

# I ENCUENTRO DE ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS SOBRE CALIDAD TURÍSTICA



*Propuesta para el*  
**I ENCUENTRO DE ESPACIOS NATURALES  
PROTEGIDOS  
SOBRE CALIDAD TURÍSTICA**  
*(Propuesta básica)*

*Octubre de 2008*



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, TURISMO  
Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO Y COMERCIO

SECRETARÍA GENERAL  
DE TURISMO

## 1 ANTECEDENTES

El presente documento tiene el objetivo de ser la base para la decisión de la estructuración del I ENCUENTRO DE ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS SOBRE CALIDAD TURÍSTICA que se celebrará en Madrid los próximos 24 y 25 de Noviembre.

La experiencia realizada hasta la fecha ha ratificado la prioridad organizativa en la implantación de la calidad (profesionalización de las implicadas en los diferentes procesos y niveles) a la vez que demuestra, también, la **necesidad de realizar procesos de adaptación de los diferentes sistemas y de aportación de nuevas herramientas y metodologías para conseguir la ampliación de los objetivos de calidad** que se han impuesto los diferentes destinos y empresas que en ellos actúan.

## 2 OBJETIVOS DEL ENCUENTRO

Los Objetivos del “I Encuentro de Espacios Naturales Protegidos sobre Calidad Turística” son los siguientes:

- *A través de las ponencias, exposición de resultados, y talleres de trabajo, dotar a los participantes de un conocimiento amplio de los resultados de la implantación del modelo SCTE en los Espacios Naturales Protegidos.*
- *A través de las sesiones teóricas, y talleres de trabajo, introducir a los participantes en las técnicas y métodos en relación con la gestión de la calidad utilizados por los diferentes Espacios Naturales.*
- *Fomentar la participación activa de los asistentes a través del intercambio de experiencias y del trabajo en equipo mediante talleres relacionados con las problemáticas y situaciones expuestas.*
- *Avanzar en el estudio y valoración respecto a la posibilidad de realizar mejoras en el Sistema de Calidad de Espacios Naturales, contribuyendo a la optimización de los recursos y metodologías que se destinan a tal fin.*

### 3 OBJETIVOS DEL ENCUENTRO

TEA-CEGOS CONSULTUR desarrolla la siguiente **propuesta metodológica y técnica** para la organización del “I Encuentro de Espacios Naturales Protegidos sobre Calidad Turística”.

#### 2.2.1. Propuesta metodológica

El I Encuentro tendrá lugar los días 24 y 25 del mes de Noviembre del 2008. En principio este documento ofrece un tratamiento específico sobre la organización de la jornada del día 24. En relación a la visita a un Espacio Natural Protegido el día 25 se realiza una propuesta más genérica

La celebración de la jornada del 24 e estructuraría en los siguientes ámbitos de expresión:

##### a) MÓDULOS EXPOSITIVOS

En este ámbito, cada uno de los ponentes procederá a presentar los temas propuestos. Las sesiones serán estructuradas de la siguiente forma:

- ✓ **Sesión de Mañana** (de 9 a.m.-13:30 p.m.): Destinada a la exposición y realización de los diferentes **módulos Expositivos (ponencias)** En la sesión de la mañana habrá un coffee break de 15 minutos; y al finalizar la sesión se dispondrá de 2 horas para el almuerzo.

##### b) TALLERES

- ✓ **Sesión de Tarde** (de 3:30 p.m.-6:30 p.m.): básicamente se dedicará al desarrollo de los talleres de trabajo, en virtud del enfoque eminentemente práctico que pretende tener en este I Encuentro. Estos talleres de trabajo han de servir de espacios de reflexión y debate en relación con los contenidos que se tratarán en los módulos expositivos.

En estos talleres de trabajo los asistentes al Encuentro, organizados en pequeños grupos para facilitar y promover la máxima participación, dispondrán de una hora y media de tiempo para analizar y debatir sobre los contenidos presentados en las sesiones de la mañana. Para el desarrollo de cada uno de los talleres los participantes contarán con una ficha en la que figurarán los siguientes elementos:

- ✓ Los objetivos que se pretenden cumplir con el taller específico.
- ✓ Un guión, a modo de preguntas abiertas, que servirá de eje conductor de las reflexiones y el debate del taller.
- ✓ Y, un apartado para reflejar las conclusiones del taller.

La metodología a utilizar para el desarrollo de los talleres de trabajo será la siguiente:

1. Inicialmente se procederá a la confección de los grupos de trabajo, que para garantizar la máxima participación en los mismos no deberán superar los 10-12 participantes por grupo.  
Así mismo, en relación con la composición de los grupos, y con el doble objetivo de enriquecer el debate de los mismos con experiencias de diversos ámbitos geográficos, así como de favorecer las relaciones entre los diferentes Espacios Naturales, se propondrá una configuración a priori de los grupos mezclando procedencias y perfiles.
2. Cada grupo elegirá a una persona para hacer las veces de *portavoz* del mismo, siendo esta la encargada de expresar las conclusiones derivadas del análisis y el debate en cada uno de los talleres a realizar.
3. Cada taller tendrá una duración máxima de 1 hora y 30 minutos
4. Se destinarán un máximo de 30 minutos para poner en común las conclusiones a las que se llegó en cada uno de ellos.

Adicionalmente, el instructor que dirigirá los talleres efectuará, al inicio de cada uno de ellos, una exposición y un conjunto de recomendaciones con el fin de facilitar la comprensión de las propuestas del taller. Así mismo, durante el desarrollo del taller, el instructor apoyará a los equipos de participantes en la resolución de las dudas y obstáculos que pudieran surgir en su desarrollo, fomentando el debate y la obtención de conclusiones.

Nuestra propuesta orientativa se estructura en las siguientes fases y con los siguientes contenidos técnicos:

## Fase 1: PREPARACIÓN DEL ENCUENTRO

### 1.1 PREPARACIÓN DE LOS DOSSIERS Y DEL MATERIAL DIDÁCTICO.

Se elaborará para los asistentes. El dossier incluirá los objetivos, la metodología y el material didáctico y gráfico que se utilizará. Asimismo incluirá los contenidos precisos para atender a las sesiones teóricas y talleres.

### 1.2. PROPUESTA Y VALIDACIÓN DE CONTENIDOS.

La propuesta deberá ser validada por la SET y EUROPARC antes de finalizar el mes de Octubre de Manera que sea posible prepara con antelación documentos y soportes para la jornada.

#### Herramientas metodológicas a desarrollar:

- ✓ Propuesta de Estructuración del Encuentro
- ✓ Diseño y desarrollo de la estructura básica del Encuentro: contenidos del manual y guiones de los talleres. (fecha máxima 10 de Noviembre)
- ✓ Validación de documentos. (fecha máxima 15 de Noviembre)

## Fase 2: DESARROLLO DEL ENCUENTRO

La realización de la jornadas seguirá, como ya se ha comentado, un esquema eminentemente práctico, que combinará módulos Expositivos (teóricos y de resultados de la experiencia) con talleres.

A continuación, se expone el contenido de las jornadas, identificándose los objetivos de cada día, los contenidos tanto teóricos como prácticos y una primera propuesta de ponentes:

**MAÑANA**

- RECEPCIÓN DE ASISTENTES Y ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN.
- ACTO DE APERTURA DEL I ENCUENTRO DE ESPACIOS NATURALES SOBRE CALIDAD TURÍSTICA. (Secretaría de Estado de Turismo)
- INTRODUCCIÓN AL PROGRAMA (TEA CEGOS - CONSULTUR).

**MÓDULO I: EL LIDERAZGO DE LA ADMINISTRACIÓN (DEL PLAN FUTURES AL PLAN ESTRATÉGICO 2020).** (Secretaría General de Turismo)

**Objetivos:**

Profundizar en el elemento que se ha convertido en el factor decisivo de éxito en España (El liderazgo de la administración pública, tanto estatal como regional y local), así como el proceso metodológico de creación del sistema. Ambos aspectos han sido determinantes para alcanzar la situación actual. Proveer la continuidad basada en los principios de excelencia es el reto del futuro

**Contenidos:**

- ✓ Los Planes de Calidad
- ✓ Cooperación entre Administraciones
- ✓ El Plan de Transferencia Tecnológica
- ✓ El plan 2020

**MÓDULO II. LA NUEVA NORMA DE CALIDAD: PASO DE LA NORMA ICTE A NORMA UNE Y PROCESO DE INTERNACIONALIZACIÓN (ICTE)**

**Objetivo:**

Identificar los principales cambios incluidos en la Norma de Calidad para ENP.

**Contenidos:**

- Cambios en la Norma de Calidad.
- Proceso de Internacionalización

**24 de Noviembre****MÓDULO III. LA EFICACIA Y RESULTADOS DEL MODELO SCTE SECTORES EN ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS (TEA CEGOS CONSULTUR)****Objetivo:**

Presentar los resultados de los trabajos de verificación de la eficacia del sistema, así como la investigación realizada sobre los visitantes

**Contenidos (se fijarían definitivamente cuando se generen los primeros resultados y podamos valorar el interés de cada uno de los Outputs):**

- Los Visitantes de los Espacios Naturales en España. Perfiles, características y procedencias
- Nivel de implantación y desarrollo de los sistemas en espacios naturales protegidos. Niveles de eficacia del sistema
- Puntos fuertes y débiles del sistema.
- Innovación.

**MÓDULO IV. DEBATE ABIERTO (MODERA TEA CEGOS)****TARDE**

Se procederá a organizar a los asistentes por grupos para trabajar en los diversos talleres propuestos (en principio tres). Los Talleres tendrán una duración de 1:30 hora. En el espacio de 30 minutos, cada uno de los portavoces de los respectivos grupos pondrán en común sus conclusiones, que serán recogidas por el moderador del taller con el propósito de integrar el informe de conclusiones finales del Encuentro. La dirección y supervisión de los talleres será realizada por TEA-CEGOS CONSULTUR:

**TALLER 1:** “PROBLEMÁTICA DEL SISTEMA EN RELACIÓN A LA MEJORA CONTINUA. IMPLICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS. OPORTUNIDADES DETECTADAS”. DESARROLLO DE MEJORAS EN EL SISTEMA.

**TALLER 2:** “PROBLEMÁTICA DEL SISTEMA EN RELACIÓN A LA GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SISTEMA DE GESTIÓN OPERATIVO(despliegue del sistema). DESARROLLO DE MEJORAS EN EL SISTEMA. OPORTUNIDADES DE MEJORA



**24 de Noviembre**

**TALLER 3: “LA ASISTENCIA TÉCNICA A ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS. PUNTOS FUERTES Y DÉBILES. PROPUESTAS DE MEJORA. LAS NECESIDADES DE APOYOS EXTERNOS”.**

- ✓ **PRESENTACIÓN DE LAS CONCLUSIONES PRELIMINARES DEL I ENCUENTRO DE ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS SOBRE CALIDAD TURÍSTICA (TEA-CEGOS CONSULTUR)**
  
- ✓ **CLAUSURA DE LA PRIMERA JORNADA DEL ENCUENTRO. DESPEDIDA DE LOS PARTICIPANTES QUE NO REALIZAN LA SEGUNDA JORNADA (SET).**

**25 de Noviembre****JORNADA DE VISITA A UN ESPACIO NATURAL PROTEGIDO CERTIFICADO**

- **DESPLAZAMIENTO DE ASISTENTES Y ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN.**
- **INTRODUCCIÓN AL PROGRAMA DE LA VISITA (TEA CEGOS - CONSULTUR).**

La organización concreta de las actividades de esta visita proponemos realizarla durante el proceso de inscripción definitivo a las jornadas.

La idea es que las personas que confirmen su asistencia a esta jornada nos comuniquen aquellos aspectos que les gustaría que se incluyeran en la visita.

Esta actuación nos permitiría precisar con exactitud las actividades a realizar garantizando que estas tendrán el máximo interés para los asistentes.

En caso de que llegado el plazo máximo para comunicar al Espacio Natural que se ha seleccionado las especificidades de la misma, y no se hubiera concretado nada específico organizaríamos la misma de manera que se pudiera tener una visión global del proceso de implantación realizado.

## EVALUACIÓN

Para realizar la valoración del encuentro por los asistentes, TEA-CEGOS CONSULTUR propondrá un modelo de cuestionario de evaluación a repartir entre los participantes al finalizar. Los resultados de la evaluación serán recogidos en un informe elaborado junto con las conclusiones. Este cuestionario será consensuado con la SET.

### Herramientas metodológicas utilizadas:

- ✓ Diseño de soportes para las dinámicas de los talleres.
- ✓ Técnicas de planificación participativa:
  - Talleres.
  - Paneles
- ✓ Cuestionario de evaluación.

## Fase 3: ELABORACIÓN DE LAS CONCLUSIONES.

Tras el Encuentro, se procederá a colaborar con la SET y EUROPARC en la elaboración un Informe de Conclusiones, con el siguiente contenido general:

1. Antecedentes del Encuentro.
2. Objetivos del Encuentro.
3. Desarrollo del Encuentro
  - ✓ Participantes.
  - ✓ Desarrollo del Encuentro.
4. Conclusiones. Recomendaciones



**Barcelona**, Gran Vía Carlos III, 85-bis, 08028 BARCELONA – Tel. 935201700 / Fax. 93 5201701 • [barcelona@tea-cegos.es](mailto:barcelona@tea-cegos.es)  
**Madrid**, Fray Bernardino Sahún, 24, 28036 MADRID – Tel. 912705000/ Fax. 912705002 • [madrid@tea-cegos.es](mailto:madrid@tea-cegos.es)