



UCI
Universidad para la
Cooperación Internacional



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA
Ministerio de Producción, Trabajo
y Desarrollo Sustentable
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable

Taller de Formación

Aplicación de Sistemas de Gestión Ambiental como Herramienta de Preservación de Destinos Turísticos

Semana 1.4
Sistemas de monitoreo y evaluación

15 – 21 de mayo

Universidad para la Cooperación Internacional





Diseño e implementación de un sistema de monitoreo.

Decidir para alcanzar los resultados.

Convencer para invitar a la acción y desarrollar el proyecto.

Aprender de la experiencia.

Rendir cuentas a los diversos actores involucrados y a los donantes.

Guía metodológica.



Terre des hommes

Ayuda a la infancia.

tdh.ch

A decorative footer graphic consisting of a blue wavy line above a green wavy line, resembling a landscape or a stylized horizon.

Monitoreo y evaluación

Monitoreo es el proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa en pos de la consecución de sus objetivos, y para guiar las decisiones de gestión.

El monitoreo generalmente se dirige a los procesos en lo que respecta a cómo, cuándo y dónde tienen lugar las actividades, quién las ejecuta y a cuántas personas o entidades beneficia.

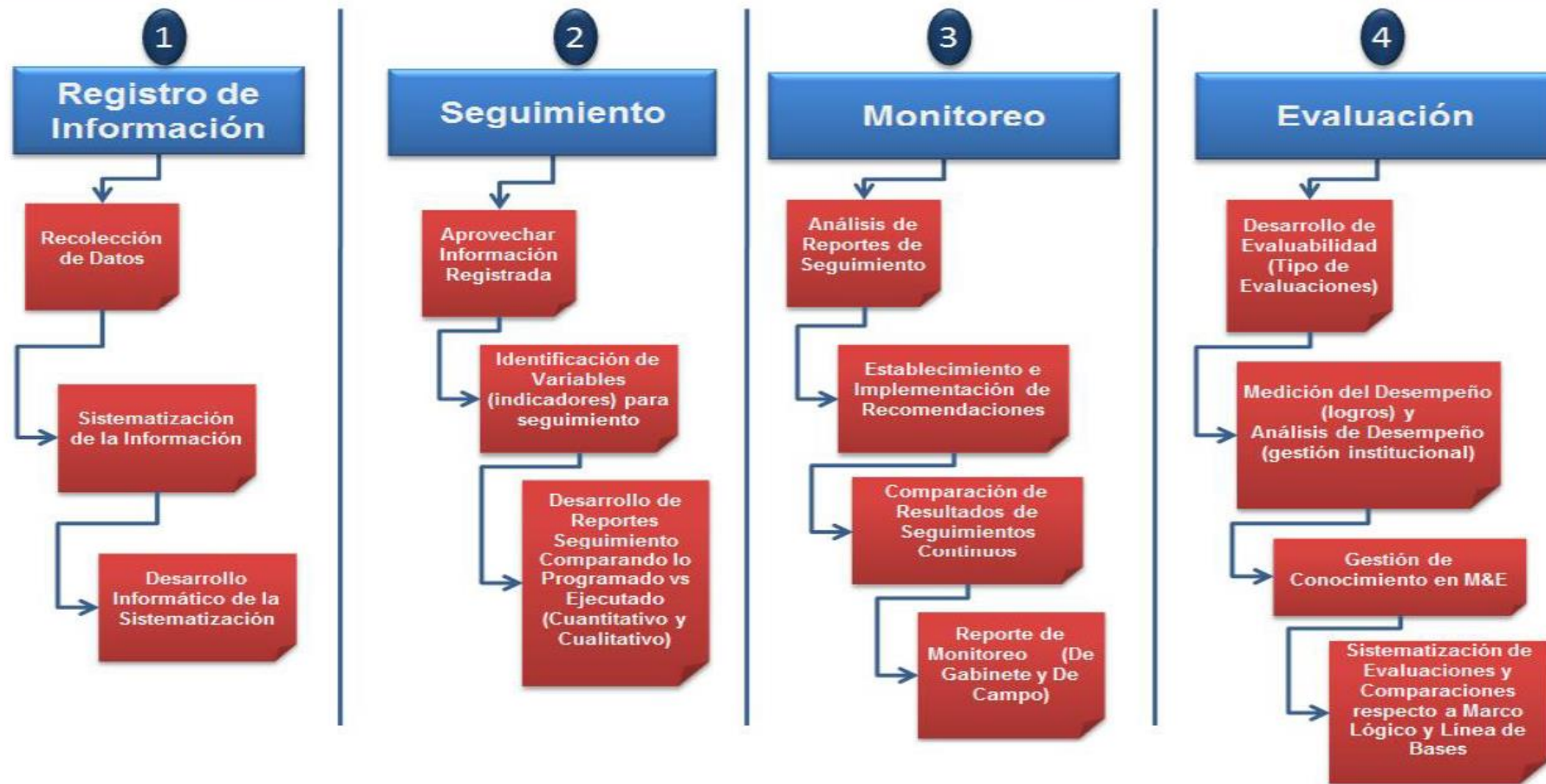
Evaluación es una apreciación sistemática de una actividad, proyecto, programa, política, tema, sector, área operativa o desempeño institucional. La evaluación se concentra en los logros esperados y alcanzados, examinando la cadena de resultados (insumos, actividades, productos, resultados e impactos), procesos, factores contextuales y causalidad, para comprender los logros o la ausencia de ellos.

La evaluación pretende determinar la relevancia, impacto, eficacia, eficiencia y sostenibilidad de las intervenciones y su contribución a la consecución de resultados.

UN PARALELO ENTRE...

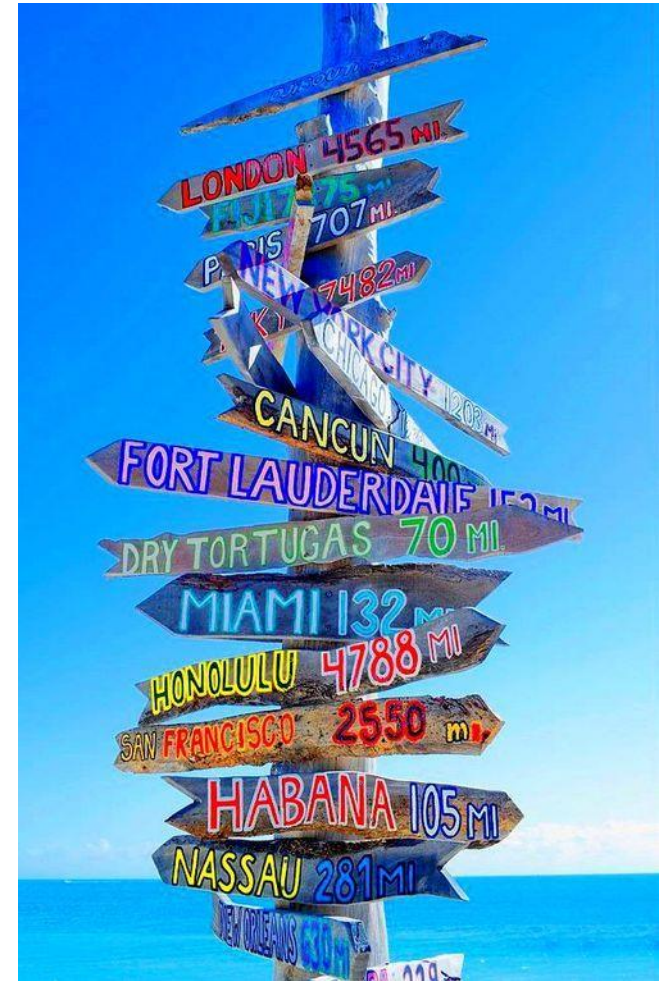
	MONITOREO	EVALUACIÓN
OBJETIVOS QUE PERSIGUEN	Dar información sobre el cumplimiento de la planificación operativa, para hacer correcciones.	Determinar los logros del proyecto y compararlos con los que éste se había propuesto
ASPECTOS QUE CONSIDERAN	Cumplimiento de actividades y tareas. Logros de las metas que éstas se propusieron. Uso de recursos.	Cumplimiento de toda la jerarquía de objetivos en términos de pertinencia, eficacia, eficiencia, impacto y sostenibilidad.
FRECUENCIA SUGERIDA	Mensual	Trimestral, semestral, anual, final.
FUENTES	Informes producidos por el equipo del proyecto.	Informes de monitoreo, seguimiento de los indicadores, información externa.
RESPONSABLES	Equipo de proyecto	Equipo de proyecto y/o especialistas, a veces, destinatarios.

CICLO M&E: FASES DEL MONITOREO Y EVALUACIÓN



¿Para qué sirve un sistema de monitoreo y evaluación en sostenibilidad turística?

- ¿Cómo sabemos que hemos llegado si no sabemos hacia dónde vamos?



¿Para qué sirve un sistema de monitoreo y evaluación en sostenibilidad turística?

- Para saber a dónde queremos ir



Download from
Dreamstime.com

This watermarked comp image is for previewing purposes only.

85709979

Ammentorp | Dreamstime.com

¿Para qué sirve un sistema de monitoreo y evaluación en sostenibilidad turística?

- Para saber cuánto hemos recorrido y cuánto nos queda por recorrer.



¿Para qué sirve un sistema de monitoreo y evaluación en sostenibilidad turística?

- Para saber en qué parte del camino estamos....



¿Para qué sirve un sistema de monitoreo y evaluación en sostenibilidad turística?

- Para saber que hemos llegado donde queríamos llegar....



Wagner Rojas – Alpinista costarricense

¿Qué necesitamos para diseñar un sistema de Monitoreo y Evaluación?

- Una buena planificación estratégica
- Estar claros de lo que se quiere lograr...
- Línea base previamente establecida
- Indicadores para monitorear
- Variables que evaluar
- Enfoque adaptativo (capacidad de modificar acciones para lograr metas)



La línea base la vimos la semana pasada

En resumen...
una línea base es un punto de salida



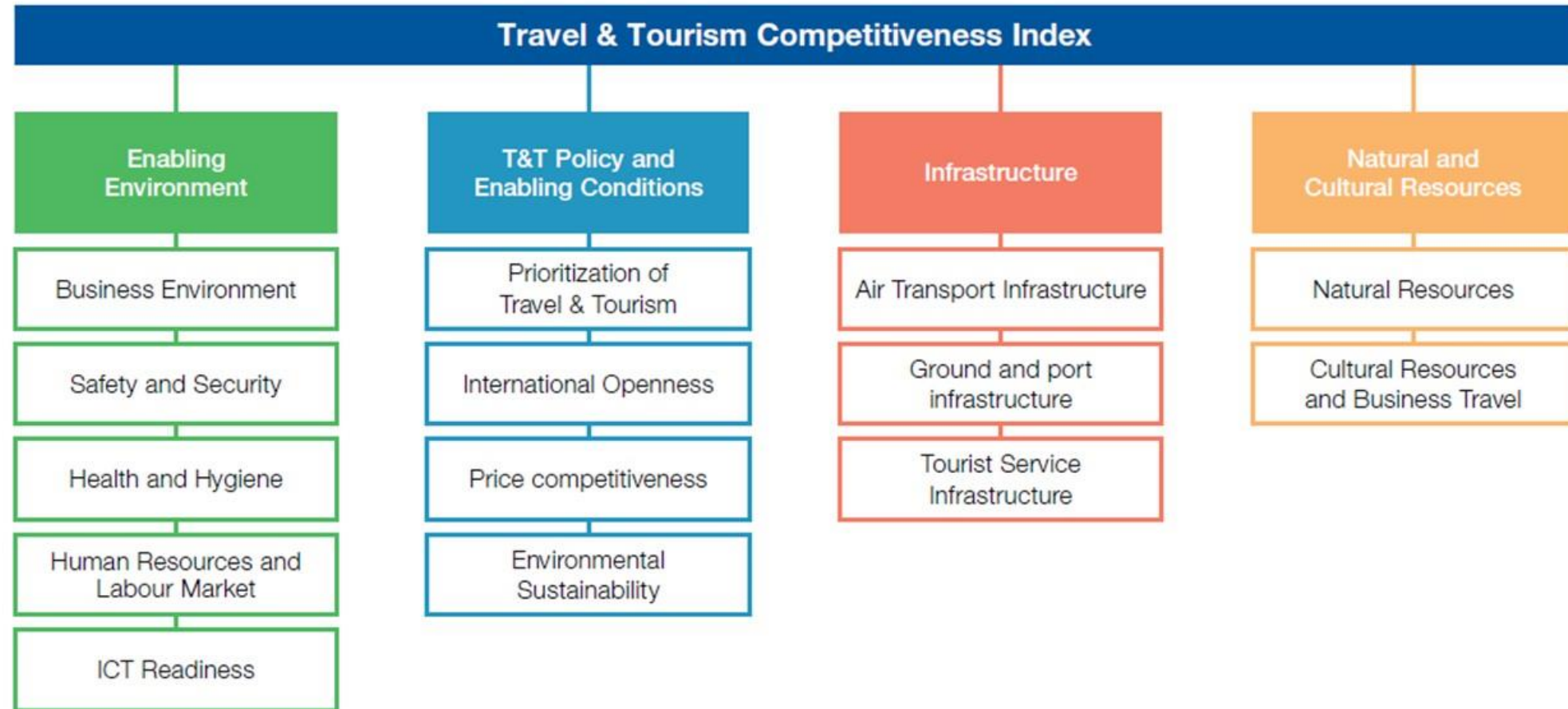
Empecemos con algunos sistemas de monitoreo que dan seguimiento al cumplimiento de algunos indicadores....

Documento 4.1 Índice de competitividad turística

- Publicado desde el 2007 por el Foro Económico Mundial
- Cubre cerca de 139 países
- Mide factores para atraer inversiones o desarrollar negocios turísticos.
- No es una medida para evaluar o valorar el país como destino turístico
- Califica de 1 a 6. Siendo éste último el puntaje más alto.
- Se publica cada 2 años



The T&T Competitiveness Index 2017 framework



Argentina

50th /136

Travel & Tourism Competitiveness Index 2017 edition



Key Indicators

Sources: World Tourism Organization (UNWTO) and World Travel and Tourism Council (WTTC)

International tourist arrivals	5,736,384	T&T industry GDP	US \$22,152.2 million
International tourism inbound receipts	US \$4,400.2 million	% of total	3.9%
Average receipts per arrival	US \$767.1	T&T industry employment	671,769 jobs
		% of total	3.7%

Performance Overview

Key Score Highest score

Pillar Rank/136

Pillar Rank/136

International Openness 89th

Price competitiveness 119th

Prioritization of Travel & Tourism 66th

Environmental sustainability 125th

ICT readiness 61st

Air transport infrastructure 66th

Human resources and labour market 69th

Ground and port infrastructure 100th

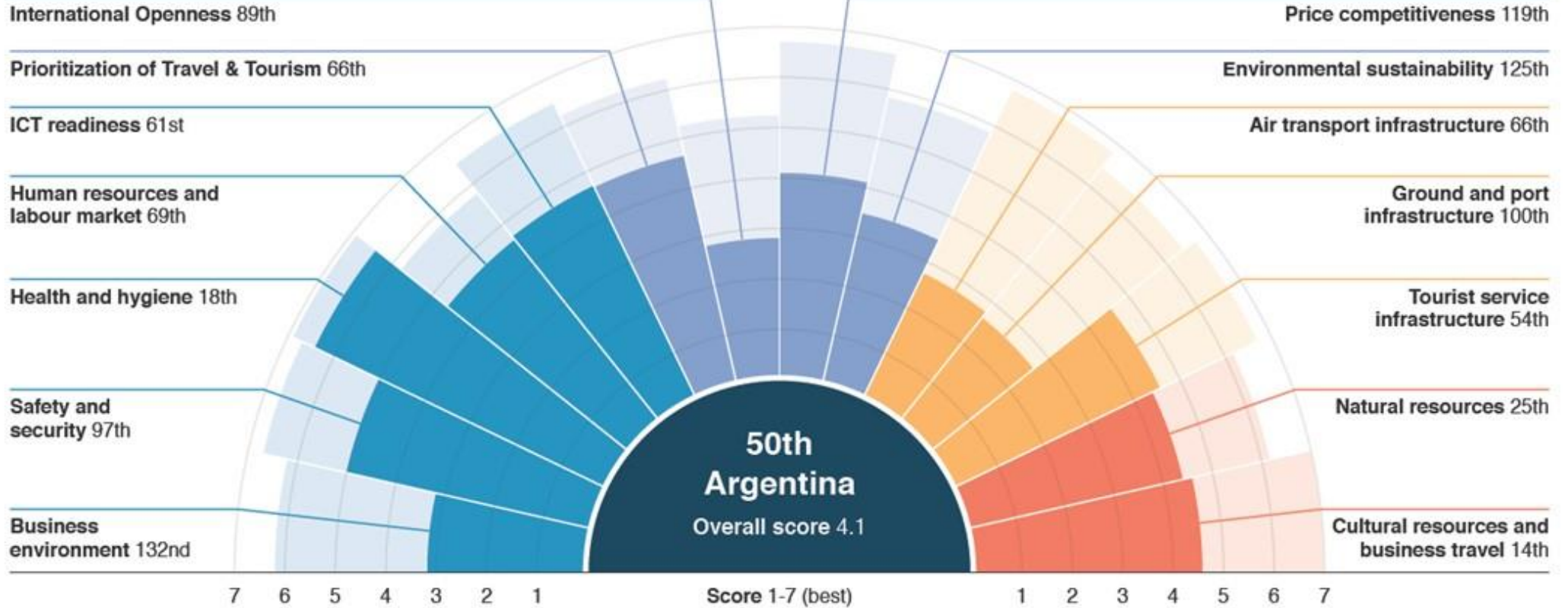


Performance Overview

Key Score Highest score

Pillar Rank/136

Pillar Rank/136



Argentina took the 50th position globally, rising 7 places in the rankings. Already endowed with exceptional natural (25th) and cultural (14th) resources, Argentina has greatly benefitted from progress to its

some aspects, including the cost of starting a business and dealing with construction permits. Yet Argentina could better seize the momentum by investing more in the T&T sector. Today, less than 2.5%

Documento técnico 4.2

Estudio de caso del Caribe Colombiano



DOI: 10.2436/20.8070.01.10

**Línea base de indicadores de competitividad turística como herramienta
para la gestión de destinos**

Beatriz Helena Díaz-Solano

Doctorado en Ciencias Ambientales en la Universidad Autónoma del Estado de México,
adscrita en la Universidad Autónoma del Caribe – Barranquilla.
E-mail: contacto@beatrizdiaz.net

Patricia Beatriz Márquez-Rodríguez

Doctorado en Integración de Tecnologías de Información en las Organizaciones en la
Universidad Politécnica de Valencia. Docente Investigador,

Tabla 1. Temas y subtemas de la línea base de indicadores de competitividad turística para la Región del Caribe colombiana

GRUPO DE ANÁLISIS	TEMA	SUBTEMA	INDICADOR
Recursos y actividades primarias donde se transfiere directamente	Recursos básicos y atractivos claves (Oferta turística)	Atractivos culturales	Atractivos turísticos históricos y culturales
			Reconocimientos de los atractivos históricos y culturales
		Parques naturales	Superficie de espacios naturales protegidos con vocación ecoturística
		Congresos, convenciones,	Congresos, convenciones, eventos y fiestas

*Revista Iberoamericana de Turismo- RITUR, Penedo, Vol.6, Número Especial, p. 5-17, 2016.
<http://www.seer.ufal.br/index.php/ritur>*

	Servicios turísticos	Calidad y sostenibilidad de los destinos y productos turísticos	Operadores de servicios turísticos certificados
			Playas con calidad certificada
			Inversión en conservación del patrimonio cultural como porcentaje del presupuesto total
		Infraestructura sector hotelero	Habitaciones en establecimientos hoteleros
			Ocupación hotelera
			Cadenas hoteleras nacionales e internacionales
			Áreas de construcción con destino hotel
			Licencias de construcción con destino hotel
			Tarifas promedio de establecimientos hoteleros
		Prestadores de servicios turísticos	Operadores formalizados inscritos en el Registro Nacional de Turismo
			Integración de los servicios complementarios del turismo en los puntos de llegada
			Asociados de agremiaciones del sector turístico
		Gestión del destino	Promoción de la oferta turística
Comercialización <i>on-line</i> de atractivos turísticos			
Cantidad de cibernautas que buscaron información turística de la región			
Inversión en la implementación de estrategias para la promoción turística local			
Uso de TIC	Empresas que aplican <i>software</i> como apoyo a la gestión administrativa de los servicios que se ofrecen		
	Operadores de servicio turísticos que ofrecen sus servicios en internet		

Documento 4.3 indicadores de cumplimiento de los Criterios Globales de Turismo Sostenible – hoteles

- La primera semana vimos los Criterios Globales de Turismo Sostenible



GSTC Criterio Industria

Consejo Global de Turismo Sostenible

Criterios GSTC - Industria

VERSION 3, 21 DICIEMBRE 2016

Preámbulo

Los Criterios Globales de Turismo Sostenible fueron creados para llegar a un entendimiento común en el mundo del turismo sostenible, y representan el mínimo que una empresa de turismo debe aspirar a alcanzar. Los criterios se organizan alrededor de

Los criterios tienen indicadores de desempeño

GSTC CRITERIOS PARA LA INDUSTRIA	INDICADORES PARA HOTELES
SECCIÓN A: Demostrar una efectiva gestión sostenible	
<p>A1 Sistema de Gestión Sostenible</p> <p>La organización ha implementado un sistema de gestión sostenible en el largo plazo que se adecúa a su realidad y escala, considera los aspectos ambientales, sociales, culturales, económicos, de calidad, derechos humanos, salubridad, seguridad y gestión de riesgos y crisis, e impulsa una mejora continua.</p>	<ul style="list-style-type: none">a. El sistema de gestión sostenible está documentado con claridad.b. El sistema de gestión sostenible cubre los aspectos medioambientales, sociales, culturales, económicos, de calidad, derechos humanos, salud y seguridad.c. El SG sostenible considera la gestión de riesgos y crisisd. Se tiene documentación que sustenta la implementación del SG sostenible.e. El SG sostenible comprende un proceso para monitorear la mejora continua del desempeño de la sostenibilidad.

<p>A3 Reporte y comunicación</p> <p>La organización comunica su política de sostenibilidad, acciones y desempeño a las partes interesadas, incluyendo los clientes, y busca su compromiso de apoyo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Están disponibles los informes periódicos de desempeño de la sostenibilidad. b. Las políticas y acciones de sostenibilidad se reportan a través de material de comunicación interna y externa. c. Las comunicaciones tienen mensajes que fomentan el apoyo de los consumidores y actores involucrados.
<p>A4 Compromiso del Personal</p> <p>El personal está comprometido con el desarrollo e implementación del sistema de gestión sostenible y recibe periódicamente capacitación sobre sus roles y responsabilidades durante su impartición</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Se tiene evidencia disponible de la participación del personal en el SG sostenible. b. Están disponibles los registros de cursos y capacitaciones en el lugar de trabajo, con sus niveles de asistencia. c. Los materiales de capacitación y orientación del personal están disponibles en formato accesible (incluido el uso de idiomas minoritarios, cuando sea necesario). d. El personal posee certificados y calificaciones en disciplinas/habilidades relevantes.
<p>A5 Experiencia del Cliente</p> <p>La satisfacción del cliente, incluyendo los aspectos de sostenibilidad, se</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Se cuenta con un sistema de retroalimentación de clientes con análisis de resultados. b. Se registran los comentarios negativos y respectivas respuestas. c. Hay evidencia de acciones correctivas implementadas.

Documento 4.4 indicadores de cumplimiento de los Criterios Globales de Turismo Sostenible – Tour Operadores

GSTC CRITERIOS PARA LA INDUSTRIA	INDICADORES PARA TOUR OPERADORES
SECCIÓN A: Demostrar una efectiva gestión sostenible	
<p>A1 Sistema de Gestión Sostenible</p> <p>La organización ha implementado un sistema de gestión sostenible en el largo plazo que se adecúa a su realidad y escala, considera los aspectos ambientales, sociales, culturales, económicos, de calidad, derechos humanos, salubridad, seguridad y gestión de riesgos y crisis, e impulsa una mejora continua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. El sistema de gestión sostenible está documentado con claridad. b. El sistema de gestión sostenible cubre los aspectos medioambientales, sociales, culturales, económicos, de calidad, derechos humanos, salud y seguridad. c. El SG sostenible considera la gestión de riesgos y crisis d. Se tiene documentación que sustenta la implementación del SG sostenible. e. El SG sostenible comprende un proceso para monitorear la mejora continua del desempeño de la sostenibilidad.
<p>A2 Cumplimiento Legal</p> <p>La organización cumple con toda la legislación y regulación local, nacional e internacional; incluyendo entre otras, los aspectos de salubridad, seguridad, derecho laboral y medio ambiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Se mantiene una lista actualizada de todos los requisitos legales aplicables. b. Los certificados y otros documentos acreditan el cumplimiento de todos los requisitos legales aplicables. c. Se entienden y cumplen los requerimientos/requisitos legales en todos los países donde se realizan operaciones.
<p>A3 Reporte y comunicación</p> <p>La organización comunica su política de sostenibilidad, acciones y desempeño a las partes interesadas, incluyendo los clientes, y busca su compromiso de apoyo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Están disponibles los informes periódicos de desempeño de la sostenibilidad b. Las políticas y acciones de sostenibilidad se reportan a través de material de comunicación interna y externa. c. Las comunicaciones tienen mensajes que fomentan el apoyo de los consumidores y actores involucrados.

**En este link están los indicadores para
destinos**

<https://www.gstcouncil.org/gstc-criteria/gstc-destination-criteria/>

Sistema de Indicadores de Sustentabilidad para el Turismo

Estudio de caso de México

Información tomada del

<http://www.sectur.gob.mx>

SECTUR
SECRETARÍA DE TURISMO



**El Sistema de Indicadores de Sustentabilidad para el Turismo
Además de los cuatro grandes temas tiene doce subtemas,
que se dividen en 27 indicadores:**

Tema	Subtema
Medio ambiente	Agua
	Energía
	Aire
	Desechos
	Educación Ambiental
Entorno socioeconómico	Beneficios Económicos del turismo
	Impacto Social
Turismo	Demanda Turística
	Oferta Turística
Desarrollo urbano	Planeación turística, urbana y ambiental
	Desarrollo Urbano Integral
	Imagen Urbana

Evaluación de Indicador



Condición favorable



Atención preventiva



Atención prioritaria

Sistema de Indicadores de Sustentabilidad para el Turismo

Medio Ambiente

Subtemas	Indicadores	Variables
Agua	1. Disponibilidad neta de agua dulce	1. Disponibilidad de Agua Subterránea (B alance hidráulico del acuífero)
	2. Consumo de agua	2. Consumo de agua por cuarto 3. Consumo de agua per cápita
	3. Tratamiento de agua	4. Niveles de tratamiento de aguas residuales 5. Calidad de la descarga 6. Percepción de descargas fuera de norma 7. Reuso de agua tratada
Energía	4. Consumo de Energía	8. Consumo de energía per cápita 9. Consumo de energía por cuarto
Aire	5. Calidad del Aire	10. Emisiones de dióxido de azufre y monóxido de carbono en el destino

Sistema de Indicadores de Sustentabilidad para el Turismo

Medio Ambiente

Subtema	Indicadores	Variable
Desechos	<ul style="list-style-type: none">6. Generación de basura7. Manejo, Disposición y Reciclaje	<ul style="list-style-type: none">11. Generación per cápita12. Generación por turista13. Eficiencia sistema de recolección14. Cuenta con relleno sanitarios conforme a norma15. Volumen reciclado de desechos16. Programas para el manejo de residuos peligrosos
Educación Ambiental	<ul style="list-style-type: none">8. Programas de educación ambiental	<ul style="list-style-type: none">17. Planes y programas en materia de educación ambiental (educativo, social y privado)

Sistema de Indicadores de Sustentabilidad para el Turismo

Entorno Socio-económico

Subtema	Indicadores	Variables
Beneficios Económicos del Turismo	9. Desempleo	18. Tasa de desempleo
	10. Contribución a la economía local	19. % de inversión local del total de inversión turística 20. Variación en el # de restaurantes en operación.
	11. Predial	21. Participación del predial de los ingresos municipales
Impacto Social	12. Impacto en la población	22. Nivel de bienestar 23. Empresas locales de participación social
	13. Presión demográfica	24. Tasa de crecimiento de la población
	14. Seguridad	25. Percepción de la seguridad en el destino
	15. Ambulantaje	26. Percepción sobre el comercio ambulante

Sistema de Indicadores de Sustentabilidad para el Turismo

Turismo		
Subtema	Indicadores	Variables
Demanda Turística	16. Satisfacción del turista	27. Índice de satisfacción del turista
	17. Derrama Turística	28. Gasto promedio diario del turista 29. Ingresos por cuarto disponible
	18. Patrón de Comportamiento	30. Estacionalidad 31. Índice de repetición de turistas
Oferta Turística	19. Desempeño y calidad de la oferta	32. Ocupación promedio del destino 33. Tarifa hotelera promedio (GT, 5* y 4 *)
	20. Certificación	34. Establecimientos turísticos participando en Programas de Certificación y/o protección ambiental 35. Índice de guías certificados
	21. Estado del atractivo	36. Percepción del grado de conservación del principal atractivo
	22. Índices de calidad en cuerpos de agua con fines de actividad turística	37. Coliformes totales 38. Enterococos - Otros (turbiedad)

Sistema de Indicadores de Sustentabilidad para el Turismo

Desarrollo Urbano		
Subtema	Indicadores	Variables
Planeación turística, urbana y ambiental	— 23. Planes y Programas	39. Planes de desarrollo urbano y/o turístico 40. Ordenamiento Ecológico Territorial
	24. Suelo Urbano	41. Crecimiento de la mancha urbana
Desarrollo urbano integral	25. Cobertura de servicios básicos	42. Agua potable 43. Alcantarillado 44. Energía eléctrica 45. Pavimentación
	26. Estado de la vivienda	46. Índice de vivienda precaria (rezago)
Imagen Urbana	— 27. Preservación de la imagen arquitectónica y paisajística	47. Reglamento de imagen urbana y arquitectura del paisaje

En el material complementario puedes encontrar mayor información sobre este sistema y su relación con el cumplimiento de la Agenda 21 en México y un estudio de caso de Galápagos

Recuerda...

- ¿Qué se quiere medir?
- ¿Qué se puede medir?
- ¿Cómo se va a medir?
- ¿Cómo se va a recopilar la información
- ¿Cómo se va a valorar?



Mejora continua

Gestionar el negocio



Monitoreo

Definición de
Indicadores y Metas

Monitoreo de la gestión y
servicios

Informes periódicos de
Monitoreo de Gestión



Evaluación

Diseño de procesos y buenas
prácticas de evaluación

Evaluaciones de diseño, de
procesos y de resultados

Guías de Evaluación
Informes de Evaluación



Planes de Mejora Continua

Conclusiones y
Recomendaciones de Mejora

Planes de Acciones de
Mejora y Seguimiento

Planes de Mejora
Fichas de Seguimiento



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

Damaris Chaves

t. +506 8380 6909

c. dchaves@agua-grande.com

