el Manual de Rotulación del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (SIGAP s.f.), ya que en él se establece el formato adecuado para su presentación. Además es aconsejable que se escriba en idioma inglés u otro idioma extranjero del que se conozca que los turistas tienen un nivel alto de visitación en el parque.
Jardinización		X	Actualmente no cuenta con áreas jardinizadas.	Se recomienda la jardinería de algunas áreas alrededor del centro de visitantes, ya que cuenta con espacios para desarrollar este aspecto. Debe procurarse que las plantas que se siembren sean locales para evitar daños al hábitat por la introducción de especies exóticas.
Presencia de animales indeseables que transmiten enfermedades (roedores, moscas, cucarachas,		X	En las visitas no se observó la presencia de insectos o animales indeseables.	Es recomendable mantener el área siempre limpia, prestando especial atención a los sanitarios.

Continuación Cuadro 2.

ASPECTO	Existe		SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN IDEAL
	SÍ	NO		
zancudos).				
Iluminación natural	X		El centro de visitantes posee un diseño arquitectónico que favorece la iluminación natural. Aun así, cuentan con lámparas de iluminación lo cual es favorecedor en los días nublados o en las noches.	Se recomienda mantener las lámparas en buen estado para la iluminación del centro en ocasiones en que sean necesarias, y utilizar bombillas de bajo consumo (ahorradoras).
Rótulos de señalización que indiquen recepción, servicios sanitarios, salidas de emergencia, etc.	X		Sí existen rótulos en el área, pero no se encuentra en condiciones adecuadas debido a que se utilizó hojas de papel para hacerlos.	Para la elaboración de rótulos basarse en el Manual de Rotulación del SIGAP (SIGAP s.f.). Es recomendable que se cuente con información en los idiomas de los turistas que acuden al área con más frecuencia.
Decoración del interior (artesanías, mobiliario adecuado).		X	El centro no cuenta con decoración interior.	Se sugiere que se coloquen imágenes/artículos representativos del área o del país para la decoración del centro de visitantes.
Cuenta con un registro de visitantes.	X		Sí, todos los visitantes deben registrarse al visitar el centro.	Continuar con el uso de las hojas de registro y que se vele porque todos los visitantes las llenen. Además, contar con un registro electrónico para facilitar el análisis de datos.
Cuenta con cuaderno de comentarios	X		Sí, el comentario es opcional para los visitantes del parque.	Continuar con el uso del cuaderno de comentarios para que los visitantes puedan expresar sus impresiones sobre el servicio que les fue brindado en el parque.
Cuenta con libro de quejas	X		Sí, se encuentra a disponibilidad de los turistas	Continuar con el uso del libro de quejas y

Continuación Cuadro 2.

ASPECTO	Existe SÍ NO		SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN IDEAL
			que visitan el parque.	colocarlo a la vista de los visitantes.
Parqueo	X		Sí cuentan con área de parqueo, pero este no está debidamente señalizado, ni delimitados los espacios para cada vehículo.	Se recomienda la utilización de rótulos adecuados (basados en el Manual de Rotulación del SIGAP), y delimitar los espacios de estacionamiento para cada automóvil.
Senderos				
Basureros	X		Cuentan con basureros pero con demasiada distancia entre ellos en el trayecto.	Colocar basureros a una distancia adecuada uno del otro a lo largo del trayecto o establecer en el reglamento del parque que cada visitante debe recoger su basura y llevarla hacia el centro de visitantes para depositarla en los recipientes que ahí se encuentran.
Limpieza	X		La limpieza es hecha por los guarda recursos del parque con cierta periodicidad, lo cual permite tener el sendero libre de desechos.	Continuar con la limpieza de los senderos hecha por los guarda recursos del parque.
Delimitación	X		Se pintan con cal las orillas del sendero. Asimismo, se delimitan las áreas de peligro y precaución con cintas rojas y amarillas respectivamente.	Seguir con el uso de cal para la delimitación del sendero y cintas a lo largo del mismo, ya que esto ayuda a evitar accidentes y daño en los recursos naturales al evitar que los visitantes se salgan del camino. Se recomienda que los guías velen por el cumplimiento de este aspecto para evitar el daño a los recursos.
Interpretación	X		Sí existen algunos rótulos interpretativos a lo largo del	Colocar rótulos interpretativos basados

Continuación Cuadro 2.

ASPECTO	Existe SÍ NO	SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN IDEAL
		sendero pero no son suficientes para brindar información a los visitantes. Además, su diseño no es el adecuado para incentivar al visitante a la lectura.	en el Manual de Rotulación del SIGAP. Es recomendable que se cuente con información en los idiomas de los turistas que acuden al área con más frecuencia.
Señalización	X	Actualmente existen algunos rótulos de señalización pero hace falta colocar más, de un tamaño visible y letra legible.	Colocar más rótulos de señalización basados en el Manual de Rotulación del SIGAP. Además es aconsejable que se escriba en idioma inglés u otro idioma extranjero del que se conozca que los turistas tienen un nivel alto de visitación en el parque.
Áreas de descanso	X	Existen algunas áreas de descanso, pero no todas se encuentran en buen estado.	Se recomienda la reparación de todos los descansos para que estén en buenas condiciones para los turistas.
Miradores	X	Sí existen miradores a lo largo del sendero, aunque estos podrían mejorarse en cuanto a diseño de estructura para hacerlos más estéticos y funcionales.	Se recomienda contratar a un arquitecto para que evalúe el área, y diseñe un modelo para los miradores que sea adecuado para el parque y la zona en donde se encuentra. Además es necesaria la contratación de un profesional en ecoturismo para que les brinde asesoramiento al arquitecto y al personal del parque con el fin de crear productos adecuados para el turista que visita la zona.

Continuación Cuadro 2.

ASPECTO	Existe SÍ NO		SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN IDEAL
Estado general del sendero (daño por erosión, ensanchamiento, entre otros)			El sendero ha sufrido bastante daño debido a que en años anteriores no se tenía tanto cuidado del mismo. Esto ocasionó el ensanchamiento en varias zonas provocando la pérdida de vegetación. Además, el interés de los visitantes por observar ríos de lava ha hecho que se creen senderos improvisados que también afectan el entorno. A simple vista se observa que el paso de visitantes y caballos ha generado erosión en el suelo.	Se recomienda que se busque la colaboración de profesionales en ecoturismo para la realización de estudios de impacto ambiental y se propongan medidas para contrarrestar el daño en el suelo y mejorar las condiciones del sendero.
Atención al cliente				
Saludo cordial a los visitantes		X	Los visitantes no son recibidos con cordialidad, sino que son acosados por diversos prestadores de servicios, como personas que alquilan caballos y niños que venden «bordones» para subir el volcán.	Que el guía que esté de turno se encargue de recibir a los turistas dándoles una bienvenida adecuada, y luego que le ofrezca los servicios de las otras personas.
Brindan información a los visitantes sin que ellos pregunten		X	A la llegada de los turistas no brindaron información extra del destino hasta que los visitantes preguntaban por ella.	Elaborar un guión con la información que se desea brindarles a los visitantes del área y que sea el guía que esté de turno el que se encargue de dar los datos relevantes antes de empezar a subir el volcán y a lo largo de su recorrido.
Tienen información en idiomas diferentes		X	Actualmente sólo existe información en español.	Se recomienda traducir la información que se tiene del parque a los idiomas de los turistas que acuden al área con más frecuencia. Para ello se deberá realizar

Continuación Cuadro 2.

ASPECTO	Existe		SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN IDEAL
	SÍ	NO		
				un estudio del perfil del visitante que ingresa al parque.
Personal con buena presentación e higiene	X		Algunos guías contaban con chalecos que los identificaban.	Utilizar una camisa/chaleco o prenda que identifique al personal que labora en el parque para que los turistas sepan a quién dirigirse para cualquier consulta.
Eficiencia y agilidad para prestar los servicios	X		Al momento de llegar los turistas todos los prestadores de servicios acuden a ellos. Esto puede llegar a percibirse como acoso hacia los visitantes cuando no se les deja ir hasta que compran algo de lo que se les está ofreciendo.	Se recomienda capacitar a los prestadores de servicios del área para evitar la problemática del acoso a los turistas y de esta manera organizar a los guías por turnos para que al momento de la llegada de visitantes se sepa quién los atenderá.
Honradez y respeto por las pertenencias de los visitantes	X		En años anteriores se dieron robos en el área, actualmente no se puede comprobar si esto ha variado.	Hacer campañas de concienciación con los vecinos del destino turístico y los trabajadores del mismo para que aprendan sobre la importancia de los valores, sobre todo de la honradez. Esto beneficiará en gran medida a las operaciones del parque porque los turistas se sentirán seguros en el lugar.
Cuentan con hojas de evaluación de servicios		X	No cuentan con hojas de evaluación de la calidad de los servicios prestados.	Imprimir hojas de evaluación de servicios y dejarlas en el centro de visitantes para dárselas a los turistas. Esto ayudará a determinar los aspectos a mejorar, y en cuáles se debe seguir

Continuación Cuadro 2.

ASPECTO	Existe		SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN IDEAL
	SÍ	NO		
				trabajando como hasta el momento.
Cuentan con buzón de sugerencias		X	No cuentan con buzón de sugerencias en el centro de visitantes.	Tener un buzón de sugerencias en el centro de visitantes para que los turistas puedan escribir sus comentarios o recomendaciones para mejorar la calidad de los servicios prestados. Esto ayudará a mejorar las operaciones cada día.
Cuenta con botiquín de primeros auxilios	X		Cuentan con una persona encargada de brindar primeros auxilios en el área y por ello tienen un botiquín de emergencias. Asimismo, los guías y guarda recursos también han recibido cursos de esta materia para ayudar en cualquier momento que se les necesite.	Revisar con cierta periodicidad que el botiquín cuente con toda la medicina adecuada para cualquier emergencia que se pueda dar en el trayecto hacia la cima del volcán.
Publicidad (esta sección dependerá de los resultados de un previo estudio de marketing del destino)				
Imagen (logo) y <i>slogan</i> publicitario		X	Actualmente no cuentan con un logo y <i>slogan</i> para el destino.	Se recomienda que se haga un logo y un <i>slogan</i> para crear la imagen del parque.
Página <i>web</i>	X		Sí cuentan con página <i>web</i> www.elvolcandepacaya.com Actualmente abrieron una cuenta en la red social <i>Facebook</i> para estar en contacto con sus visitantes.	Darle mantenimiento y actualizar los datos de la página con periodicidad.
Trifoliales	X		Sí cuentan con trifoliales con información del volcán.	Hacer trifoliales y otro material publicitario, p.e. calcomanías, separadores, postales, entre otros. Con el fin de llamar la atención del turista. Este material debe estar escrito en inglés y en otros idiomas de

Continuación Cuadro 2.

ASPECTO	Existe		SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN IDEAL
	SÍ	NO		
				preferencia. Además es recomendable el uso de materiales amigables con el ambiente para lo impreso.
Vallas publicitarias		X	No cuentan con vallas publicitarias.	Colocar vallas publicitarias para señalar en dónde queda el destino y que más personas se interesen por ir, sin caer en contaminación visual.
Anuncios en televisión		X	Algunas televisoras guatemaltecas han llegado a hacer reportajes sobre las actividades que se realizan en el parque.	Crear alianzas con las televisoras para que cada cierto tiempo visiten el parque y vean las mejoras que se han logrado.
Anuncios en radio		X	Actualmente no han hecho anuncios por radio.	Crear alianzas con las radios locales para que anuncien el parque.
Anuncios en medios impresos (periódicos, revistas turísticas)		X	Se han publicado algunos artículos sobre el destino en periódicos nacionales.	Lograr algunas publicaciones en revistas turísticas internacionales y nacionales para dar a conocer el parque a más personas.
Ofertas en temporadas bajas de turismo		X	Aún no se emplean ofertas de tours u otros servicios en temporadas bajas de turismo.	Implementar nuevas formas de atraer turistas en temporadas bajas para evitar la disminución de ingresos económicos al parque. Por ejemplo: 2x1, entradas a mitad de precio u otras promociones.
Otros servicios				
Tienda de artículos de consumo diario	X		Frente al centro de visitantes existe una tienda más grande comparada con las que se encuentran dentro del centro de visitantes en	Actualmente el servicio es bueno y posee bastante variedad en artículos, por lo cual sólo se recomienda

Continuación Cuadro 2.

ASPECTO	Existe		SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN IDEAL
	SÍ	NO		
			donde se ofrecen más artículos de consumo diario, tanto para locales como para turistas.	continuar de esta manera para brindar un buen servicio.
Venta de <i>souvenirs</i>	X		Venta de pequeñas artesanías dentro del centro de visitantes.	Vender más artesanías del área y/o decorar las existentes con imágenes o cualquier otro objeto representativo del volcán.
Ofertas de tours	X		Se ofrecen tours al volcán y a la Laguna de Calderas.	Ofrecer otros circuitos, como la visitación hacia los pueblos cercanos y los proyectos turísticos que se desarrollan en ellos.

Fuente: Elaboración propia, 2011.

B. FODA del entorno natural y ambiente del PNVP

El siguiente análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) se realizó tomando como base las entrevistas a profundidad hechas con trabajadores del PNVP y algunos habitantes de San Vicente Pacaya. Asimismo, se empleó la técnica de observación para complementar la información (ver Cuadro 3).

Entre los datos más importantes que se obtuvieron están que la principal fortaleza del PNVP son las corrientes de lava que se mantienen constantemente y la flora y fauna del lugar. Sin embargo, se resaltaron varias debilidades como el mal estado del sendero, escasa interpretación de los recursos y la acumulación de desechos sólidos.

Asimismo, entre las oportunidades se destacó el apoyo de otras organizaciones gubernamentales y no gubernamentales para el desarrollo de proyectos en el área. Y la principal amenaza que se identificó fue la posibilidad de nuevas erupciones las cuales puedan afectar las actividades cotidianas y turísticas de la zona.

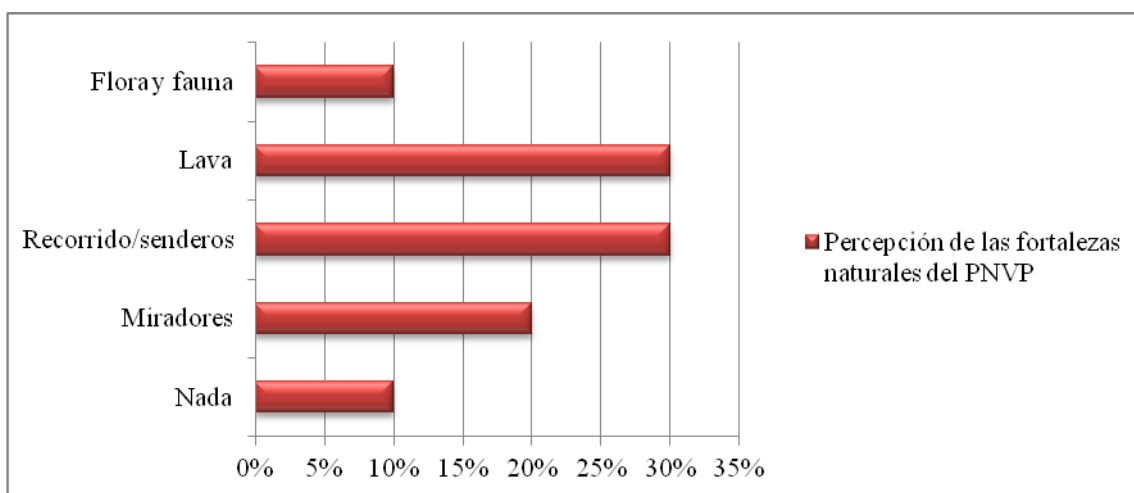
Cuadro 3. FODA del entorno natural y ambiente del Parque Nacional Volcán Pacaya, Escuintla, Guatemala.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>-Volcán activo (corrientes de lava cercanas a la vista del turista lo cual constituye uno de los principales atractivos del lugar).</p> <p>-Es un área protegida.</p> <p>-Varias especies de flora y fauna, identificándose más de 20 especies de mamíferos, aproximadamente 101 especies de aves y 75 familias de plantas, destacándose por su importancia la especie endémica de cedro del pacaya (<u>Cedrella pacayana</u>) y otras como el árbol de hormigo (<u>Platimiscium dimorphadrum</u>) (Melgar 2006).</p> <p>-Paisajes diversos y vistas hacia la Laguna Calderas.</p> <p>-Volcán con poca dificultad para escalar.</p> <p>-Ubicación cercana a la ciudad de Guatemala.</p>	<p>-Colaboración de instituciones gubernamentales y no gubernamentales para el desarrollo de más productos turísticos como miradores y nuevos senderos interpretativos.</p> <p>-Integración de cursos de educación ambiental a nivel local, enfocados sobre la importancia del Volcán de Pacaya y otros recursos naturales como la Laguna Calderas.</p> <p>-Aumento de turistas que ingresan al país anualmente.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>-Senderos sin delimitar y en mal estado.</p> <p>-Escasa interpretación y señalización en el sendero.</p> <p>-Pérdida de cobertura forestal por personas que cortan árboles para hacer bastones.</p> <p>-Contaminación del área principalmente por basura.</p> <p>-Problemas con la tenencia de tierras en las faldas del volcán.</p> <p>-Accidentes en el área por falta de precaución de los visitantes y poco control por parte de los guías y guarda recursos del parque.</p> <p>-Acumulación de desechos sólidos por la llegada de visitantes.</p> <p>-Deforestación del área.</p> <p>-Desconocimiento del perfil del turista que visita el parque.</p>	<p>-Percepción de peligro por las recientes erupciones del volcán.</p> <p>-Percepción de inseguridad en el país e historia de asaltos en el área.</p> <p>-Población sin educación generará pobreza, aumentando la presión sobre los recursos naturales.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2011.

A los entrevistados se les preguntó sobre cuáles consideraban que eran las fortalezas naturales con las que cuenta el parque (ver Figura 3). El recorrido por los senderos del volcán y poder ver lava son consideradas las dos principales fortalezas del lugar. Un 20% mencionó que los miradores forman parte del atractivo natural, seguido del contacto con flora y fauna local con 10%. Asimismo, otro 10% de los entrevistados dijo que actualmente el parque no posee ninguna fortaleza natural debido a que la última erupción del volcán ocurrida en mayo de 2010, acabó con parte de los recursos «...antes si había más árboles y animales pero la erupción cambió todo» (Entrevista M1RN, 16/03/2011).

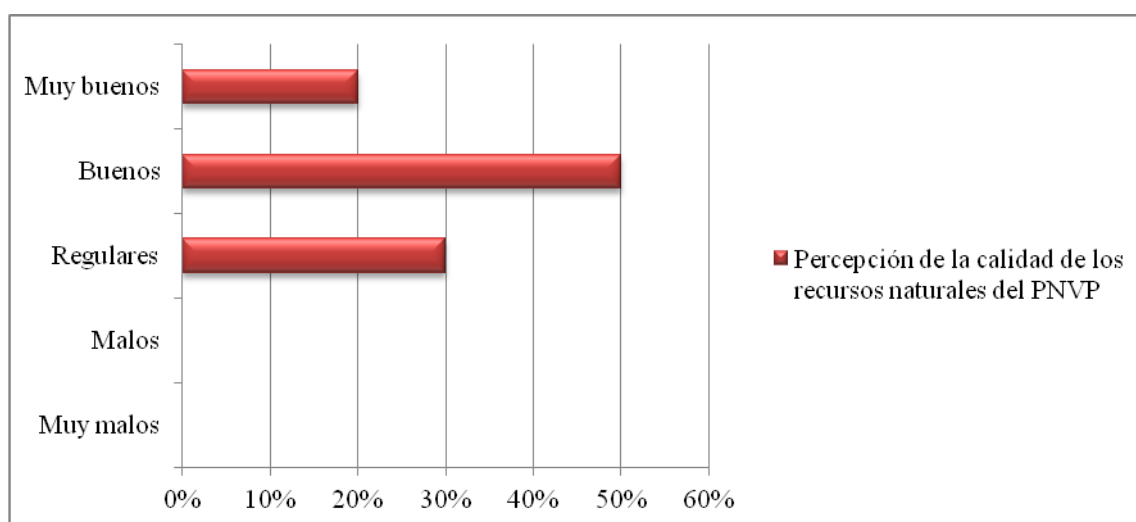
Figura 3. Percepción de las fortalezas naturales del PNVP, Escuintla, Guatemala.



Fuente: Elaboración propia, 2011.

Entre otras preguntas realizadas, se evaluó la percepción de los trabajadores del PNVP y algunos habitantes de San Vicente Pacaya sobre la calidad de los recursos naturales con que cuenta el área (ver Figura 4). La mayoría de entrevistados consideran de forma positiva la calidad de los recursos naturales, es decir el 50% de los entrevistados dijo que eran buenos; 30% afirmó que eran regulares y un 20% dijo que eran muy buenos. «...ahí hay bastante que ir a ver, hay animales y plantas... la erupción los dañó pero se están recuperando» (Entrevista F10RN, 29/03/2011).

Figura 4. Percepción de la calidad de los recursos naturales del PNVP, Escuintla, Guatemala.



Fuente: Elaboración propia, 2011.

C. Análisis de la actividad económica del PNVP

Para realizar el presente análisis se utilizaron entrevistas a profundidad dirigidas a los trabajadores del PNVP. Estas se orientaron a conocer la percepción de las personas sobre el manejo de los recursos económicos y detectar cuáles son las necesidades que presenta el parque según el criterio de los(as) entrevistados(as). Esto con el fin de determinar posibles proyectos en los cuales se pueda invertir a corto, mediano y largo plazo (ver Cuadro 4).

Entre las fortalezas que se pudieron determinar están la cercanía de la ciudad capital de Guatemala hacia el destino y la constante afluencia turística tanto de nacionales como extranjeros, entre otras. Sin embargo, se identificó como una de las principales debilidades la percepción de que los ingresos económicos que ingresan al parque no son reinvertidos, lo cual genera descontento en los trabajadores.

En cuanto a las oportunidades que se pudieron determinar está la posible colaboración de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales para la creación de proyectos en el área y el interés de los habitantes de los alrededores por trabajar en el PNVP, entre otros (ver Cuadro 4).

Cuadro 4. FODA de la actividad económica del Parque Nacional Volcán Pacaya, Escuintla, Guatemala.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>-Cercanía a la ciudad capital de Guatemala (51 km. Tomando la carretera CA-9, ruta al pacífico).</p> <p>-Ingreso constante de turistas todos los días de la semana, tanto nacionales como extranjeros.</p> <p>Continuación Cuadro 4. Control del ingreso de visitantes.</p> <p>-Cuentan con garita de cobros.</p> <p>-Cuentan con diferentes tarifas para cobrar el ingreso de visitantes locales (sin cobro), estudiantes con carné (Q10.00), nacionales (Q20.00) y extranjeros (Q40.00).</p>	<p>-Posible colaboración por parte de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales en la generación de productos turísticos enlazando la Laguna Calderas.</p> <p>-Aumento de turistas que ingresan al país anualmente.</p> <p>-Interés de habitantes de los alrededores del volcán en trabajar para el PNVP.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>-La administración del PNVP no tiene control de los ingresos económicos que genera el mismo.</p> <p>-Percepción de que los ingresos económicos no se reinvierten en el parque.</p>	<p>-Posibles erupciones del volcán.</p> <p>-Contaminación ambiental.</p> <p>-Inseguridad.</p>

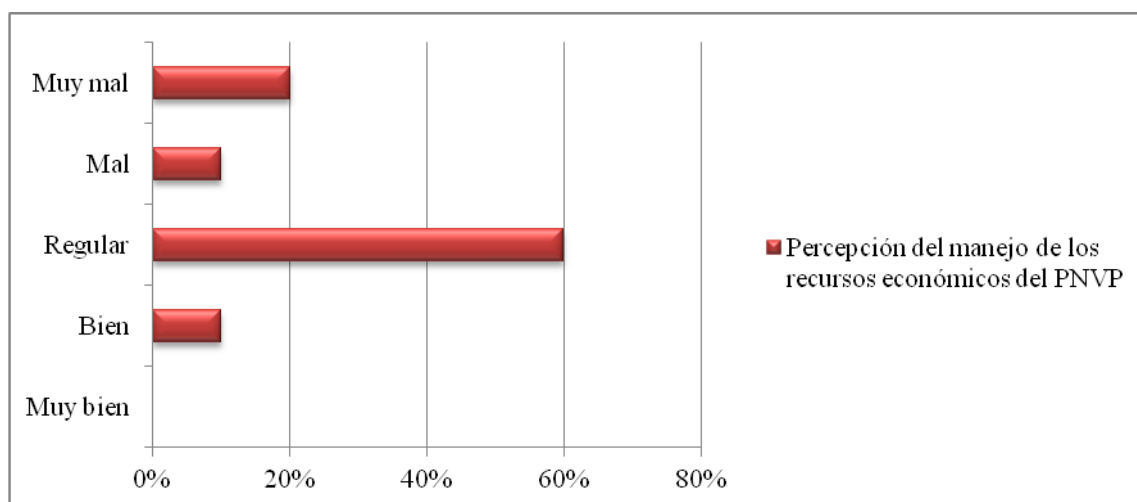
Fuente: Elaboración propia, 2011.

En cuanto a la percepción que tienen los trabajadores del PNVP y actores clave que fueron entrevistados en el tema de manejo de los recursos económicos, se puede notar en la Figura 5 que la mayoría de los entrevistados (60%) consideró que su manejo era regular; 10% afirmó que estaba bien; 10% dijo que estaban mal y un 20% manifestó que estaban muy mal manejados por parte de la Municipalidad de San Vicente Pacaya. En las siguientes citas se pueden ver las opiniones de los entrevistados:

- *«por muchos es conocido que es la fuente de ingresos más grande de ingresos que tiene la municipalidad»* (Entrevista M3AC, 16/03/2011) pero *«...no se sabe en qué se invierten (los ingresos económicos) porque el parque carece de muchas cosas»* (Entrevista F2AE, 16/03/2011).
- *«...el parque es la gallina de los huevos de oro y a la que no se le da de comer porque no reingresan los ingresos económicos que genera...»* (Entrevista M4AC, 16/03/2011).
- *« ...espero que la municipalidad se interese en mejorar el parque porque la gente vive de él y si no llegan turistas no tienen qué comer»* (Entrevista M4PC, 16/03/2011).

A pesar de que la mayoría considera que son mal manejados los recursos económicos del parque, también hubo personas que apoyaban algunas acciones que realizan, como ejemplo se toma la siguiente opinión: *«...la muni da un permiso para que la gente local entre gratis. Eso es bueno porque los niños van viendo cómo se trabaja en el parque y posiblemente quieran ser guías»* (Entrevista M4PC, 16/03/2011).

Figura 5. Percepción del manejo de los recursos económicos del PNVP, Escuintla, Guatemala.

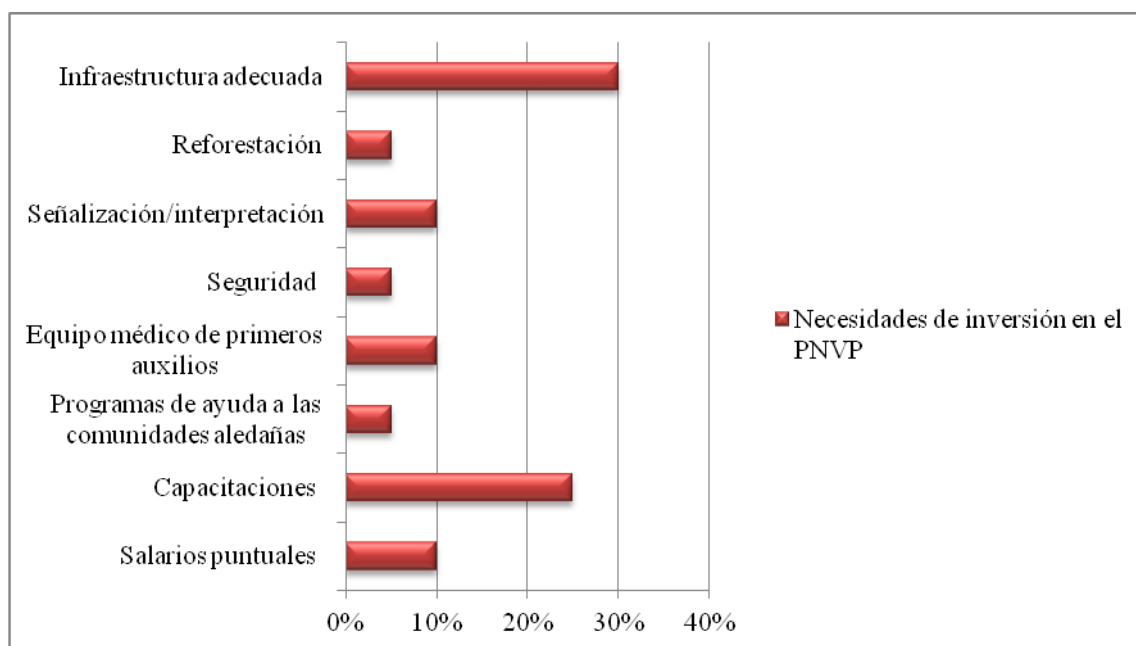


Fuente: Elaboración propia, 2011.

En esta entrevista también se evaluaron las necesidades de inversión que se pueden dar en el parque (ver Figura 6). De ellas, la infraestructura turística adecuada fue la más importante con 30%, destacando la construcción de más sanitarios, colocar bancas, basureros y espacios de descanso en los senderos, construcción de cabañas para alojamiento de turistas, habilitación de un parqueo y de un establo para que se organicen turnos de trabajo entre las personas que ofrecen caballos para el ascenso al volcán.

Asimismo, invertir en capacitaciones constantes a los trabajadores del parque se considera una necesidad inmediata (25%), seguida de la colocación de señalización e interpretación en los senderos (10%). Además, se puede notar que se toma en cuenta la inversión en programas de ayuda a las comunidades aledañas al parque (5%), reforestación (5%), compra de equipo para brindar primeros auxilios (10%), el pago de salarios puntuales (10%) y el pago por más seguridad en el lugar (5%).

Figura 6. Necesidades inmediatas de inversión en el PNVP, Escuintla, Guatemala.



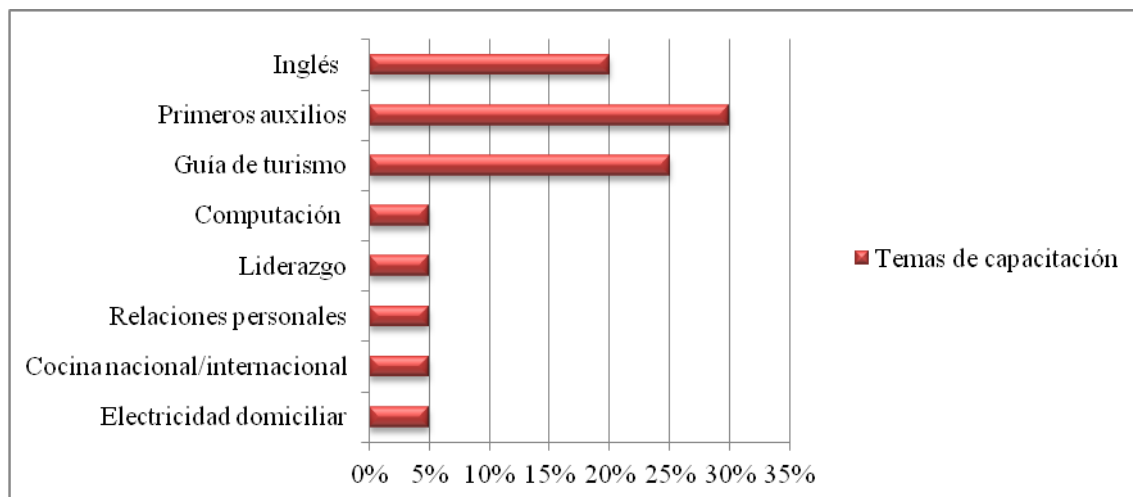
Fuente: Elaboración propia, 2011.

Al preguntar sobre los temas de capacitación en los que están interesados, la mayoría de los trabajadores del parque afirmó que necesita tener conocimientos sobre primeros auxilios (30%). Seguidamente identificaron que tienen dificultades para comunicarse con los turistas extranjeros, y por ello necesitan recibir capacitaciones para aprender el idioma inglés (ver Figura 7).

Otra presión que sienten los trabajadores del PNVP es la de tener el carné oficial de guías locales, otorgado por el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT), para trabajar en el área (25%). «Es necesario que tengamos el carné porque si no lo tenemos vienen los otros guías de la Antigua o cualquier otro lugar que sí tienen carné y no nos dejan que guiemos a los turistas en el parque» (Entrevista M3PC, 16/03/2011).

Entre otros temas sugeridos se encuentran computación, liderazgo y relaciones personales, que fueron considerados importantes para el personal que trabaja en la administración, guarda recursos y guías. Los temas de cocina nacional e internacional y electricidad fueron sugeridos como formación personal para crear sus propias empresas.

Figura 7. Temas de capacitación sugeridos por los(as) trabajadores(as) del PNVP, Escuintla, Guatemala.



Fuente: Elaboración propia, 2011.

D. Análisis de la participación comunitaria en el PNVP

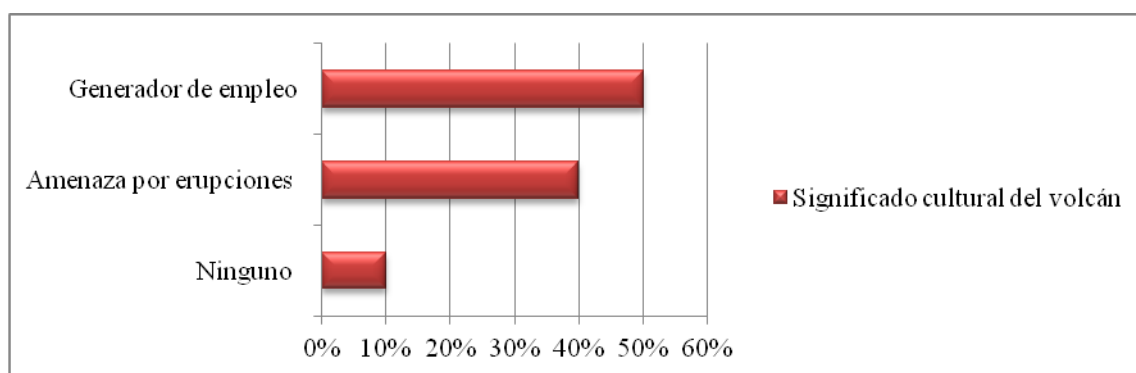
El objetivo de esta entrevista fue conocer el nivel de involucramiento de algunos habitantes de San Vicente Pacaya y áreas aledañas al PNVP en los trabajos que se realizan en el mismo. Además, conocer los beneficios que reciben de su trabajo y las características culturales que identifican a la población.

Las actividades en el Parque Nacional Volcán Pacaya se desarrollan con la colaboración de distintas personas que laboran en los puestos administrativos, guarda recursos, guías de turismo, prestadores de servicios de caballos, vendedores de «bordones», entre otros. El lugar de procedencia de estas personas corresponde no solamente a San Vicente Pacaya (30%), que es el municipio encargado de la administración del parque, sino que algunos viajan desde comunidades ubicadas en los alrededores del volcán para trabajar en el lugar. De los entrevistados, la mayoría dijeron ser procedentes de San Francisco de Sales (40%), otros de San José Calderas (20%) y de la aldea Patrocinio (10%).

En la entrevista también se les preguntó sobre su percepción del significado cultural que tiene el Volcán de Pacaya para su comunidad (ver Figura 8). La mayoría de los entrevistados afirmó que las personas lo ven como un recurso generador de empleo;

a otras personas les parece más una amenaza tener su residencia en los alrededores del volcán debido a las posibles erupciones que se puedan dar, y para otros el volcán no tiene ningún significado «...no le ponen sentimiento al volcán, no tienen visión de lo que da el volcán, es rara la persona que sí le interesa» (Entrevista F1PC, 29/03/2011). «La mayor parte de la comunidad sí se interesa porque el parque genera trabajo» (Entrevista M4PC, 29/03/2011).

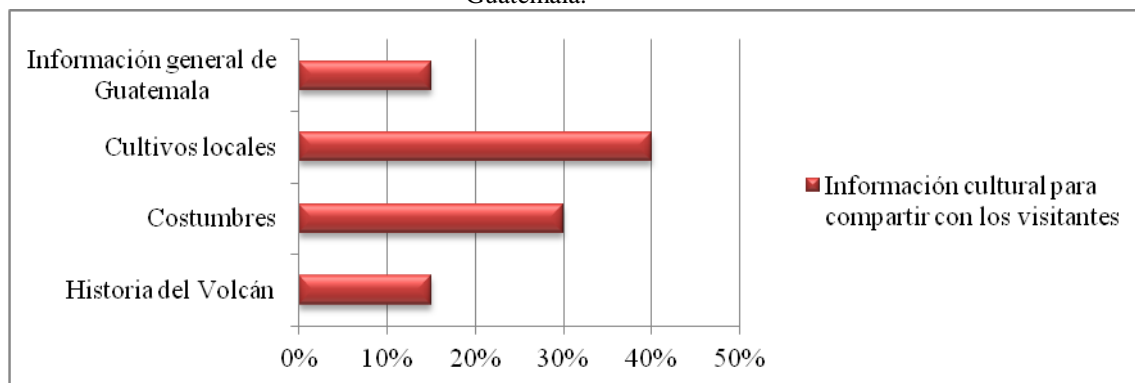
Figura 8. Significado cultural del Volcán de Pacaya para algunos habitantes de San Vicente Pacaya, Escuintla, Guatemala.



Fuente: Elaboración propia, 2011.

Asimismo, se les preguntó sobre los aspectos culturales que consideraban importantes para compartir con los turistas (ver Figura 9). Esto con el objetivo de conocer otras posibles opciones de desarrollo de productos turísticos en el área. Al tener una lista de atractivos sugeridos por la población entrevistada, se pueden formular proyectos en los cuales se desarrollen las áreas propuestas y se diversifique el producto turístico actual.

Figura 9. Información cultural para compartir con los visitantes del PNVP, Escuintla, Guatemala.



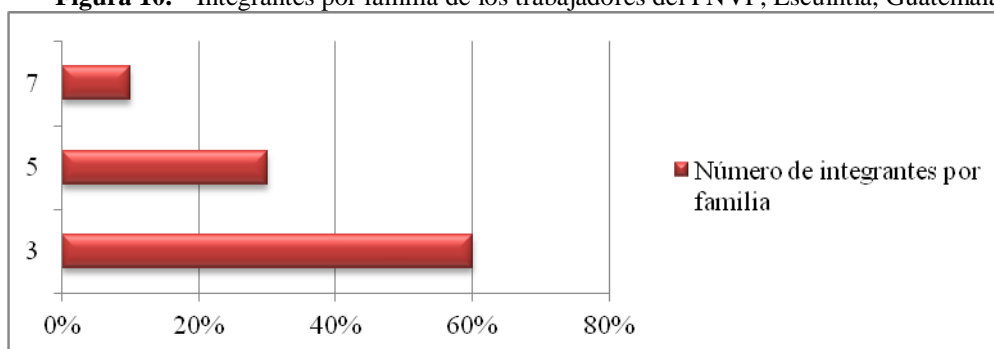
Fuente: Elaboración propia, 2011.

La mayoría de la población entrevistada (40%) sugirió que sería interesante que se les enseñaran a los visitantes sobre los cultivos que se dan en la localidad, ya que estos forman parte de las actividades diarias que sostienen a las familias. Además, 30% dijo que se podrían dar a conocer las costumbres del municipio «...sería importante que conocieran más sobre la cultura del municipio, como los bailes folclóricos, las cofradías y las loas (...) son representaciones teatrales cortas que se hacen en los días de la feria, las personas representan pasajes bíblicos» (Entrevista F2PC, 29/03/2011).

E. Análisis de la calidad de vida de los trabajadores del PNVP

El propósito de realizar este análisis fue para conocer sobre las condiciones actuales a nivel personal, familiar y laboral de los trabajadores del PNVP. Todos los entrevistados afirmaron poseer familia a su cargo y la mayoría dijo que sus hogares estaban compuestos por tres miembros (60%) , seguido de cinco (30%) y siete miembros por familia (10%) (ver Figura 10).

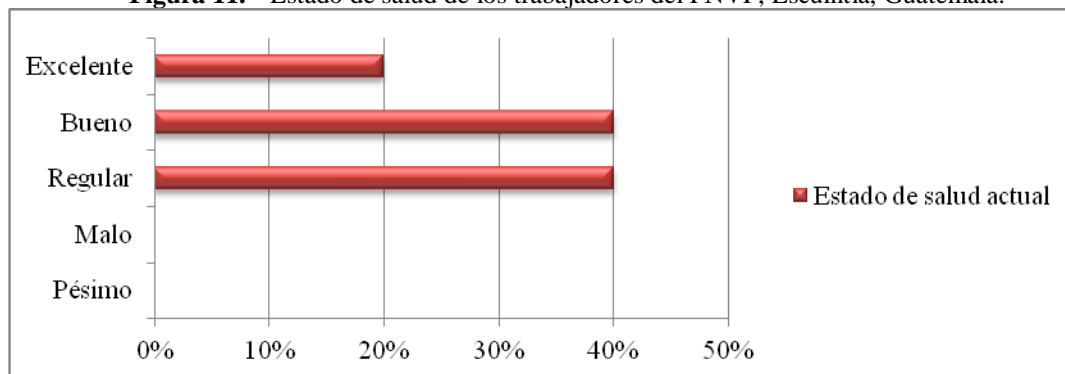
Figura 10. Integrantes por familia de los trabajadores del PNVP, Escuintla, Guatemala.



Fuente: Elaboración propia, 2011.

En cuanto al estado de salud de los(as) entrevistados(as) se puede determinar que la mayoría mencionó que se encuentra entre bueno y regular (40% cada uno), y sólo pocas personas dijeron poseer un estado de salud excelente (20%) (ver Figura 11).

Figura 11. Estado de salud de los trabajadores del PNVP, Escuintla, Guatemala.



Fuente: Elaboración propia, 2011.

En cuanto al tema laboral, al preguntarles si consideraban que la actividad en la que trabajaban les brindaba los suficientes ingresos económicos para sostener a su familia, hubo pocas personas que contestaron que sí. Algunos argumentaron que su trabajo no era de tiempo completo aunque el sueldo era el adecuado para las horas que laboraba en el parque, y otros dijeron que su casa estaba ubicada cerca de su trabajo y eso les ahorra el dinero que usarían para el transporte.

Sin embargo, la mayoría contestó que no era suficiente lo que devengaban por diversos motivos, entre ellos están que trabajaban mucho y su salario es demasiado bajo, con lo cual sólo podían comprar lo esencial para la sobrevivencia de su familia. Otros dijeron que su salario no era pagado en el tiempo estipulado, sino que siempre había sido de forma irregular. Esto les genera carencias en el hogar en los meses donde no reciben su salario.

En el caso específico de los guías de turismo, dijeron que las temporadas del turismo no les favorecen porque algunos no trabajan en época baja y algunos comentaron que no ganan lo suficiente debido a rivalidades entre guías. Uno de los trabajadores entrevistados mencionó que «*muchas veces unos (guías) ganan más que*

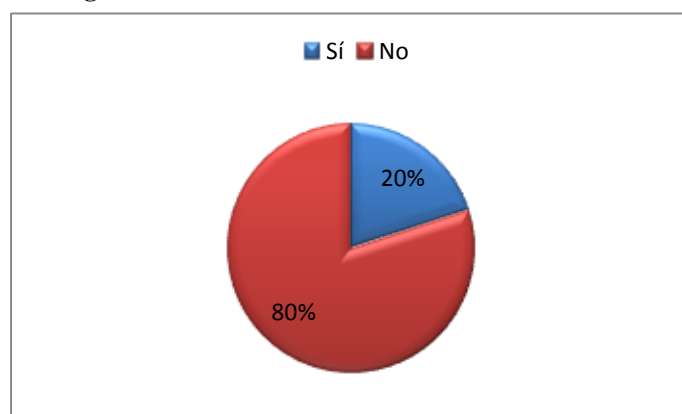
otros porque se agarran los turnos que les tocan a otros, y eso nos deja a veces sin trabajar en días en donde no vienen muchos turistas» (M4CV, 29/03/2011).

F. Propuesta integral sostenible en el marco ambiental, económico y social del PNVP.

En todas las entrevistas realizadas con trabajadores del Parque Nacional Volcán Pacaya se cuestionó sobre el conocimiento del término «sostenibilidad». El 80% de la población entrevistada dijo no poseer ninguna idea de lo que la palabra significa (ver Figura 12). Sin embargo, el 20% restante contestó que sí sabía el significado y se les pidió que expresaran qué era lo que entendían al oír esta palabra. Algunos de los comentarios fueron los siguientes:

- *«Es mantener el nivel de aceptación del parque, recursos en buen estado, generando bienestar en las comunidades» (Entrevista M4AC).*
- *«Que haya buena afluencia de turismo, siempre tiene que haber visitantes aunque esté en temporada baja para que haya trabajo» (Entrevista M4PC).*
- *«Con lo que hemos destruido el planeta es importante mantener los recursos naturales, es cien por ciento importante mantener bien las áreas protegidas» (Entrevista F10RN).*

Figura 12. Conocimiento sobre el término «sostenibilidad».



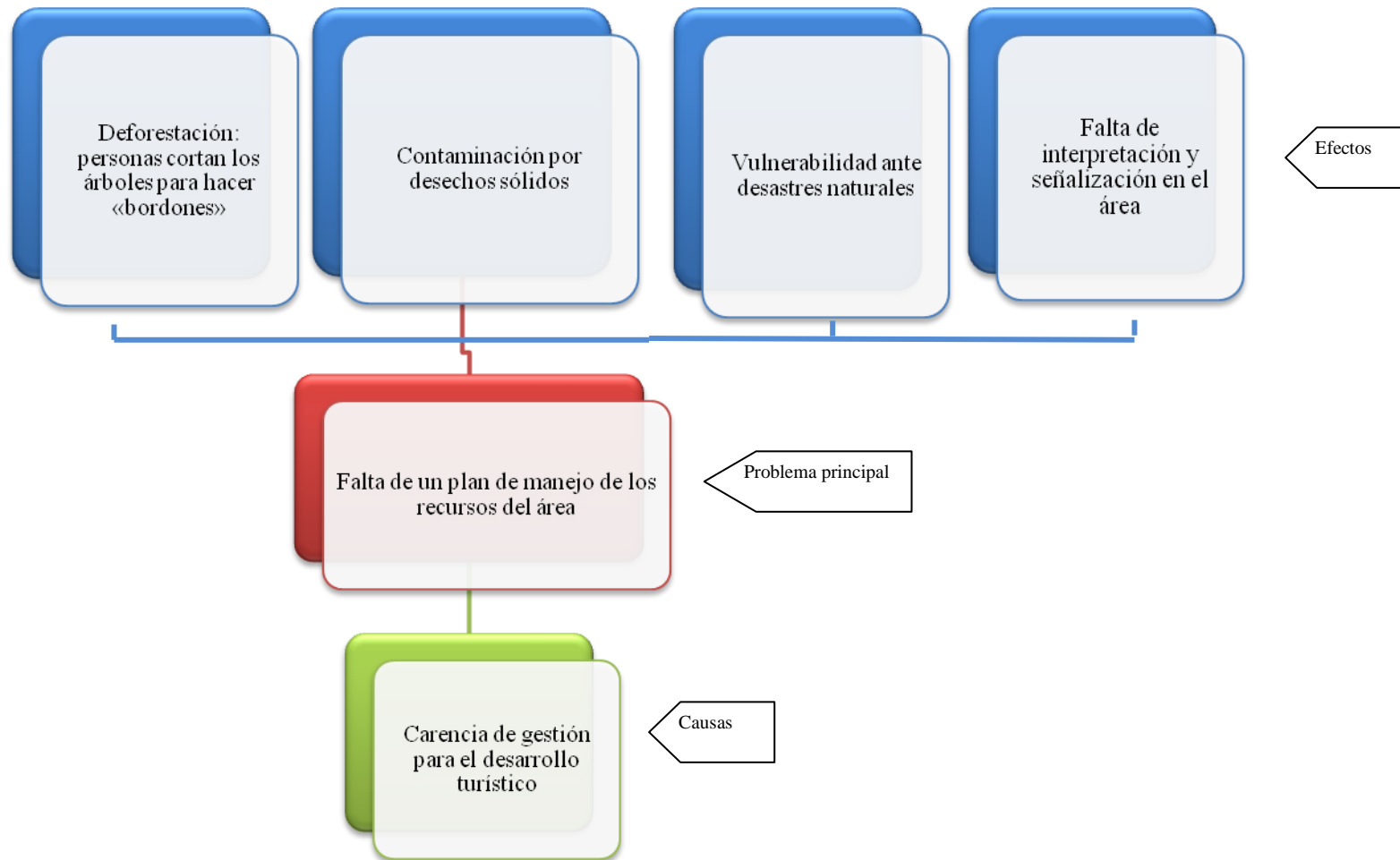
Fuente: Elaboración propia, 2011.

Para fines de este trabajo se define el desarrollo sostenible como «*el que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades*» (Macedo 2005), englobando en su concepto los aspectos económicos, ambientales y socioculturales (OMT 2004). Tomando en cuenta lo anterior, se presentan a continuación varios esquemas que muestran las debilidades actuales del PNVP respecto al tema de la sostenibilidad.

1. Árbol de problemas. Utilizando esta técnica se identificó que el problema central del Parque Nacional Volcán Pacaya (PNVP) es la poca reinversión económica que se da en el lugar. Este problema genera una serie de efectos que impiden el buen funcionamiento del parque, entre ellos está la inexistente o escasa infraestructura para atención al turista, personal con poco acceso a capacitaciones, contaminación por desechos sólidos, entre otros (ver Figura 13).

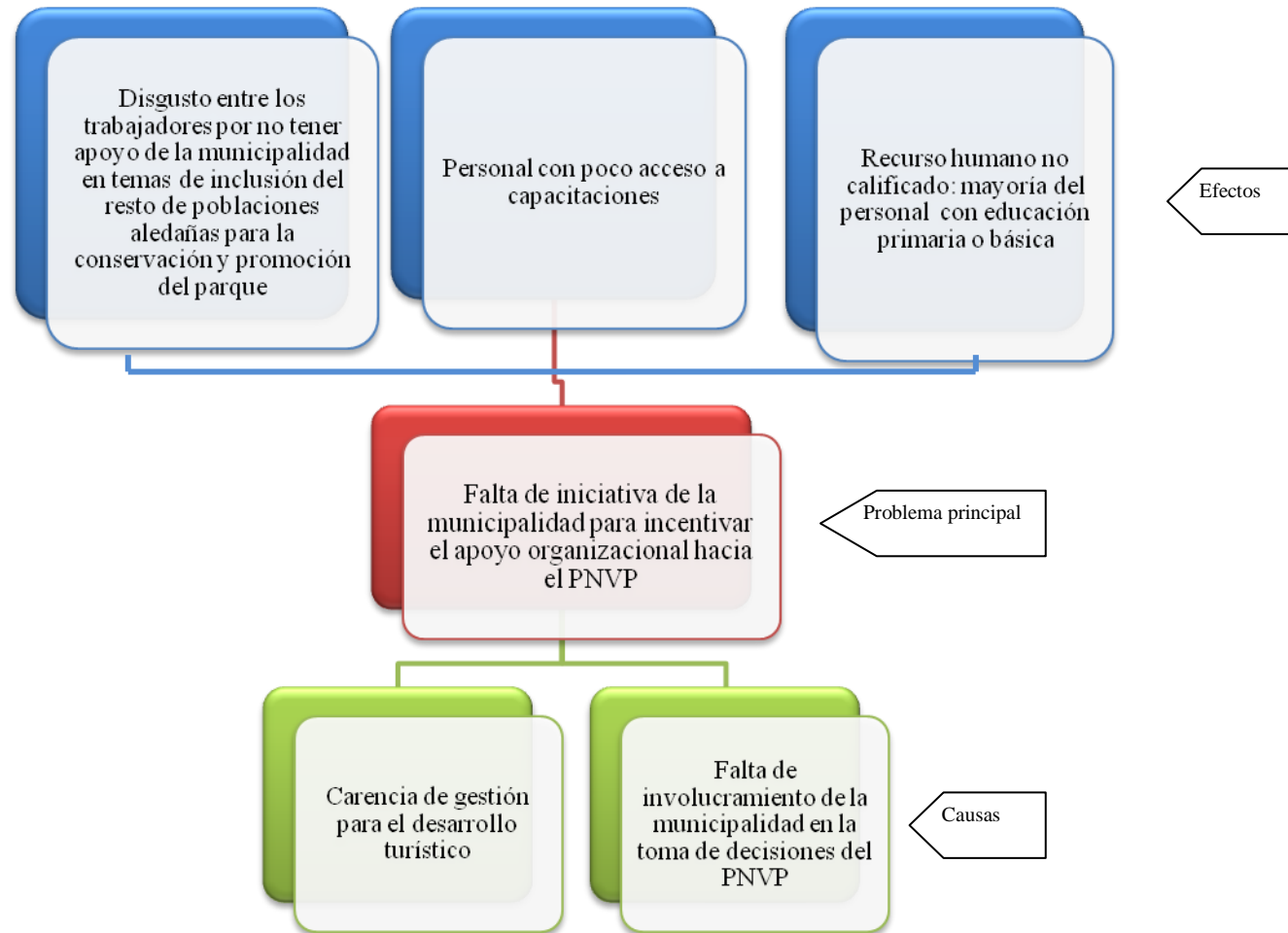
2. Árbol de objetivos. Para el PNVP se plantea el desarrollo socioeconómico como el objetivo principal para alcanzar el desarrollo sostenible a largo plazo. Algunos de los ejes estratégicos que se proponen para lograr este objetivo son el desarrollo de productos turísticos, mercadeo del destino, formación y capacitación, entre otros (ver Figura 16). Estos ejes se utilizaron como base para la generación de estrategias sostenibles que pueden guiar a la administración del parque a alcanzar la sostenibilidad del destino.

Figura 13. Árbol de problemas ambientales del Parque Nacional Volcán Pacaya, Escuintla, Guatemala.



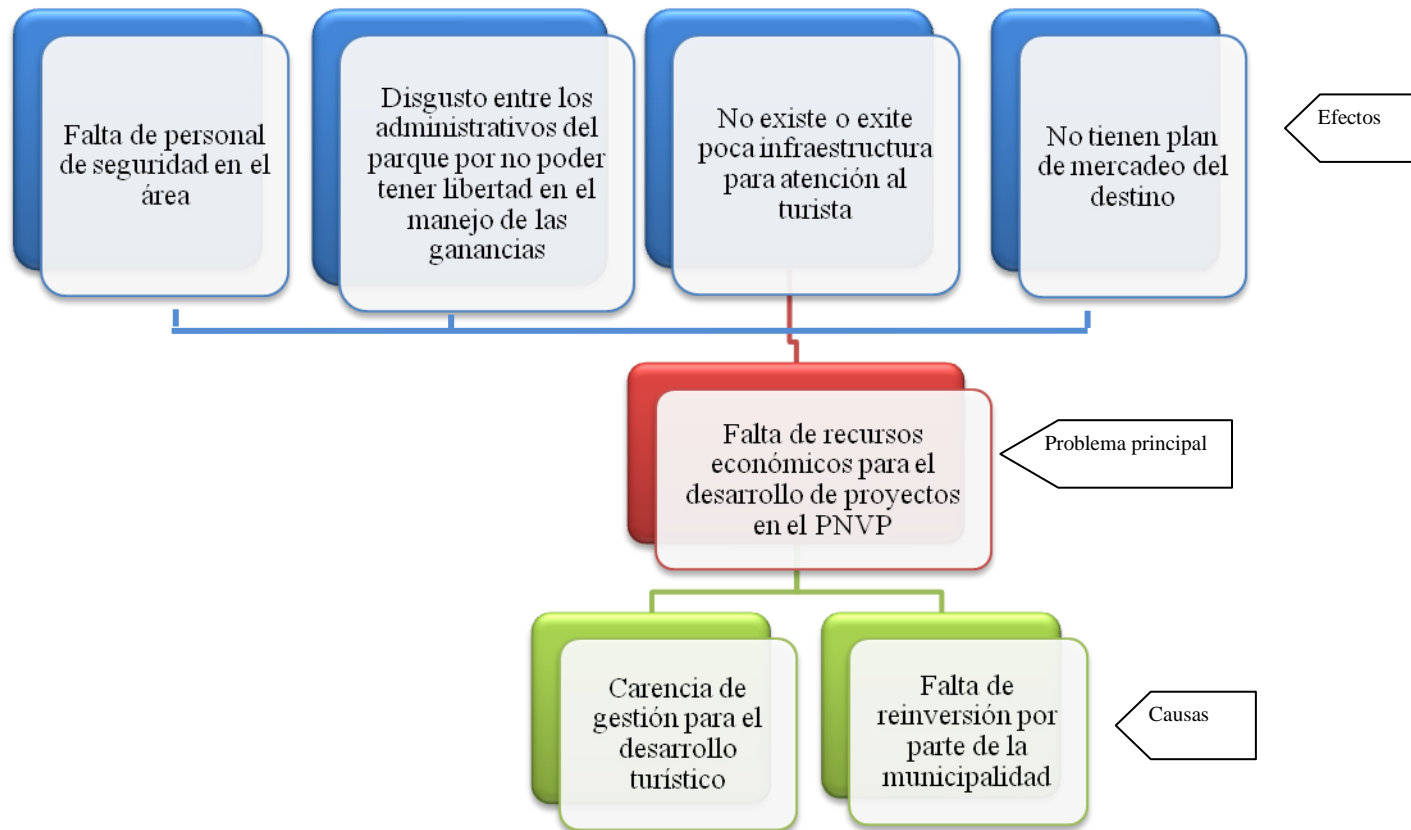
Fuente: Elaboración propia con base en CASABAL, 2010.

Figura 14. Árbol de problemas sociales del Parque Nacional Volcán Pacaya, Escuintla, Guatemala.



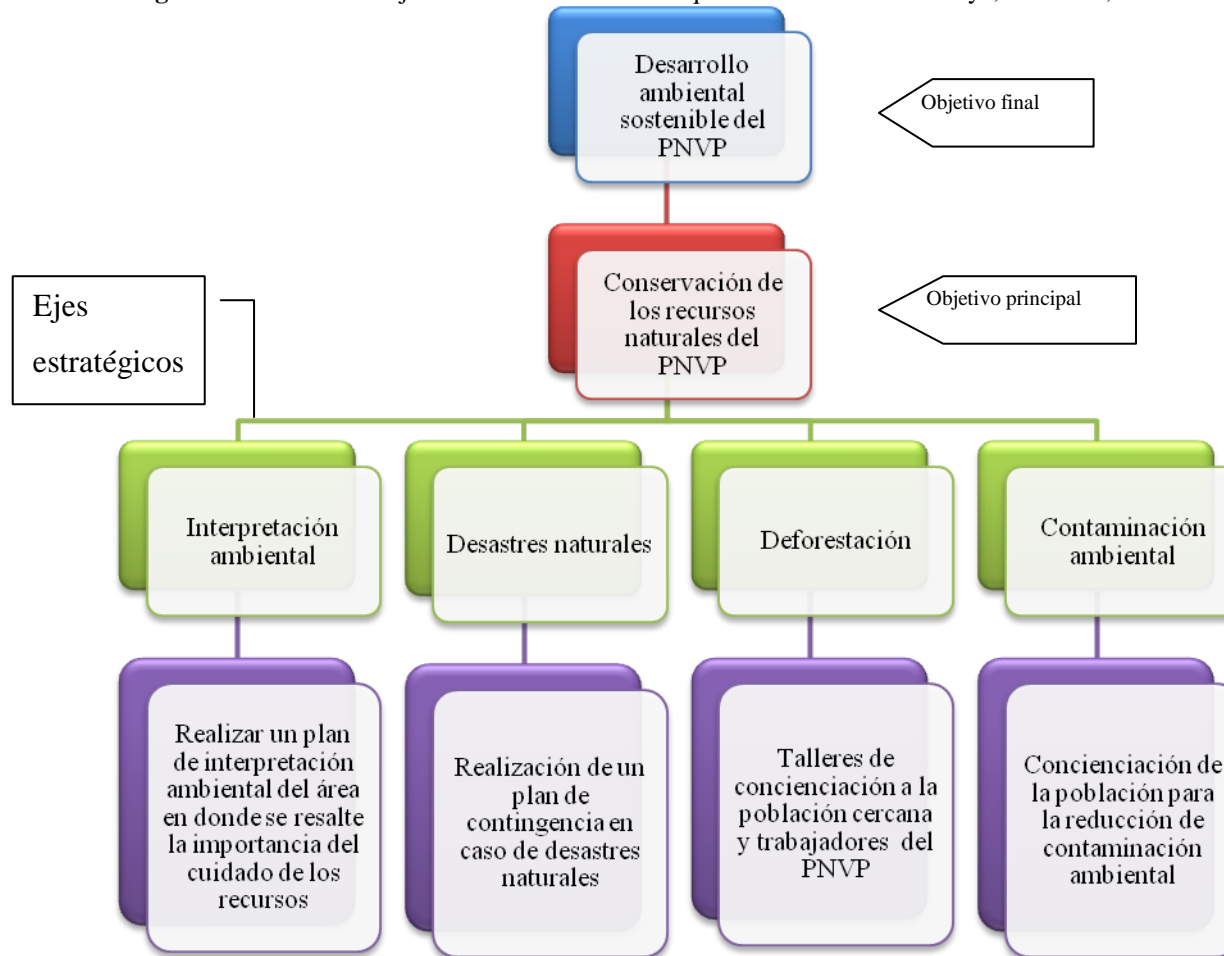
Fuente: Elaboración propia con base en CASABAL, 2010.

Figura 15. Árbol de problemas económicos del Parque Nacional Volcán Pacaya, Escuintla, Guatemala.



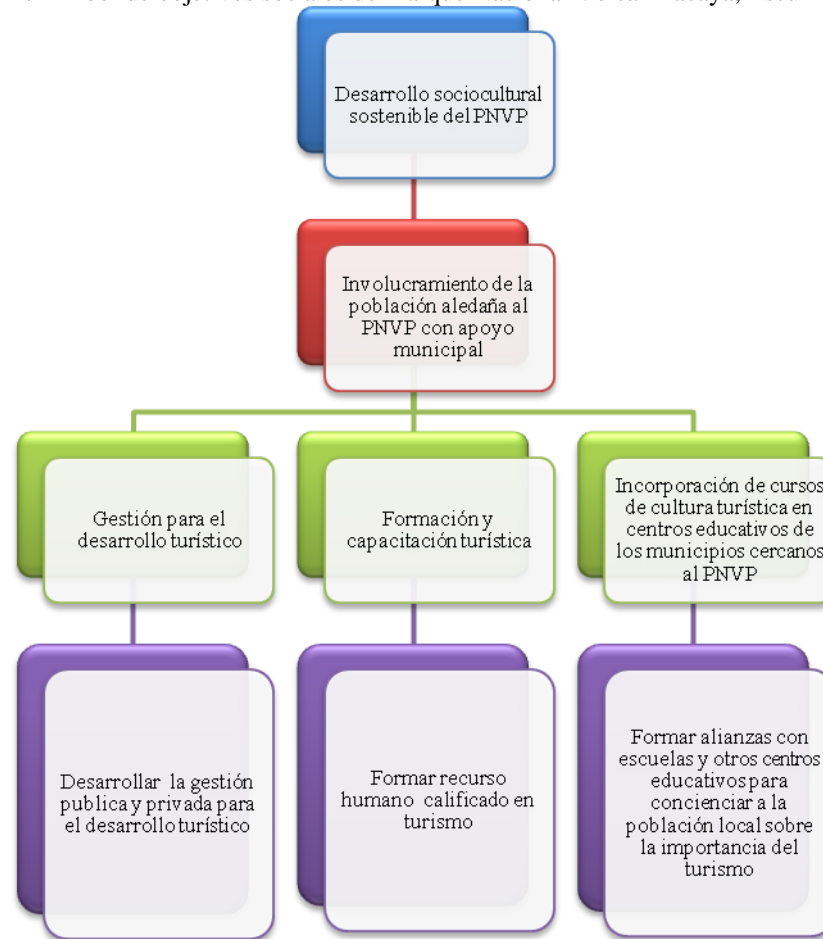
Fuente: Elaboración propia con base en CASABAL, 2010.

Figura 16. Árbol de objetivos ambientales del Parque Nacional Volcán Pacaya, Escuintla, Guatemala.



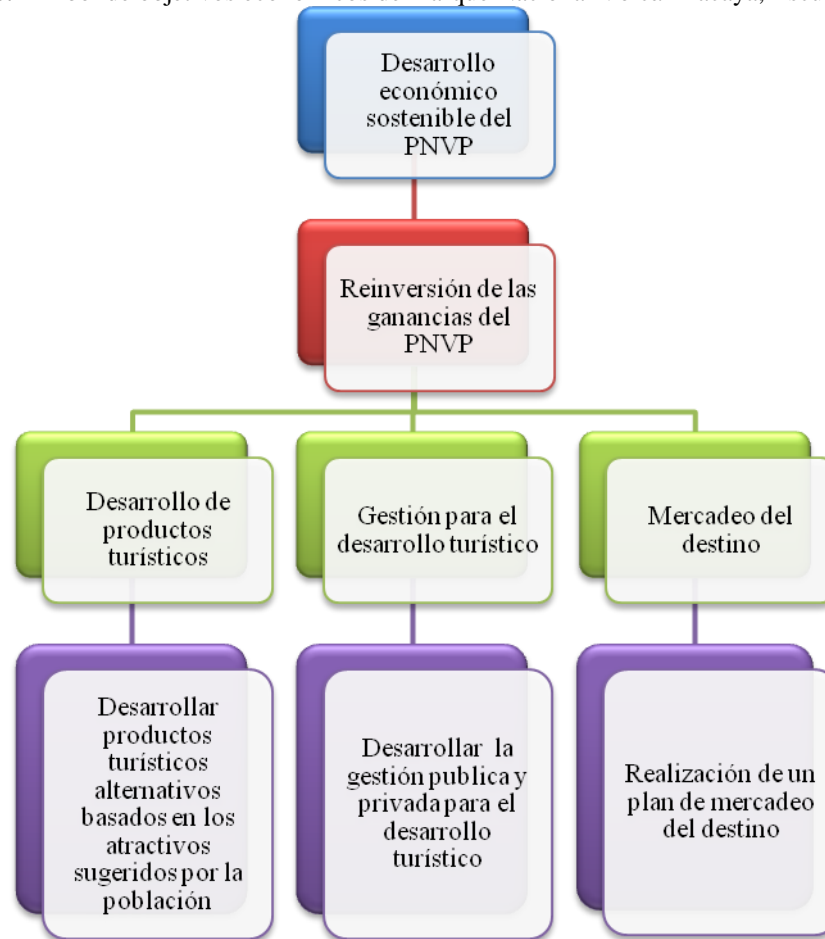
Fuente: Elaboración propia con base en CASABAL, 2010.

Figura 17. Árbol de objetivos sociales del Parque Nacional Volcán Pacaya, Escuintla, Guatemala.



Fuente: Elaboración propia con base en CASABAL, 2010.

Figura 18. Árbol de objetivos económicos del Parque Nacional Volcán Pacaya, Escuintla, Guatemala.



Fuente: Elaboración propia con base en CASABAL, 2010.

3. Estrategias sostenibles. Con el fin de colaborar con el desarrollo sostenible del destino Parque Nacional Volcán Pacaya, se proponen varias estrategias basadas en los ejes anteriormente expuestos (ver Figura 16), que giran en torno al ámbito ambiental, económico y sociocultural. Estas deben ser trabajadas por la administración del parque y la colaboración constante de la municipalidad de San Vicente Pacaya para lograr los objetivos propuestos.

En el Cuadro 5 se describen detalladamente varias acciones que giran en torno al tema ambiental. Entre las estrategias que se desarrollan están varias medidas para el control del impacto por contaminación de desechos sólidos; acciones para mitigar la deforestación en el área, entre otras.

Cuadro 5. Estrategias ambientales para el Parque Nacional Volcán Pacaya, Escuintla, Guatemala.

Eje	Nombre de la acción	Descripción	Prioridad de realización		
			Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo
Contaminación ambiental	Talleres de educación ambiental	Concienciación de la población para la reducción de contaminación ambiental en el área.	X		
	Plan de manejo de desechos sólidos	El plan debe abarcar los temas de separación, almacenamiento, recolección, entre otros que se consideren necesarios y que se adapten al área.	X		
	Plan de interpretación ambiental y cultural	Colocar en los senderos y centro de visitantes rótulos de interpretación ambiental y cultural para resaltar la importancia de proteger los recursos.	X		
Deforestación	Reglamentos	Apoyar la	X		

Continuación Cuadro 5.

Eje	Nombre de la acción	Descripción	Prioridad de realización		
			Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo
	internos para la protección de árboles	reglamentación y el cumplimiento para evitar el corte ilegal de árboles.			
	Apoyo a reforestación	Contribuir con las acciones de reforestación que se lleven en el área.		X	
Desastres naturales	Plan de contingencia en caso de erupciones	Redacción de un plan que integre posibles escenarios de desastres naturales estableciendo medidas de prevención para proteger a turistas, personal y habitantes que estén cercanos al área.		X	
Otros aspectos importantes	Certificación sostenible	Colocar en el Plan Operativo Anual (POA) del PNVP metas que se basen en alcanzar alguna certificación sostenible.	X		

Fuente: Elaboración propia, 2011.

Entre las estrategias económicas que se plantean para desarrollar en el PNVP se da énfasis a la gestión pública y privada para el desarrollo de los servicios; además se plantea la creación de un plan de mercadeo y la correcta planeación para que se lleve a cabo la reinversión económica en este destino (ver Cuadro 6).

Cuadro 6. Estrategias económicas para el Parque Nacional Volcán Pacaya, Escuintla, Guatemala.

Eje	Nombre de la acción	Descripción	Prioridad de realización		
			Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo
Desarrollo de productos turísticos	Creación de paquetes turísticos en la	Desarrollar paquetes turísticos basados en los atractivos sugeridos por		X	

Continuación Cuadro 6.

Eje	Nombre de la acción	Descripción	Prioridad de realización		
			Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo
	zona	la población entrevistada para brindar una oferta variada y beneficiar a más habitantes.			
Gestión para el desarrollo turístico	Desarrollar la gestión pública y privada para el desarrollo turístico.	Crear una incubadora de empresas en San Vicente Pacaya con el apoyo municipal y de una organización no gubernamental.		X	
	Conformación de un comité local de turismo	Conformar un comité turístico en San Vicente Pacaya que tenga como objetivo desarrollar productos turísticos y dar seguimiento a los esfuerzos que se hagan para fortalecer el turismo en el área.		X	
	Ordenamiento de las actividades de prestación de servicios dentro del PNVP	Establecer grupos y horarios de trabajo para las personas que ofrecen servicio de alquiler de caballos y guiaje en el parque de manera que todos puedan tener turnos a lo largo de la semana y beneficiarse económicamente de la actividad en el área.	X		
	Reinversión económica para el PNVP	Plantear en el plan operativo anual las actividades y proyectos en los cuales se invertirá para fortalecer el servicio del parque, incluyendo presupuestos y todas las	X		

Continuación Cuadro 6.

Eje	Nombre de la acción	Descripción	Prioridad de realización		
			Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo
		actividades que se llevarán a cabo. Esto servirá para poder asignarle una cantidad adecuada a los proyectos que estén planificados y tener un control con los ingresos económicos del parque.			
Mercadeo del destino	Sistematizar y actualizar la información turística del parque	Recorrer los municipios cercanos al PNVP, recopilar información sobre los atractivos de la zona, fotografiarlos y colocar los datos obtenidos en un formato atractivo para los turistas.		X	
	Imagen y logo del PNVP	Crear una imagen atractiva uniéndola con un <i>slogan</i> que describa el atractivo del lugar e incite a la visita del mismo.	X		
	Elaboración de folletos	Elaboración de diferentes tipos de material impreso (trifoliales, afiches) para tener en el centro de visitantes y repartirlo en ferias turísticas. Además tenerlos en formato digital para descargar desde la página <i>web</i> .	X		
	Viajes de inducción a los destinos turísticos del área	Realizar viajes por los nuevos atractivos turísticos identificados con población local, nacional e internacional		X	

Continuación Cuadro 6.

Eje	Nombre de la acción	Descripción	Prioridad de realización		
			Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo
		que visite el parque.			
	Relaciones públicas con medios de comunicación local y nacional.	Mantener relación con los medios de comunicación para que informen sobre acontecimientos del parque.	X		

Fuente: Elaboración propia, 2011.

Las estrategias socioculturales se basan en dos ejes principales los cuales incluyen el desarrollo de nuevos productos para el destino; capacitación constante de los trabajadores del parque y se apuesta por la educación de cultura turística a todos los niveles en las comunidades cercanas para dar énfasis en la importancia del turismo en la zona (ver Cuadro 7).

Cuadro 7. Estrategias socioculturales para el Parque Nacional Volcán Pacaya, Escuintla, Guatemala.

Eje	Nombre de la acción	Descripción	Prioridad de realización		
			Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo
Desarrollo de productos turísticos	Desarrollo de servicios turísticos de hospedaje y alimentación con asociaciones del área.	Coordinar con las asociaciones que trabajan actualmente el tema turístico en el área para que formalicen la oferta de servicios turísticos de hospedaje y alimentación para brindarle al visitante.		X	
Formación y capacitación turística	Capacitación turística	Formar recurso humano calificado en turismo enfocando las	X		

Continuación Cuadro 7.

Eje	Nombre de la acción	Descripción	Prioridad de realización		
			Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo
		capacitaciones hacia las labores que realiza el personal.			
	Promover programas de alfabetización con el personal del PNVP que lo necesite.	Crear alianzas con centros educativos que gradúen maestros de educación primaria para que asistan al PNVP a realizar alfabetización.	X		
	Formación en idioma inglés	Brindar cursos intensivos para el aprendizaje del idioma inglés a todo el personal del PNVP	X		
	Incorporación de cursos de cultura turística en centros educativos de los municipios cercanos al PNVP.	Alianzas con las escuelas y demás centros educativos del área para concienciar a la población local de la importancia del turismo.	X		
	Promover la participación y apoyo local	Brindar incentivos a la población local interesada en colaborar con la protección del PNVP.		X	

Fuente: Elaboración propia, 2011.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La erupción sucedida el 27 y 28 de mayo de 2010 causó gran impacto en la población localizada alrededor del Volcán de Pacaya, ya que ésta destruyó con flora y fauna del lugar. Además provocó la disminución de ingresos de visitantes lo que ocasionó desempleo y pérdidas en agricultura, afectando la economía de muchos habitantes. Al momento de hacer las entrevistas se pudo notar que este suceso sigue causando temor en la población por posibles erupciones futuras.
- En cuanto a sostenibilidad ambiental del área se puede concluir que los recursos naturales se encuentran en mal estado debido a varios factores. El principal fue ocasionado por la erupción sucedida en mayo del 2010; seguidamente se puede decir que el paso de turistas de forma desordenada o en masas por los senderos ha ocasionado erosión del suelo y pérdida de vida vegetal. Por ello se plantearon varias estrategias que tratan de mitigar estos daños y lograr la sostenibilidad a largo plazo en el área.
- La sostenibilidad económica del lugar se ve afectada por la carencia de planificación y propuestas de proyectos con visión a largo plazo. A esto se le suma la falta de interés municipal por adecuar el área para la recepción de turismo. Para contrarrestar esto se propuso como estrategia principal la creación de propuestas claramente definidas y que incluyan presupuestos realistas para que la municipalidad pueda otorgarle la cantidad adecuada de inversión al parque.
- En cuanto a la sostenibilidad sociocultural del parque se concluye que la principal debilidad es la falta de capacitación en temas turísticos y el poco involucramiento de la comunidad en proyectos que beneficien esta actividad en la zona. En cuanto a la participación comunitaria se pudo notar que la mayoría de los trabajadores

pertenecen a aldeas y municipios cercanos al volcán lo cual refleja que sí se toma en cuenta a la comunidad para las labores del parque.

- En lo que corresponde a las capacitaciones del personal que labora en el PNVP, la institución responsable de impartir dichas capacitaciones es el Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP). Sin embargo, se debe velar por involucrar y crear alianzas con otras organizaciones como el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) y el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP), para que los cursos tengan el aval de estas organizaciones de renombre.
- Se recomienda que se tome en cuenta a las universidades y otros centros educativos para que se promueva la generación de oportunidades para practicantes, ya que ellos pueden colaborar brindando capacitaciones en diversos temas o generando ideas y proyectos para la mejora continua del PNVP.
- Es indispensable la realización de un plan de mercadeo para el destino Parque Nacional Volcán Pacaya para crear una marca, implementar nuevos medios publicitarios e impulsar el destino a nivel nacional e internacional.
- En cuanto a la participación municipal en el desarrollo del destino PNVP, se recomienda un involucramiento más a fondo de esta entidad para poder alcanzar los objetivos que se plantean en este documento y se den los primeros pasos para lograr la sostenibilidad turística. Esto beneficiará tanto a la economía municipal como a la calidad de vida de los habitantes cercanos al parque.
- También es fundamental que se desarrolle e implemente un plan de manejo turístico del destino para formular objetivos que promuevan esta actividad en el área y velen por el beneficio de los trabajadores del parque y algunos habitantes cercanos que también laboran en el área turística.

- Asimismo, es importante crear y aplicar herramientas de evaluación de los servicios turísticos del PNVP para así monitorear la calidad y eficiencia con que se ofrecen. Este sistema de monitoreo permiten conocer la situación actual de lo que se está brindando al turista para ir mejorando e introduciendo los recursos necesarios adaptados a las características y necesidades que surjan.
- Respecto a las metodologías utilizadas, las entrevistas a profundidad fueron una herramienta fundamental para conocer las percepciones de la población que participó en las mismas. La combinación de esta herramienta junto con la técnica de observación estructurada, permitió la triangulación de datos y el desarrollo del análisis y las estrategias propuestas para lograr la sostenibilidad del destino PNVP.
- Para el desarrollo de este trabajo de investigación una limitante fue la erupción sucedida en mayo de 2010 debido a que se paralizaron las labores en el parque por la magnitud del desastre y esto impidió que se hicieran las visitas en ese año. En cuanto a la recolección de datos, no se tuvo limitantes debido a que todos los entrevistados siempre estuvieron dispuestos a participar y a brindar la información que se les preguntaba.
- Por último, se recomienda darle continuidad a las estrategias propuestas en este trabajo y buscar varias fuentes de financiamiento para que se desarrollen e implementen en un plazo adecuado ya que son la base para dar los primeros pasos en el proceso de sostenibilidad del destino.

V. LITERATURA CITADA

- Bermejo, R. y A. Nebreda. 1998. *Conceptos e instrumentos para la sostenibilidad local*. Centro de Documentación y Estudios para la Paz, Bilbao. 20pp.
- Cámara de Turismo de Guatemala (CAMTUR). 2008. *Política Nacional para el desarrollo turístico sostenible de Guatemala 2004 – 2014*. Guatemala. 88 pp.
- CASABAL. 2010. *Definición participativa de objetivos para el desarrollo turístico del departamento (Tomo 5)*. En: Plan de desarrollo turístico, Departamento de Sacatepéquez, Guatemala (PDT-Sac.) (Vol. 2). Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT), Guatemala. 225pp.
- Chávez, I. 2002. *Proyecto para el desarrollo turístico sostenible del municipio de San Cristóbal Verapaz, Alta Verapaz*. Trabajo de graduación de Licenciatura en Ecoturismo, Departamento de Turismo sostenible y ecoturismo, Universidad del Valle de Guatemala, Guatemala. 61pp.
- Chigna, G. *et al.* s.f. *Reporte de erupción Volcán Pacaya*. Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda e Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrografía (INSIVUMEH). Guatemala. 11pp.
- Cuéllar, A. 2005. *Diseño de un circuito turístico sostenible en San Juan la Laguna, Sololá, Guatemala*. Trabajo de graduación de Licenciatura en Ecoturismo, Departamento de Turismo sostenible y ecoturismo, Universidad del Valle de Guatemala, Guatemala. 93pp.
- Creswell, J. W. 2007. *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. 2a. ed. Sage Publications, Inc., Thousand Oaks. 395pp.
- Durán, G. 2000. *Medir la sostenibilidad: indicadores económicos, ecológicos y sociales*. Departamento de estructura económica y economía del desarrollo. Universidad Autónoma de Madrid, Madrid. 19pp.
- Elías, S. 1997. *Evaluación de la sostenibilidad: el caso de Guatemala*. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), Guatemala. 265pp.
- Evans, M. 2006. *Caracterización de la vegetación natural de sucesión primaria en el Parque Nacional Volcán Pacaya y Laguna de Calderas, Guatemala*. Trabajo de graduación de *Magister Scientiae* en Manejo y Conservación de Bosques Tropicales y Biodiversidad, Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza (CATIE), Turrialba. 91pp.
- Gollin, L., H. McMillen y B. Wilcox. 2004. *Participant-observation and pile sorting: Methods for eliciting local understandings and valuations of plants as a first step*

- towards informed community participation in environment and health initiatives in Hawai'i.* En: Applied Environmental Education and Communication, 3:259-267.
- Goodwin, J. 2008. *Sustainable tourism development in the Caribbean Island Nation-States.* Michigan journal of public affairs. University of Michigan. Michigan. 16pp.
- Instituto de Agricultura, Recursos Naturales y Ambiente (IARNA) y Universidad Rafael Landívar (URL). 2009. *Evaluación de la sostenibilidad del desarrollo de Guatemala: período 1990-2008.* Proyecto cuenta con ambiente. IARNA-URL, Guatemala. 68pp.
- Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT). 2009. *Boletín de estadísticas de turismo: agosto 2009.* Departamento de investigación de mercados. Sección de estadística, Guatemala. 15pp.
- Krueger, R. y M. A. Casey. 2000. *Focus groups: a practical guide for applied research.* 3a. ed. Sage publications, Inc., Estados Unidos. 215pp.
- López, I. 2007. *Centro ecoturístico el Patrocinio, en el Parque Nacional Volcán de Pacaya.* Trabajo de graduación de Arquitectura, Facultad de Arquitectura, Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala. 139pp.
- Macedo, B. 2005. *El concepto de sostenibilidad.* Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe, UNESCO (OREALC/UNESCO), Santiago de Chile. 7pp.
- Malhotra, N. 2008. *Investigación de mercados.* 5ª. ed. Pearson Education, México. 920pp.
- Melgar, M. 2006. *Plan de manejo del monumento natural Volcán de Pacaya, Palin, Escuintla.* Escuela de planificación orgánica evolutiva. Guatemala. 66pp.
- Mertens, D. M. 2005. *Research methods in education and psychology: Integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods.* 2ª ed. SAGE Publications Inc., Thousand Oaks, CA.
- Morales, L. 2001. *Criterios para elevar la calidad de producto ecoturístico, aplicables a Centroamérica.* Trabajo de graduación de Licenciatura en Ecoturismo, Departamento de Turismo sostenible y ecoturismo, Universidad del Valle de Guatemala, Guatemala. 95pp.
- Palomba, R. 2002. *Calidad de vida: conceptos y medidas.* Taller sobre calidad de vida y redes de apoyo a personas mayores. División de población, CEPAL, Santiago de Chile. 13pp.
- Patton, M.Q. 2002. *Qualitative research & evaluation methods.* Sage Publications, Thousand Oaks, CA. 575pp.

- Prahl, C. 1990. *Guía de los volcanes de Guatemala*. 2a. ed. Editorial PAPREX, Guatemala. 124PP.
- Rodas, H. 2004. *Colección Guatemala: Escuintla*. Bancafé y Bustamante editores, S. L, España. 80pp.
- Salgado, A. 2007. *Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos*. Universidad de San Martín de Porres, Lima. 8pp.
- Segura, G. y C. Inman. 1997. *Turismo en Guatemala: el reto de la competitividad*. Centro Latinoamericano de Competitividad y Desarrollo Sostenible (CLACDS/INCAE). Guatemala. 123pp.
- Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (SIGAP). s.f. *Manual de rotulación SIGAP*. Guatemala. 59pp.
- Sobenes, A. y E. Batres. 2000. *Estudio del marco legal para un desarrollo turístico sostenible en Centroamérica*. Instituto de Derecho Ambiental y Desarrollo Sustentable (IDEADS). Guatemala. 71pp.
- Taylor, S. y R. Bogdan. 1990. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Editorial PAIDOS, Buenos Aires.

• Referencias de Internet

- Estudio, W. s.f. *Volcán de Pacaya*. En: <http://www.volcandepacaya.com/inicio/datos.html> [Con acceso: 20.abr.2010].
- FONGDCAM. s.f. *Manual digital de sostenibilidad ambiental*. En: http://www.fongdcam.org/manuales/sostenibilidad/datos/index_2.html [Con acceso: 20.abr.2010].
- Global Sustainable Tourism Partnership (GSTP). 2008. *Global Sustainable Tourism Criteria (GSTC)*. En: www.SustainableTourismCriteria.org [Con acceso: 17.feb.2010].
- GuateCarbón. 2009. *Proyecto Guatecarbón*. En: http://www.guatecarbon.org/index.php?option=com_content&view=article&id=63&Itemid=65&lang=es [Con acceso: 26.may.2010].
- Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT). 2010. *Volcán de pacaya*. En: http://www.visitguatemala.com/web/index.php?option=com_content&task=view&id=397&Itemid=962 [Con acceso: 20.abr.2010].

- Instituto Nacional de Estadística (INE). 2002. *XI Censo Nacional de Población y VI de habitación*. En: <http://www.ine.gob.gt/index.php/demografia-y-poblacion/42-demografiaypoblacion/75-censo2002> [Con acceso: 29.abr.2010].
- Organización Mundial del Turismo (OMT). 2004. *Conceptos y definiciones: Desarrollo sostenible del turismo*. En: <http://www.world-tourism.org/sustainable/esp/top/concepts.html> [Con acceso: 11.mar.2010].
- Red de cajas de herramientas. 2007. *Kiej de los Bosques, S.A.* En: <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/Experiencias/Kiej.html> [Con acceso: 26.may.2010].
- Red de Educación Nacional de Venezuela (RENA). 2008. *Triangulación*. En: <http://www.rena.edu.ve/cuartaEtapa/metodologia/Tema8a.html> [Con acceso: 22.may.2010].

VI. ANEXOS

Anexo 1. Ficha para observación estructurada. Análisis de la imagen proyectada al visitante del PNVP.

ASPECTO	Existe SÍ NO		SITUACIÓN ACTUAL
Centro de visitantes			
Basureros			
Limpieza			
Pintura y otros acabados de las instalaciones (puertas, ventanas, paredes, etc)			
Sanitarios			
Tiendas			
Información impresa del parque			
Código de conducta del parque			
Jardinización			
Ausencia de animales indeseables que transmiten enfermedades (roedores, moscas, cucarachas, zancudos)			
Iluminación natural			
Rótulos que indiquen recepción, servicios sanitarios, salidas de emergencia etc.			
Decoración del interior (artesanías, mobiliario adecuado)			
Cuenta con un			

Continuación Anexo 1.

ASPECTO	Existe		SITUACIÓN ACTUAL
	SÍ	NO	
registro de los visitantes que entran			
Cuenta con cuaderno de cometarios			
Cuenta con libro de quejas			
Senderos			
Basureros			
Limpieza			
Pintura			
Delimitación			
Interpretación			
Señalización			
Áreas de descanso			
Miradores			
Atención al cliente			
Saludo cordial a los visitantes			
Brindan información a los visitantes sin que ellos pregunten			
Tienen información en idiomas diferentes			
Personal con buena presentación e higiene			
Eficiencia y agilidad para prestar los servicios			

Continuación Anexo 1.

ASPECTO	Existe		SITUACIÓN ACTUAL
	SÍ	NO	
Honradez y respeto por las pertenencias de los visitantes			
Cuentan con hojas de evaluación de servicios			
Cuentan con buzón de sugerencias			
Cuenta con botiquín de primeros auxilios			
Publicidad			
Imagen (logo) y <i>slogan</i> publicitario			
Página web			
Trifoliales			
Vallas publicitarias			
Anuncios en televisión			
Anuncios en radio			
Anuncios en medios impresos (periódicos, revistas turísticas)			
Ofertas en temporadas bajas de turismo			
Otros servicios			
Tienda de artículos de consumo diarios			
Venta de <i>souvenirs</i>			
Ofertas de tours			

Fuente: Modificado de Morales, 2001.

Anexo 2. Entrevista a profundidad 1. Análisis de la valoración del entorno natural y ambiente.

PROTOCOLO PARA EL DESARROLLO DE LAS ENTREVISTAS

Antes de la entrevista

- Identificar a las personas que se desea entrevistar y acordar un lugar, fecha y hora para realizar la misma.
- Seleccionar el lugar donde se llevará a cabo la entrevista.

Durante la entrevista

- Presentación personal y explicación sobre mi investigación.
- Lectura del consentimiento informado y permiso para realizar la grabación.
- Revisar material necesario para la entrevista (grabadora, lapicero/lápiz, libreta de notas).
- Realizar las preguntas teniendo en mano la libreta de notas para apuntar el contexto de la entrevista y otros detalles de interés para la investigación.

Al terminar la entrevista

- Agradecer al entrevistado(a) por su participación.
- Preguntarle al entrevistado(a) si tiene dudas sobre la entrevista realizada.
- Escribir en el diario de reflexión las interpretaciones personales acerca de la entrevista y formas de mejorarla.
- Transcribir la información generada.
- Análisis de datos.

Entrevistado(a):	No. de entrevista: Fecha y hora: Lugar:
<p><i>Mi nombre es Dazma Guzmán, estudiante de la Licenciatura en Ecoturismo de la Universidad del Valle de Guatemala. Actualmente trabajo en mi tesis, la cual se llama Análisis de Sostenibilidad Turística del Parque Nacional Volcán Pacaya (PNVP).</i></p> <p><i>El propósito de esta entrevista es conocer su opinión sobre los recursos naturales que le rodean enfocados al PNVP y la importancia de los mismos a nivel personal. Asimismo, quiero saber cuál es su visión a corto, mediano y largo plazo del uso de los recursos del PNVP.</i></p> <p><i>Su participación como informante de esta investigación es voluntaria y no remunerada. Si usted acepta realizar la entrevista tendrá la libertad de omitir preguntas y dejar de participar cuando lo desee. Sus respuestas serán grabadas si usted lo permite y se guardará confidencialidad de las mismas y de su persona, por lo tanto, su nombre y otros datos personales no aparecerán cuando los resultados del estudio sean publicados o</i></p>	

utilizados en investigaciones futuras.

¿Tiene alguna duda antes de comenzar?

¡Muchas Gracias!

1. ¿ Tiene alguna relación con el trabajo que se realiza en el PNVP?
(Sí→ a) ¿de qué tipo? b) ¿Qué actividades realiza?)

1. ¿Cuál es su percepción general de los recursos naturales con los que cuenta el PNVP?

2. ¿Podría hacer una lista de los recursos que considere más importantes?

3. A su criterio, los recursos naturales con los que cuenta el PNVP son:
 - Muy buenos
 - Buenos
 - Regulares
 - Malos
 - Muy malos

4. ¿Cuáles considera que son las fortalezas naturales del PNVP?

5. En relación al tema ambiental, ¿qué debilidades puede ver en el PNVP?

6. ¿Cómo considera que pueden superarse las debilidades que mencionó anteriormente?

7. ¿Los recursos naturales del PNVP le han beneficiado a usted o a su familia de alguna manera? ¿Cómo?

8. En el tiempo que lleva laborando en el PNVP, ¿ha visto alguna alteración o modificación en los recursos naturales?
9. En una escala de 1 a 10, ¿qué tan importante considera que es la conservación de los recursos naturales? (1 es menos importante, 10 es muy importante) ¿Por qué?
10. ¿Cómo contribuye usted con la conservación de los recursos naturales?
11. ¿Ha escuchado sobre el término sostenible? Sí___ (pasar a pregunta No. 12)
No___ (brindarle una breve explicación y pasar a pregunta No. 13)
12. Podría explicarme ¿qué significa para usted la palabra «sostenibilidad»?
13. Actualmente, ¿cómo evalúa al parque en cuanto a lo que definió en la pregunta anterior como «sostenibilidad»?
14. ¿Qué edad tiene?
15. ¿Cuál es su estado civil?

Le agradezco su colaboración. ¿Tiene alguna sugerencia y/o comentario que quiera agregar? Asimismo, quisiera que me recomendara a otras personas para entrevistar que al igual que usted ayuden a enriquecer esta investigación. ¡Muchas gracias!

Fuente: Elaboración propia con base en Creswell, 2007.

Anexo 3. Entrevista a profundidad 2. Análisis de la calidad de vida de los trabajadores del PNVP y de los habitantes de San Vicente Pacaya que se encuentran involucrados en proyectos turísticos.

PROTOCOLO PARA EL DESARROLLO DE LAS ENTREVISTAS

Antes de la entrevista

- Identificar a las personas que se desea entrevistar y acordar un lugar, fecha y hora para realizar la misma.
- Seleccionar el lugar donde se llevará a cabo la entrevista.

Durante la entrevista

- Presentación personal y explicación sobre mi investigación.
- Lectura del consentimiento informado y permiso para realizar la grabación.
- Revisar material necesario para la entrevista (grabadora, lapicero/lápiz, libreta de notas).
- Realizar las preguntas teniendo en mano la libreta de notas para apuntar el contexto de la entrevista y otros detalles de interés para la investigación.

Al terminar la entrevista

- Agradecer al entrevistado(a) por su participación.
- Preguntarle al entrevistado(a) si tiene dudas sobre la entrevista realizada.
- Escribir en el diario de reflexión las interpretaciones personales acerca de la entrevista y formas de mejorarla.
- Transcribir la información generada.
- Análisis de datos.

Entrevistado(a):	No. de entrevista:
	Fecha y hora:
	Lugar:
<p><i>Mi nombre es Dazma Guzmán, estudiante de la Licenciatura en Ecoturismo de la Universidad del Valle de Guatemala. Actualmente trabajo en mi tesis, la cual se llama Análisis de Sostenibilidad Turística del Parque Nacional Volcán Pacaya (PNVP).</i></p> <p><i>El propósito de esta entrevista es conocer más sobre la calidad de vida de los trabajadores del PNVP y de los habitantes de San Vicente Pacaya que se encuentran involucrados en proyectos turísticos para poder establecer las condiciones actuales en las que viven y proponer en el análisis final diferentes formas de colaborar con el mejoramiento de sus necesidades.</i></p> <p><i>Su participación como informante de esta investigación es voluntaria y no remunerada.</i></p>	

*Si usted acepta realizar la entrevista tendrá la libertad de omitir preguntas y dejar de participar cuando lo desee. Sus respuestas serán **grabadas** si usted lo permite y se guardará confidencialidad de las mismas y de su persona, por lo tanto, su nombre y otros datos personales no aparecerán cuando los resultados del estudio sean publicados o utilizados en investigaciones futuras.*

¿Tiene alguna duda antes de comenzar? ¡Muchas Gracias!

1. ¿Tiene alguna relación con el trabajo que se realiza en el PNVP?
(Sí→ a) ¿de qué tipo? b) ¿Qué actividades realiza?)
2. ¿Posee familia? Sí No ¿Cuál es el número de integrantes de la familia?
3. Actualmente ¿cuál es su puesto de trabajo?
4. ¿Considera que la actividad en la que trabaja le brinda suficientes ingresos económicos para usted y su familia? ¿Por qué?
5. ¿Ha realizado alguna mejora notoria a su vida o a la de sus familiares cercanos que usted crea que fue a partir de los ingresos económicos del trabajo que realiza?
6. ¿Cuál es su estado de salud actualmente?
 - Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Pésimo
7. En un futuro cercano, ¿le gustaría comenzar a estudiar o continuar sus estudios?
8. ¿Le gustaría recibir capacitaciones para fortalecer el trabajo que desempeña actualmente?

a) ¿Qué tipo de capacitación necesita?

9. Actualmente, ¿considera que tiene suficiente tiempo para recrearse con sus amigos o familia?

10. ¿Actualmente posee seguro médico?

11. ¿Actualmente cuenta con prestaciones laborales?

12. ¿Qué beneficios le brinda el trabajo que desempeña actualmente?

16. ¿Ha escuchado sobre el término sostenible? Sí___ (pasar a pregunta No. 17)

No___ (brindarle una breve explicación y pasar a pregunta No. 18)

17. Podría explicarme ¿qué significa para usted la palabra «sostenibilidad»?

18. Actualmente, ¿cómo evalúa al parque en cuanto a lo que se definió anteriormente como «sostenibilidad»?

13. ¿Qué edad tiene?

14. ¿Cuál es su estado civil?

Le agradezco su colaboración. ¿Tiene alguna sugerencia y/o comentario que quiera agregar? Asimismo, quisiera que me recomendara a otras personas para entrevistar que al igual que usted ayuden a enriquecer esta investigación. ¡Muchas gracias!

Fuente: Elaboración propia con base en Creswell, 2007.

Anexo 4. Entrevista a profundidad 3. Análisis de participación comunitaria en el PNVP.

PROTOCOLO PARA EL DESARROLLO DE LAS ENTREVISTAS

Antes de la entrevista

- Identificar a las personas que se desea entrevistar y acordar un lugar, fecha y hora para realizar la misma.
- Seleccionar el lugar donde se llevará a cabo la entrevista.

Durante la entrevista

- Presentación personal y explicación sobre mi investigación.
- Lectura del consentimiento informado y permiso para realizar la grabación.
- Revisar material necesario para la entrevista (grabadora, lapicero/lápiz, libreta de notas).
- Realizar las preguntas teniendo en mano la libreta de notas para apuntar el contexto de la entrevista y otros detalles de interés para la investigación.

Al terminar la entrevista

- Agradecer al entrevistado(a) por su participación.
- Preguntarle al entrevistado(a) si tiene dudas sobre la entrevista realizada.
- Escribir en el diario de reflexión las interpretaciones personales acerca de la entrevista y formas de mejorarla.
- Transcribir la información generada.
- Análisis de datos.

Entrevistado(a):

No. de entrevista:

Fecha y hora:

Lugar:

Mi nombre es Dazma Guzmán, estudiante de la Licenciatura en Ecoturismo de la Universidad del Valle de Guatemala. Actualmente trabajo en mi tesis, la cual se llama Análisis de Sostenibilidad Turística del Parque Nacional Volcán Pacaya (PNVP).

El propósito de esta entrevista es conocer su opinión sobre la participación que tiene la comunidad en las acciones enfocadas al turismo que se realizan en el PNVP y en San Vicente Pacaya.

*Su participación como informante de esta investigación es **voluntaria y no remunerada**. Si usted acepta realizar la entrevista tendrá la libertad de omitir preguntas y dejar de participar cuando lo desee. Sus respuestas serán **grabadas** si usted lo permite y se guardará confidencialidad de las mismas y de su persona, por lo tanto, su nombre y otros datos personales no aparecerán cuando los resultados del estudio sean publicados o utilizados en investigaciones futuras.*

¿Tiene alguna duda antes de comenzar? ¡Muchas Gracias!

1. ¿Cuánto tiempo tiene de vivir en la comunidad?

2. ¿habla otro idioma aparte del español? Sí → ¿cuál?
3. Según su cultura, ¿el volcán de Pacaya significa algo para usted?
4. ¿Le gustaría que se les enseñara a los turistas algo sobre su cultura?
 - a) Sí → ¿Qué cosa?
 - b) No → ¿por qué?
5. ¿Cómo es su relación con los otros trabajadores del PNVP? ¿por qué cree que es así?
6. ¿Qué es lo que más le gusta de trabajar en el PNVP?
7. ¿Qué es lo que menos le gusta de trabajar en el PNVP?
8. Si pudiera cambiar algo del funcionamiento del PNVP ¿qué sería?
9. Según su experiencia, ¿cree usted que muchos vecinos se interesan por visitar y conocer más sobre el PNVP? ¿por qué?
10. A) ¿Conoce si la municipalidad u otra organización promueven la visita de parte de los vecinos para el parque?
 - B) ¿le gustaría que visitaran el parque más personas locales?
 - C) ¿qué haría usted para atraer a más vecinos para el parque?
11. ¿Ha escuchado sobre el término sostenible? Sí___ (pasar a pregunta No. 12)
No___ (brindarle una breve explicación y pasar a pregunta No. 13)

12. Podría explicarme ¿qué significa para usted la palabra «sostenibilidad»?

13. Actualmente, ¿cómo evalúa al parque en cuanto a lo que se definió anteriormente como «sostenibilidad»?

14. ¿Qué edad tiene?

15. ¿Cuál es su estado civil?

16. ¿En dónde nació?

Le agradezco su colaboración. ¿Tiene alguna sugerencia y/o comentario que quiera agregar? Asimismo, quisiera que me recomendara a otras personas para entrevistar, que al igual que usted, ayuden a enriquecer esta investigación. ¡Muchas gracias!

Fuente: Elaboración propia con base en Creswell, 2007.

Anexo 5. Entrevista a profundidad 4. Análisis de la actividad económica del PNVP.

PROTOCOLO PARA EL DESARROLLO DE LAS ENTREVISTAS

Antes de la entrevista

- Identificar a las personas que se desea entrevistar y acordar un lugar, fecha y hora para realizar la misma.
- Seleccionar el lugar donde se llevará a cabo la entrevista.

Durante la entrevista

- Presentación personal y explicación sobre mi investigación.
- Lectura del consentimiento informado y permiso para realizar la grabación.
- Revisar material necesario para la entrevista (grabadora, lapicero/lápiz, libreta de notas).
- Realizar las preguntas teniendo en mano la libreta de notas para apuntar el contexto de la entrevista y otros detalles de interés para la investigación.

Al terminar la entrevista

- Agradecer al entrevistado(a) por su participación.
- Preguntarle al entrevistado(a) si tiene dudas sobre la entrevista realizada.
- Escribir en el diario de reflexión las interpretaciones personales acerca de la entrevista y formas de mejorarla.
- Transcribir la información generada.
- Análisis de datos.

Entrevistado(a):

No. de entrevista:

Fecha y hora:

Lugar:

Mi nombre es Dazma Guzmán, estudiante de la Licenciatura en Ecoturismo de la Universidad del Valle de Guatemala. Actualmente trabajo en mi tesis, la cual se llama Análisis de Sostenibilidad Turística del Parque Nacional Volcán Pacaya (PNVP).

El propósito de esta entrevista es conocer su opinión sobre el tipo de comercio que se realiza en los alrededores y dentro del PNVP. Asimismo, determinar cuál es el ingreso promedio de visitantes y las principales inversiones que se realizan en el parque para contribuir a su sostenibilidad a corto, mediano y largo plazo.

*Su participación como informante de esta investigación es **voluntaria y no remunerada**. Si usted acepta realizar la entrevista tendrá la libertad de omitir preguntas y dejar de participar cuando lo desee. Sus respuestas serán **grabadas** si usted lo permite y se guardará confidencialidad de las mismas y de su persona, por lo tanto, su nombre y otros datos personales no aparecerán cuando los resultados del estudio sean publicados o utilizados en investigaciones futuras.*

¿Tiene alguna duda antes de comenzar? ¡Muchas Gracias!

Puesto que desempeña en el PNVP:

Tiempo de trabajar para el PNVP:

1. ¿Cuál es su percepción general en cuanto a la cantidad de turistas que ingresan al PNVP?
2. ¿Usted conoce en qué se invierten los recursos económicos que ingresan al PNVP?
3. A su criterio, ¿cómo son manejados los ingresos económicos del PNVP?
 - Muy bien
 - Bien
 - Regular
 - Mal
 - Muy mal
4. ¿Cómo considera que sería oportuno invertir los ingresos económicos que recibe el PNVP del ingreso de turistas?
5. Piense a corto plazo, ¿qué le gustaría que tuviera el PNVP?
6. Piense a mediano plazo, ¿qué le gustaría que tuviera el PNVP?
7. Piense a largo plazo, ¿qué le gustaría que tuviera el PNVP?
8. ¿Cómo considera que se pueden llegar a cumplir las metas que tiene:
 - a) corto plazo:
 - b) mediano plazo:
 - c) largo plazo:
9. En el tiempo que lleva laborando en el PNVP, ¿ha visto algún cambio en la infraestructura o en cualquier ámbito en el PNVP que se haya dado por la inversión de recursos económicos?
10. ¿Ha escuchado sobre el término sostenible? Sí____ (pasar a pregunta No. 11) No____ (brindarle una breve explicación y pasar a pregunta No. 12)
11. Podría explicarme ¿qué significa para usted la palabra «sostenibilidad»?
12. Actualmente, ¿cómo evalúa al parque en cuanto a lo que se definió anteriormente como «sostenibilidad»?

Le agradezco su colaboración. ¿Tiene alguna sugerencia y/o comentario que quiera agregar? Asimismo, quisiera que me recomendara a otras personas para entrevistar, que al igual que usted, ayuden a enriquecer esta investigación. ¡Muchas gracias!

Fuente: Elaboración propia con base en Creswell, 2007.

Anexo 6. Entrevista a profundidad 5. Análisis de la actividad económica del PNVP.
Actores clave.

PROTOCOLO PARA EL DESARROLLO DE LAS ENTREVISTAS

Antes de la entrevista

- Identificar a las personas que se desea entrevistar y acordar un lugar, fecha y hora para realizar la misma.
- Seleccionar el lugar donde se llevará a cabo la entrevista.

Durante la entrevista

- Presentación personal y explicación sobre mi investigación.
- Lectura del consentimiento informado y permiso para realizar la grabación.
- Revisar material necesario para la entrevista (grabadora, lapicero/lápiz, libreta de notas).
- Realizar las preguntas teniendo en mano la libreta de notas para apuntar el contexto de la entrevista y otros detalles de interés para la investigación.

Al terminar la entrevista

- Agradecer al entrevistado(a) por su participación.
- Preguntarle al entrevistado(a) si tiene dudas sobre la entrevista realizada.
- Escribir en el diario de reflexión las interpretaciones personales acerca de la entrevista y formas de mejorarla.
- Transcribir la información generada.
- Análisis de datos.

Entrevistado(a):	No. de entrevista:
	Fecha y hora:
	Lugar:

Mi nombre es Dazma Guzmán, estudiante de la Licenciatura en Ecoturismo de la Universidad del Valle de Guatemala. Actualmente trabajo en mi tesis, la cual se llama Análisis de Sostenibilidad Turística del Parque Nacional Volcán Pacaya (PNVP).

El propósito de esta entrevista es conocer su opinión sobre el tipo de comercio que se realiza en los alrededores y dentro del PNVP. Asimismo, determinar cuáles son las principales inversiones que se realizan en el parque para contribuir a su sostenibilidad a corto, mediano y largo plazo. Y su participación en el parque y/o proyectos turísticos en San Vicente Pacaya.

*Su participación como informante de esta investigación es **voluntaria y no remunerada**. Si usted acepta realizar la entrevista tendrá la libertad de omitir preguntas y dejar de participar cuando lo desee. Sus respuestas serán **grabadas** si usted lo permite y se guardará confidencialidad de las mismas y de su persona, por lo tanto, su nombre y otros*

datos personales no aparecerán cuando los resultados del estudio sean publicados o utilizados en investigaciones futuras.

¿Tiene alguna duda antes de comenzar? ¡Muchas Gracias!

Puesto que desempeña:

1. ¿Cuál ha sido su relación con los trabajadores del PNVP/los proyectos turísticos en San Vicente Pacaya?
2. ¿Cuáles considera usted que son las fortalezas del PNVP/los proyectos turísticos en San Vicente Pacaya?
3. ¿Y sus debilidades?
4. ¿Cuáles considera usted que son los principales retos a los que se afrontan los proyectos turísticos en el PNVP o San Vicente Pacaya?
5. ¿Cuál es su percepción general en cuanto a la cantidad de turistas que ingresan al PNVP?
6. ¿Usted conoce en qué se invierten los recursos económicos que ingresan al PNVP?
7. A su criterio, ¿cómo son manejados los ingresos económicos del PNVP?
 - Muy bien
 - Bien
 - Regular

Mal

Muy mal

8. ¿Cómo considera que sería oportuno invertir los ingresos económicos que recibe el PNVP del ingreso de turistas?

9. Personalmente, ¿tiene alguna meta que desea cumplir en el PNVP/proyecto turístico en San Vicente Pacaya?

10. ¿Cómo considera que se pueden llegar a cumplir las metas que tiene:

a) corto plazo:

b) mediano plazo:

c) largo plazo:

11. ¿Ha escuchado sobre el término sostenible? Sí____ (pasar a pregunta No. 11) No____ (brindarle una breve explicación y pasar a pregunta No. 12)

12. Podría explicarme ¿qué significa para usted la palabra «sostenibilidad»?

13. Actualmente, ¿cómo evalúa al parque en cuanto a lo que se definió anteriormente como «sostenibilidad»?

Le agradezco su colaboración. ¿Tiene alguna sugerencia y/o comentario que quiera agregar? Asimismo, quisiera que me recomendara a otras personas para entrevistar, que al igual que usted, ayuden a enriquecer esta investigación. ¡Muchas gracias!

Fuente: Elaboración propia con base en Creswell, 2007.