

## Desde la empresa

# Diseño de una metodología para evaluar la implementación de un modelo de turismo sostenible: la Carta Europea de Turismo Sostenible en el Parque Nacional de Garajonay, La Gomera.

**Jonay Izquierdo Trujillo\***

**Ruymán Federico Armas Fuertes\*\***

**Concepción Fagundo García\*\*\***

Parque Nacional de Garajonay (España)

**Gustavo Dorta Dorta\*\*\*\***

Asociación Insular de Desarrollo Rural de La Gomera(España)

**Resumen** En el presente artículo se describe la metodología diseñada y utilizada para evaluar la implantación de la Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS) en el Parque Nacional de Garajonay (La Gomera, Islas Canarias). La CETS es un documento auspiciado por la Federación EUROPARC (foro donde están representados los Espacios Naturales Protegidos a nivel europeo), cuyo objetivo es aplicar el concepto de desarrollo sostenible al turismo en las áreas protegidas de Europa. Al no existir sistemas estandarizados u oficiales de evaluación de este tipo de procesos, desde la Oficina Técnica que gestiona la implantación de la CETS en La Gomera, se ha diseñado una metodología de evaluación aplicable tanto en este territorio como en otros espacios naturales protegidos acreditados con la Carta. El sistema se compone de una serie de bloques temáticos que se evalúan mediante indicadores de tipo cuantitativo y cualitativo. La aplicación de la metodología desarrollada ha resultado exitosa desde el punto de vista estratégico para la detección de las barreras existentes, de los objetivos alcanzados y no alcanzados, de los avances logrados y de las potencialidades que emergen de la implantación de la CETS, y por supuesto, para la planificación de nuevos objetivos y actuaciones.

**Palabras clave** Turismo Sostenible, Desarrollo Sostenible, Carta Europea de Turismo Sostenible, Parque Nacional Garajonay, La Gomera, Evaluación, Metodología

\* Parque Nacional de Garajonay (Gestión y Planeamiento Territorial y Medioambiental GESPLAN S.A.U.). E-mail: jonay.izquierdo@gmail.com

\*\* Parque Nacional de Garajonay. Tecnologías y Servicios Agrarios S.A. (TRAGSATEC). Avenida del Quinto Centenario, Edificio San José – Local 4. 38800 San Sebastián de La Gomera. España. E-mail: rarmas1@tragsa.es

\*\*\* Parque Nacional de Garajonay. Gobierno de Canarias. Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad. Edificio las Creces – Local 1, portal 3. C/ Ruiz de Padrón y Avenida del Quinto Centenario. 38800 San Sebastián de La Gomera. España. E-mail: cfagundo@oapn.es

\*\*\*\* Asociación Insular de Desarrollo Rural de La Gomera (AIDER La Gomera). Avenida Guillermo Ascanio, Nº 20. 38840 Vallehermoso. La Gomera. España. E-mail: info@aidergomera.com

## Design of a methodology to evaluate the implementation of a sustainable tourism model: the European Charter for Sustainable Tourism in the Garajonay National Park, La Gomera

**Abstract** This article describes the methodology that has been designed to evaluate the implementation of the European Charter for Sustainable Tourism (ECST) in the Garajonay National Park (La Gomera, Canary Islands). The ECST is a document supported by the EUROPARC Federation (forum where protected natural areas are represented at a European level), whose main goal is to apply the concept of sustainable development to tourism in the protected areas of Europe. Due to the fact that there are no standardized or official systems of evaluation of this kind of processes, the Technical Office that manages the implementation of the ECST in La Gomera has designed a methodology that can be applied to this territory as well as to other protected natural areas accredited by the Charter. The system comprises a series of thematic blocks which are evaluated through both quantitative and qualitative indicators. The application of this methodology has been successful from the strategic point of view, as it has contributed to the identification of existing barriers, of reached and unreached objectives, of the advances achieved and of the potentialities that emerge from the implementation of the ECST, and, of course, to the planning of new objectives and actions.

**Keywords:** Sustainable Tourism, Sustainable Development, European Charter of Sustainable Tourism, Garajonay National Park, La Gomera, Evaluation, Methodology

### 1. Introducción

La Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS) es un documento auspiciado por la Federación EUROPARC (foro donde están representados los Espacios Naturales Protegidos a nivel europeo), creado por un grupo de representantes de los espacios protegidos y del sector turístico, con el objetivo de aplicar el concepto de desarrollo sostenible al turismo en las áreas protegidas de Europa.

En el año 2005 nace, impulsado por el Parque Nacional de Garajonay y la Asociación Insular de Desarrollo Rural de La Gomera (AIDER-La Gomera), el proceso de implantación de la CETS en la isla de La Gomera. Este proceso comenzó con la realización de un exhaustivo diagnóstico del sector turístico insular, a raíz del cual se elaboró una Estrategia de Turismo Sostenible y un Plan de Acción quinquenal, que se ejecutó entre 2008 y 2012, y cuyo objetivo era hacer avanzar la planificación y el desarrollo turístico insular hacia la sostenibilidad.

Una vez cumplido el plazo de ejecución del Plan de Acción, se hacía necesario evaluar todo el proceso de implantación para formular una nueva Estrategia y un nuevo Plan para los próximos cinco años (2013-2017); lo que se conoce como "proceso de renovación de la CETS". Así, a finales de 2012, desde la Oficina Técnica se comenzó a preparar la evaluación, constatándose que Europarc no dispone de método de evaluación estándar u oficial, de tal modo que cada Espacio Natural Protegido se convierte en el único responsable de realizar esta evaluación según sus propios criterios. Por ello se tuvo que

desarrollar una metodología ajustada tanto a las generalidades de la CETS como a las particularidades de la isla de La Gomera.

#### Entidades Responsables del PA (2008-2012)

Parque Nacional de Garajonay  
Asociación Insular de Desarrollo Rural de La Gomera (AIDER La Gomera)  
Cabildo Insular de La Gomera  
Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera  
Ayuntamiento de Agulo  
Ayuntamiento de Hermigua  
Ayuntamiento de Vallehermoso  
Ayuntamiento de Valle Gran Rey  
Ayuntamiento de Alajeró  
Sector Educativo (Gobierno de Canarias: Oficina Insular de Educación, Inspección Educativa y Centro de Profesores)  
Plan de Medianías (Gobierno de Canarias)  
Asociación de Empresarios de Alojamientos de Turismo Rural (ECOTURAL)  
Asociación Cultural y Ecologista Tagaragunche

En este trabajo se presenta la metodología desarrollada por la Oficina Técnica de la CETS en La Gomera, cuya aplicación ha resultado exitosa desde el punto de vista estratégico para la detección de las barreras existentes (dificultades, amenazas, retos), de los objetivos alcanzados y no alcanzados, de los avances logrados y de las potencialidades que emergen de la implantación de la CETS. Y por supuesto, para la planificación de los nuevos objetivos y actuaciones que

conforman la Estrategia y Plan de Acción 2013-2017.

En el caso de La Gomera, el Plan de Acción (PA) de la CETS consta de 101 actuaciones cuyos responsables fueron trece entidades públicas y privadas.

Otras setenta actuaciones son consideradas como sinergias que desarrollan los postulados de la Estrategia de la CETS. Estas actuaciones son de índole muy diversa y ámbitos temáticos muy distintos, y su ejecución ha sido responsabilidad de numerosas entidades de distinto tipo.

Todo lo anterior da una idea de la dificultad y el reto que ha supuesto abordar la evaluación de este proceso y dotarla de objetividad. Máxime si se tiene en cuenta que, como se ha dicho, no existe un método estandarizado de evaluación de Planes de Acción y Estrategias de la CETS, lo cual es, cuando menos, extraño a estas alturas, teniendo en cuenta la importancia que ha adquirido la CETS a escala internacional, con muchos espacios naturales protegidos adheridos por toda Europa, y la existencia de una estructura técnica de apoyo a estos procesos de implantación en el seno de la Federación Europarc.

## 2. Exposición del marco metodológico general desarrollado

### 2.1. Antecedentes: el Plan de Seguimiento y Evaluación de la CETS.

Como no podía ser de otra manera, la Oficina Técnica tenía entre sus funciones principales la de hacer el seguimiento y la evaluación del Plan de Acción. Para ello comenzó a diseñar, en 2008, un **Plan de Seguimiento y Evaluación** que, lamentablemente, se quedó en fase de borrador. En este documento se preveía el desarrollo de los siguientes instrumentos de seguimiento y evaluación:

1. Un **sistema de indicadores** para el seguimiento continuo de la implantación del Plan de Acción. Esta herramienta de evaluación cuantitativa se comenzó a diseñar, pero no se llegó a aplicar.
2. Elaboración de **memorias de ejecución anuales por parte de cada entidad responsable**, que sí han sido satisfechas, no sin dificultades, y que recogen informaciones de carácter tanto cuantitativo como cualitativo.
3. Elaboración de **informes de las actuaciones** que se hubiesen implantado de manera definitiva (finalizadas), las que se suspendiesen o las que se modificasen

sustancialmente. Estos informes no se han ejecutado al completo.

4. **Plan de Seguimiento y Evaluación del Plan de Comunicación y Difusión de la CETS.** Este Plan se elaboró y se desarrolló parcialmente, ya que quedaron algunos aspectos por poner en marcha.
5. Elaboración de **memorias de seguimiento y evaluación anuales** que recogiesen la información proveniente de las fuentes anteriores. Estas memorias se han venido elaborando, pero incluyendo solamente la información de las memorias anuales aportadas por las entidades.
6. Por último, la elaboración de una **memoria general de implantación del Plan de Acción y de la Estrategia**, que recogiese toda la información generada en los cinco años de ejecución y que aportara además una evaluación global de todo el proceso. Esta memoria se elaboró a principios de 2013.

Por tanto, a pesar de que desde la Oficina Técnica se han realizado diversas labores de seguimiento y evaluación durante los cinco años de implantación del Plan de Acción, no se han abordado otras que habrían facilitado todo el trabajo de evaluación.

Como consecuencia de todo lo anterior, se hizo necesario desarrollar una metodología de evaluación *ad hoc*, que es la que se expone en el presente artículo.

### 2.2. Marco metodológico general

Tomando como punto de partida los documentos señalados en el apartado anterior, así como otras herramientas adoptadas de referencias externas, se ha desarrollado una metodología de evaluación cuantitativa y cualitativa que se fundamenta en:

1. El establecimiento de los **bloques temáticos y temas** a evaluar.
2. La definición de **indicadores (cuantitativos y cualitativos)** a medir y analizar dentro de los temas.
3. La definición de los **objetos de estudio y fuentes de información.**
4. La definición de los **métodos, técnicas y herramientas de recopilación y tratamiento de la información.**
5. El **tratamiento, análisis y evaluación de la información.**

El marco metodológico general se expone sintetizado en el *Cuadro 1*.

Cuadro 1. Bloques temáticos, temas e indicadores a evaluar.

Bloques temáticos (Temas y variables a estudiar)	Indicadores cuantitativos	Indicadores cualitativos
<b>Avance hacia la sostenibilidad turística</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiental</li> <li>• Social</li> <li>• Económica</li> <li>• Cultural</li> <li>• Institucional</li> </ul>	Todos los indicadores contemplados en el <i>Sistema de Indicadores de Sostenibilidad para La Gomera</i> .	1. Percepción del avance hacia la sostenibilidad turística
<b>Carácter transversal, estratégico y coherente</b>		
<b>Transversalidad:</b> enfoque equilibrado y global sobre todos los temas relacionados con el turismo sostenible, tal como se definen por la CETS a través de sus Principios Estratégicos.	Compensación/descompensación en el reparto de actuaciones en cada Principio Estratégico (Principios 3 a 10).	2. Percepción de la transversalidad del Plan de Acción y la Estrategia
<b>Carácter estratégico:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avance general hacia los objetivos estratégicos</li> <li>• Comprensión y asimilación del proceso por las entidades responsables</li> <li>• Creación de una “atmósfera CETS”</li> </ul>		3. Percepción del avance hacia los objetivos estratégicos 4. Grado de comprensión y asimilación de la CETS
<b>Coherencia interna</b>	Nº y % de actuaciones que han sufrido reformulaciones	5. Percepción de la coherencia interna
<b>Operatividad</b> Utilidad para las entidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para mejorar la gestión del turismo</li> <li>• Para encontrar financiación</li> <li>• Para planificar actuaciones</li> <li>• Para adecuar presupuestos</li> <li>• Para priorizar acciones</li> <li>• Para mejorar el trabajo interno</li> </ul>		6. Percepción de la operatividad del Plan de Acción
<b>Ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de ejecución de cada acción.</li> <li>• Grado de ejecución global del Plan de Acción.</li> <li>• Grado de ejecución de las actuaciones estructurantes.</li> <li>• Grado de ejecución según entidad responsable.</li> <li>• Grado de ejecución por principios estratégicos.</li> <li>• Grado de cumplimiento de los plazos.</li> <li>• Grado y desviación de la inversión.</li> </ul>	7. Dificultades generales en la ejecución del Plan de Acción y percepción de la ejecución del mismo • Dificultades generales en la implantación del Plan de Acción. • Dificultades en la ejecución de las actuaciones por entidad. • Percepción del grado general de ejecución del Plan de Acción.

<p><b>Participación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En las estructuras de participación de la CETS</li> <li>• En la Red de Parques con CETS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de eventos participativos.</li> <li>• Nº reuniones.</li> <li>• Nº de asistentes y entidades asistentes.</li> <li>• Media de asistencias.</li> <li>• Evolución de la asistencia.</li> <li>• Nº de asistencias a reuniones de la Red de Parques con la CETS.</li> </ul>	<p>8. Percepción de la participación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de conocimiento de las Estructuras de Participación de la CETS y sus funciones.</li> <li>• Percepción de la utilidad de las Estructuras de</li> <li>• Participación para avanzar en la detección y resolución de conflictos y en la mejora de la gestión del turismo.</li> <li>• Percepción de la mejora de la participación de los actores locales en la gestión del uso público y del turismo en La Gomera.</li> <li>• Percepción del grado y de la intensidad de la participación en las Estructuras de Participación de los agentes relacionados con el desarrollo turístico y la sostenibilidad.</li> </ul>
<p><b>Coordinación y cooperación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveles de cooperación y coordinación alcanzados</li> <li>• Grado de implicación por entidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº total de actuaciones que requirieron para su ejecución de la coordinación y cooperación entre varias entidades.</li> <li>• Nº de actuaciones donde la coordinación y colaboración prevista entre varias entidades se llevó a cabo con éxito.</li> <li>• Nº de actuaciones donde la coordinación y colaboración prevista entre varias entidades no se llevó a cabo con éxito o fue inexistente.</li> <li>• Nº de actuaciones donde se dio con éxito coordinación y cooperación entre varias entidades que no estaba prevista.</li> <li>• Grado de ejecución de las actuaciones que requirieron un alto grado de coordinación y cooperación (estructurantes).</li> </ul>	<p>9. Percepción de la coordinación y cooperación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorar si la implantación del Plan de Acción de la CETS se ha hecho de forma coordinada con otros programas de desarrollo turístico en La Gomera.</li> <li>• Valorar si la coordinación alcanzada para la ejecución de las actuaciones ha sido satisfactoria.</li> <li>• Valorar si, gracias a la CETS, actualmente hay un mejor nivel de coordinación entre todos los actores implicados en la gestión turística de la isla.</li> </ul>
<p><b>Comunicación y difusión</b></p>	<p>Informe de Evaluación del Plan de Comunicación (indicadores del Plan de Comunicación)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boletín CETS enviados.</li> <li>• Actuaciones de promoción desde OT y desde las entidades de la Comisión.</li> <li>• Materiales promocionales editados.</li> <li>• Contactos de entidades externas con la OT a raíz de la difusión.</li> <li>• Uso del logo por las entidades CETS en las web y en las actuaciones.</li> <li>• Publicaciones avaladas por Plan Editorial.</li> <li>• Informe de la imagen de La Gomera en los medios.</li> <li>• Web de la CETS: nº visitas, material colgado y descargado, aplicaciones surgidas en la web.</li> </ul>	<p>10. Percepción de la comunicación y difusión</p>

<b>Trabajo de coordinación y dinamización de las entidades promotoras y la oficina técnica para la implantación de la CETS</b>	N° de reuniones de coordinación: • Entre los técnicos de la OT. • Entre las direcciones del PNG y Aider. • Con las entidades responsables (Foro).	11. Percepción sobre el papel desarrollado por los promotores y por la OT
	Grado de ejecución de las actuaciones de dinamización del Plan de Acción y la Estrategia responsabilidad de las entidades dinamizadoras (Principios 1 y 2).	
	N° de de actuaciones en las que la OT o las Entidades Responsables han asumido o cedido un papel de responsable o corresponsable de ejecución no previsto inicialmente.	
	N° de actuaciones del PA y de la Estrategia en las que la OT ha prestado un asesoramiento y acompañamiento continuado (extraer del subapartado 2.2.1. de OT y de la Estrategia).	
	N° de actuaciones en las que la OT ha ayudado a conseguir financiación.	
	Grado de ejecución global del Plan de Acción.	
<b>Calidad global del proceso</b> • Satisfacción de expectativas		12. Percepción de la calidad global del proceso de implantación de la CETS • Percepción de la distancia entre las expectativas iniciales y la satisfacción obtenida al final • Contribución de la entidad a la que representa a los resultados obtenidos con la CETS.

### 3. Procedimiento de evaluación cuantitativa

Como se puede apreciar en el Cuadro 1, la evaluación cuantitativa se realizó sólo sobre los siguientes bloques temáticos (con sus correspondientes temas, variables e indicadores):

- **Carácter estratégico, coherente y transversal.**
- **Ejecución.**
- **Participación.**
- **Coordinación y cooperación.**
- **Comunicación y difusión.**
- **Parque Nacional de Garajonay y AIDER La Gomera como dinamizadores (y Oficina Técnica).**
- **Calidad global del proceso.**

Quedaron fuera de la evaluación cuantitativa los siguientes bloques temáticos y temas, por las razones que se apuntan a continuación:

- **Avance hacia la sostenibilidad turística:** en el marco del Plan de Acción de la CETS, el Parque Nacional desarrolló la actuación 3.11.1. *Estudio de Indicadores de Sostenibilidad del Área de Influencia Económica del Parque Nacional de Garajonay*, que incluye, entre otros, toda una serie de indicadores para medir y controlar la evolución de la sostenibilidad turística en La Gomera. No obstante, el objetivo de esta actuación no se cumplió, pues falta por realizar el cálculo y seguimiento de todos los indicadores, así como las evaluaciones y análisis descritos en la ficha de actuación. Debido a esta ausencia de información de partida no ha sido posible realizar una eva-

luación cuantitativa de este bloque temático.

- **Carácter estratégico:** al no haberse desarrollado, desde el comienzo del proceso, el **Plan de Seguimiento y Evaluación**, se ha concluido que los datos relativos a los indicadores cuantitativos que servirían el análisis de este tema eran muy difíciles de conseguir en el periodo en que se realizó la evaluación. Por ello se decidió someter este tema únicamente a evaluación cualitativa.
- **Operatividad:** por las mismas razones que en el punto anterior.
- **Calidad global del proceso:** por las mismas razones que en los dos puntos anteriores.

### 3.1. Evaluación cuantitativa del carácter transversal y coherente del Plan de Acción y Estrategia

Como se indica en el Cuadro 1, dentro de este bloque temático se evaluaron cuantitativamente los siguientes temas, variables o condiciones que deberían haber cumplido el Plan de Acción y la Estrategia:

- **Transversalidad:** que se abordasen de forma equilibrada y global todos los temas relacionados con el turismo sostenible, tal como se definen por la CETS a través de sus Principios Estratégicos.
- **Coherencia interna:** que las actuaciones programadas y realizadas respondiesen a las potencialidades y dificultades detectadas en el Diagnóstico por Principios, y a los objetivos formulados para cada uno de éstos.

La **Transversalidad del Plan de Acción y la Estrategia** se ha evaluado en base al indicador denominado “*Compensación/Descompensación en el reparto de actuaciones en cada Principio Estratégico*”, que mide el equilibrio en la distribución de actuaciones (por número y porcentajes) entre los Principios Estratégicos del Plan de Acción y la Estrategia.

Por su parte, la **Coherencia Interna del Plan de Acción y la Estrategia** se ha analizado en base al indicador *Número y porcentaje de actuaciones del Plan de Acción que han sufrido reformulaciones*, que hace referencia a los cambios que, a la hora de acometer la ejecución de algunas actuaciones del Plan, fueron llevados a cabo sobre los planteamientos, objetivos, estrategias y acciones iniciales previstas para las mismas y recogidas en sus fichas de actuación.

### 3.2. Evaluación cuantitativa de la ejecución del Plan de Acción

Para este bloque temático (el más relevante desde el punto de vista cuantitativo) se desarrolló una metodología de evaluación basada en la desarrollada por el Gobierno del País Vasco para la evaluación de Planes de Acción de Agendas 21 Locales de la Red Vasca de Municipios hacia la Sostenibilidad (IHOBE, 2006)<sup>1</sup>. Esta metodología consta de varios pasos:

El primer paso que se dio fue definir los **indicadores cuantitativos de ejecución**, que son los siguientes:

- Grado de ejecución de cada actuación individual.
- Grado de ejecución global del Plan de Acción.
- Grado de ejecución de las actuaciones estructurantes.
- Grado de cumplimiento de los plazos de ejecución.
- Grado de ejecución según entidad responsable.
- Grado de ejecución según principio estratégico.
- Grado de desviación en la inversión económica.

El siguiente paso fue **confeccionar unas tablas de evaluación**. Estas tablas se han completado en base a la información inicial contenida en las fichas de actuación, y a la información final recibida de las entidades responsables. Las tablas son la herramienta que permiten visualizar y analizar los datos de ejecución relevantes de cada actuación, con el fin de evaluar los indicadores de ejecución.

#### *Grado de ejecución de cada actuación individual*

Para evaluar el grado de implantación de cada actuación individual se asignó a cada una de ellas una de las siguientes **categorías de estado de ejecución**:

- **No iniciada (NI):** se trata de una actuación sobre la que no se ha realizado ninguna gestión para su puesta en marcha.
- **Iniciada (I):** se ha iniciado la actuación hace poco tiempo y no se ha ejecutado en un 50%.
- **Avanzada (AV):** la actuación está ejecutada en un 50% o más.
- **Completada (C):** se trata de una actuación que ha sido finalizada

Hay que decir que esta asignación no siempre ha sido fácil de realizar ya que en ocasiones se presta a valoraciones subjetivas y parciales. Por eso, para darle mayor objetividad a la asignación, se han utilizado tres fuentes de información, complementarias y contrastables:

1º) Se ha confrontado la información inicial contenida en las fichas de actuación del Plan de Acción (objetivos a alcanzar, acciones a desarrollar, indicadores de seguimiento a cumplir y resultados a conseguir inicialmente), y a la información final recibida de las entidades responsables (objetivos alcanzados, acciones ejecutadas, indicadores de seguimiento cumplidos y resultados conseguidos finalmente).

2º) Se ha atendido a la información final sobre los indicadores de seguimiento de cada actuación proporcionada por las entidades responsables (un total de 264 indicadores).

Tras determinar el estado de ejecución definitivo de cada una de las actuaciones del Plan de Acción en el periodo 2008-2012, y asignarle su correspondiente categoría de ejecución, analizando las tablas de evaluación, se pudo obtener el número y porcentaje de actuaciones correspondiente a cada categoría de estado de ejecución.

### **Grado de ejecución global del Plan de Acción**

Este indicador pretende cuantificar el *Grado de ejecución global del Plan de Acción* y expresarlo en una cifra porcentual. Para su cálculo se asignó a cada una de las categorías de estado de ejecución un factor de ponderación:

- **(NI) No iniciada:** 0
- **(IN) Iniciada:** 0,33
- **(AV) Avanzada:** 0,66
- **(CM) Completada:** 1

A partir de la asignación de estos valores numéricos, el grado de implantación global del Plan de Acción se ha calculado a partir de la siguiente ecuación:

$$\text{Grado de ejecución} = \frac{[(NI \times 0) + (IN \times 0,33) + (AV \times 0,66) + (CM \times 1)]}{N} \times 100$$

Dónde:

NI: número de acciones pendientes de inicio.

IN: número de acciones iniciadas.

AV: número de acciones avanzadas.

CM: número de acciones completadas.

N: número total de actuaciones del Plan de Acción.

El resultado nos da un valor ponderado expresado en un porcentaje de ejecución global.

### **Grado de ejecución de las actuaciones estructurantes**

Mientras que el indicador de grado de ejecución global del Plan de Acción no tiene en cuenta la importancia estratégica o la complejidad de ejecución de las actuaciones (las considera a todas por igual), el indicador del grado de ejecución de las actuaciones estructurantes evalúa precisamente la implantación de estas actuaciones “clave”, frente al resto que componen el Plan de Acción.

Analizando las tablas de evaluación se obtuvieron, por un lado, el número y porcentaje de actuaciones estructurantes correspondiente a cada categoría de estado de ejecución, y por otro, el grado de ejecución global de las actuaciones estructurantes.

### **Grado de cumplimiento de plazos de ejecución**

Este indicador de ejecución nos revela si las actuaciones se han desarrollado en los plazos previstos inicialmente. Analizando las tablas de evaluación se pudo concretar el número y porcentaje de actuaciones del Plan de Acción encuadradas en los siguientes grados de cumplimiento de los plazos previstos:

- Iniciadas antes de plazo y completadas en plazo
- Iniciadas en plazo y completadas en plazo
- Iniciadas en plazo y completadas con retraso
- Iniciadas en plazo y no completadas
- Iniciadas con retraso y completadas en plazo
- Iniciadas con retraso y completadas con retraso
- Iniciadas con retraso y no completadas
- No Iniciadas

### **Grado de ejecución según entidad responsable**

Esta evaluación nos permite conocer el grado de ejecución que cada entidad responsable del Plan de Acción ha conseguido para el conjunto de actuaciones que tenía comprometidas.

Para el cálculo de este indicador primeramente se analizó un indicador secundario asociado a él: *los cambios (y sus causas) en la responsabilidad de ejecución de las actuaciones*

producidos a lo largo del periodo de ejecución del Plan de Acción. Con los datos sobre estos cambios se pudo calcular el número final de actuaciones por entidad responsable con sus respectivos porcentajes sobre el total, y a continuación el número y porcentaje de actuaciones de cada entidad responsable según su grado de ejecución, y el grado de ejecución global de las actuaciones comprometidas por cada entidad.

Por último, en este apartado también se aportaron los datos del *número de actuaciones de la Estrategia por Entidad*, con sus respectivos porcentajes sobre el total.

### **Grado de ejecución según principio estratégico**

Refiriéndonos en primer lugar al Plan de Acción, los primeros que se tuvieron en cuenta fueron el número de actuaciones que se han asignado a cada Principio y el porcentaje que ello supone sobre el total.

A continuación, a partir de las tablas de evaluación, se calculó el *número y porcentaje de actuaciones de cada Principio Estratégico según su grado de ejecución*, y finalmente, el *grado de ejecución global de las actuaciones por Principio Estratégico*.

Respecto a la Estrategia, se cuantificó el número de actuaciones que se han ejecutado dentro cada Principio y el porcentaje que ello supone sobre el total.

### **Grado de desviación de la inversión económica**

Este indicador de ejecución nos revela las desviaciones entre lo presupuestado inicialmente y lo invertido realmente al final del periodo de ejecución del Plan de Acción. Las desviaciones producidas en cada actuación están reflejadas en las tablas de evaluación. De ellas hemos extraído para su evaluación tres variables:

- *Número y porcentaje de actuaciones en las que se ha mantenido igual, o se ha superado, o ha disminuido, o no se ha realizado la inversión prevista inicialmente.*
- *Las desviaciones de inversión por Entidad.*
- *Las desviaciones de inversión por Principio Estratégico.*

### **3.3. Evaluación cuantitativa de la participación**

La evaluación cuantitativa de este bloque temático se ha realizado en base al análisis de dos temas o variables:

1. *La participación en las Estructuras de Participación de la CETS.*
2. *La participación en la Red de Parques con CETS.*

Para la evaluación la participación en las estructuras de participación de la CETS se han empleado los siguientes indicadores:

- **Participación en el Proceso de Candidatura:** *número de eventos participativos, reuniones, asistentes por reunión, asistentes totales y total de entidades participantes.*
- **Participación en el Foro General:** *número de sesiones celebradas, número de asistentes por reunión, evolución de la asistencia y total de entidades participantes.*
- **Participación en la Comisión de Seguimiento:** *número de sesiones celebradas, número de asistentes por reunión y evolución de la asistencia.*
- **Participación en las Mesas de Coordinación:** *número de sesiones celebradas, número de asistentes por reunión, media de asistentes por reunión, evolución de la asistencia. Y número de entidades totales participantes en las Mesas de Coordinación.*

### **3.4. Evaluación cuantitativa de la coordinación y cooperación**

La evaluación cuantitativa de este bloque temático se ha realizado en base al análisis de la variable *Niveles de cooperación y coordinación alcanzados*. Para ello se analizaron los siguientes indicadores:

- *Número total de actuaciones que requirieron para su ejecución de la coordinación y cooperación entre varias entidades*
- *Número y porcentaje de actuaciones donde la coordinación y cooperación prevista entre varias entidades se llevó a cabo con éxito.*
- *Número y porcentaje de actuaciones donde la coordinación y cooperación prevista entre varias entidades no se llevó a cabo con éxito o fue inexistente.*
- *Número y porcentaje de actuaciones donde se dio con éxito coordinación y cooperación entre varias entidades que no estaba prevista.*
- *Grado de ejecución de las actuaciones que requirieron un alto grado de coordinación y cooperación (estructurantes)*

### 3.5. Evaluación cuantitativa de la comunicación y difusión

La Oficina Técnica ha realizado una evaluación cuantitativa de este bloque temático en base a los indicadores de ejecución y efectividad del Plan de Comunicación y Difusión de la CETS (Cuadro 2).

### 3.6. Evaluación cuantitativa del trabajo de coordinación y dinamización de las entidades promotoras y la Oficina Técnica

La implantación de la CETS en La Gomera ha sido promovida y dinamizada por la el Parque Nacional de Garajonay y AIDER La Gomera. Este papel central ha sido instrumentalizado a través de la Oficina Técnica. Por ello, para realizar la evaluación cuantitativa de este bloque temático, se ha tenido en cuenta el tra-

bajo de dinamización que han hecho las Entidades Promotoras y la Oficina Técnica como un todo, para lo cual se han analizado los siguientes indicadores:

- *Nº de reuniones de coordinación:*
  - *entre los técnicos de la Oficina Técnica.*
  - *entre las direcciones de las Entidades Promotoras.*
  - *de la Oficina Técnica con las entidades y personas participantes en el Proceso de Candidatura.*
  - *de la Oficina Técnica con las Entidades Responsables (total de reuniones de las Estructuras de Participación durante la ejecución del Plan de Acción<sup>2</sup>).*
- *Grado de ejecución de las actuaciones de dinamización del Plan de Acción y la Estrategia responsabilidad de las entidades dinamizadoras (Principios 1 y 2).*

**Cuadro 2. Indicadores de ejecución del Plan de Comunicación y Difusión de la CETS.**

<b>Valoración cuantitativa del programa de comunicación interno</b>	
<b>Actuaciones</b>	<b>Resultados</b>
La comunicación en el Foro General de la CETS.	Nº de convocatorias Nº de asistentes
La Comunicación en la Comisión de Seguimiento de la CETS.	Nº de convocatorias desde la Oficina Técnica Nº de convocatorias solicitadas por entidades
La Comunicación en las Mesas de Coordinación de la CETS.	Nº de convocatorias de las Mesas de Coordinación.
Boletín periódico de la CETS.	Nº de boletines.
Evaluación del Plan de Comunicación de la CETS.	Realización de informes de seguimiento del Plan.
<b>Valoración cuantitativa del programa de comunicación externo</b>	
<b>Actuaciones</b>	<b>Resultados</b>
Promoción e información de la CETS por parte de la Oficina Técnica.	Nº de ponencias y charlas informativas. Nº de solicitudes de información recibidas y tramitadas.
Promoción e información de la CETS por parte de las entidades de la Comisión de Seguimiento.	Nº de acciones.
Material promocional de la CETS de La Gomera.	Tipo y nº de materiales Manual procedimientos para candidatura
Imagen Corporativa: Logotipo de la CETS.	Nº y tipo de solicitudes de uso.
Plan editorial de información turística de la CETS.	Elaboración del Plan. Nº de publicaciones avaladas por el Plan.
Recopilación y estudio de publicaciones sobre la CETS de La Gomera.	Nº y tipo de publicaciones.
Página Web de la CETS.	Puesta en marcha de la Web. Nº de visitas. Nº y tipo de material descargable.
Posicionamiento adecuado de la CETS en los medios de comunicación.	Dossier de prensa.
Interrelación entre CETS y otras sinergias insulares sobre turismo sostenible.	Nº y tipo de sinergias.

- *Número de actuaciones en las que la Oficina Técnica o las Entidades Responsables ha asumido o cedido el papel de responsable o corresponsable de ejecución no previsto inicialmente*
- *Nº de actuaciones del Plan de Acción y de la Estrategia en las que la Oficina Técnica ha prestado un asesoramiento y acompañamiento continuado.*
- *Nº de actuaciones en las que la Oficina Técnica ha ayudado a conseguir financiación.*
- *Grado de ejecución global del Plan de Acción.*

#### 4. Procedimiento de evaluación cualitativa

para realizar la evaluación cualitativa fue necesario definir el sistema de recogida de la información, recogerla y luego procesarla.

Los indicadores cualitativos resultaron en una serie de parámetros subjetivos (percepciones) cuya información debía ser recogida mediante **questionarios personalizados**, por lo que hubo que determinar los destinatarios adecuados para cada tema. El listado de **destinatarios** definitivos fue el siguiente:

- **Entidades responsables.** Se incluyen todas las entidades con responsabilidad en el Plan de Acción de la CETS en La Gomera, exceptuando las entidades dinamizadoras.
- **Entidades dinamizadoras** de la CETS en La Gomera (Parque Nacional de Garajonay y AIDER – La Gomera).
- **Miembros de las estructuras de participación** de la CETS. Aquí se incluyen las personas y representantes de entidades participantes en las Mesas, Comisiones o Foro, que de alguna manera han sido parte del proceso CETS. Se han incluido en este apartado aquellas personas cuyo puesto político o técnico implicaba una estrecha relación con la ejecución del Plan de Acción de la CETS, pero que ya no ostentan dicha responsabilidad, puesto que estas personas, de hecho, formaron parte de dichas estructuras.
- **Empresarios o representantes de las empresas adheridas** a la CETS en su Fase II.
- **Técnicos externos**, ajenos a la ejecución del Plan de Acción, pero conocedores del proceso y por tanto con capacidad para valorar sus resultados desde una perspectiva objetiva. Generalmente se trata de personas cuyos servicios (o los de las empresas

en las que trabajan) han sido requeridos para la ejecución de algunas de las actuaciones del Plan, pero que en ningún caso han sido responsables de las decisiones técnicas, más allá de aquellas específicas para las que fueron contratados.

- Miembros permanentes de la **Oficina Técnica de la CETS.**

Los cuestionarios se diseñaron con la intención de facilitar al máximo la recogida de información y el volcado y análisis de los resultados. Se diseñó un formulario modelo con 12 apartados (Cuadro 3) correspondientes a cada uno de los indicadores, con varios subapartados o preguntas. Para cada tipo de destinatario se elaboró un formulario específico eliminando aquellos apartados que no procedieran (Cuadro 4).

Se enviaron los cuestionarios mediante un correo electrónico personal a todos los destinatarios a través de la aplicación *online* [www. encuestafacil.com](http://www.encuestafacil.com), confirmando mediante dicha aplicación que el formulario era recibido, abierto, finalizado o abandonado.

El Cuadro 5 muestra la relación entre el número de personas y de entidades a las que se envió el cuestionario y el número de respuestas recibidas en tiempo y forma. Las respuestas se volcaron y trataron utilizando Microsoft Excel, para la exposición gráfica de los resultados.

**Cuadro 3. Listado de apartados que desarrollan los formularios.**

1. Percepción del avance hacia la sostenibilidad turística.
2. Percepción de la transversalidad del Plan de Acción y la Estrategia.
3. Percepción del avance hacia los objetivos estratégicos.
4. Comprensión y asimilación de la CETS.
5. Percepción de la coherencia interna: vinculación de las actuaciones con el Diagnóstico (potencialidades y dificultades).
6. Percepción de la operatividad del Plan de Acción.
7. Dificultades generales en la ejecución del Plan de Acción y percepción del grado de ejecución del mismo.
8. Percepción de la participación.
9. Percepción de la coordinación y cooperación.
10. Percepción de la comunicación y difusión.
11. Percepción sobre el papel desarrollado por la Oficina Técnica y los dinamizadores (Parque Nacional de Garajonay y AIDER La Gomera).
12. Percepción de la calidad global del proceso de implantación de la CETS.

**Cuadro 4. Distribución de los apartados del formulario según el tipo de destinatario.**

Tipo de destinatario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Entidades responsables	X			X		X	X	X	X	X	X	X
Entidades dinamizadoras	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X
Empresas fase ii	X			X		X		X	X	X	X	X
Miembros del foro	X			X				X	X	X	X	X
Oficina técnica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Técnicos externos	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X

**Cuadro 5. Relación de formularios enviados y respuestas recibidas.**

Tipo de Destinatario	Entidades*	Cuestionarios enviados	Cuestionarios respondidos
Entidades responsables	11	32	16
Entidades dinamizadoras	2	2	2
Empresas fase II	19	22	16
Miembros del foro	34	34	23
Oficina técnica	2	2	2
Técnicos externos	7	7	5
<b>Total personas</b>		<b>99</b>	<b>64</b>

(\*): Personas físicas o jurídicas.

## 5. Conclusiones

La metodología para la evaluación del proceso de implantación de la CETS en el Parque Nacional de Garajonay (isla de La Gomera) ha permitido a sus promotores visualizar y comprender los resultados alcanzados, y reconocer el conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de la CETS. Entre otros destacamos:

1. La importancia de la sistematización de los datos, a lo largo de todo el período y de todos los temas. Es decir, de disponer y aplicar un Plan de Seguimiento y Evaluación.
2. El papel de una oficina técnica para la evaluación continua de la CETS. Ésta debe ser un objetivo principal al que se le dedique tiempo y esfuerzo.
3. La conveniencia de detectar y reconducir a tiempo desviaciones, interpretaciones o reformulaciones no adecuadas (corregir la mala praxis).
4. La envergadura de las estructuras de participación para garantizar la calidad de la Carta.
5. El fundamento de las entidades responsables y colaboradoras para la dinamización del turismo sostenible.
6. La obtención de argumentos para ganar confianza y credibilidad entre los diferentes agentes implicados.
7. El estado de la comprensión y asimilación de la CETS, así como de la operatividad/ utilidad del Plan de Acción para las entidades responsables participantes en su desarrollo.
8. Ver en clave de proceso cuestiones vitales como la participación y la coordinación.
9. La coherencia de las actuaciones y del diagnóstico, y en consecuencia, el avance de los objetivos estratégicos.
10. La magnitud de la investigación realizada durante todo el período y su necesaria imbricación con la gestión turística pública y privada.
11. El desarrollo alcanzado y percibido de la sostenibilidad en general, y turística en particular, en la isla.
12. La obtención de resultados que orientarán la nueva Estrategia CETS, tanto en lo cuantitativo como en lo cualitativo.

## Bibliografía

EUROPARC Federation

1999 *Carta Europea de Turismo Sostenible en los espacios protegidos: texto oficial*. Barcelona. Departament de Medi Ambient.

IHOBE

2006 *Guía Metodológica para la Evaluación y Programación Anual de los Planes de Acción de la Agenda Local 21 en Municipios del País Vasco*.

PARQUE NACIONAL DE GARAJONAY & AIDER LA GOMERA

2007 *Carta Europea de Turismo Sostenible en la Gomera, Parque Nacional de Garajonay. Volumen I: Diagnóstico*.

PARQUE NACIONAL DE GARAJONAY & AIDER LA GOMERA

2007 *Carta Europea de Turismo Sostenible en la Gomera, Parque Nacional de Garajonay. Volumen II: Estrategia y Plan de Acción*.

PARQUE NACIONAL DE GARAJONAY & AIDER LA GOMERA

2007 *Carta Europea de Turismo Sostenible en la Gomera, Parque Nacional de Garajonay. Volumen III: Informe de Candidatura*.

PARQUE NACIONAL DE GARAJONAY

2009 *Indicadores de Sostenibilidad para La Gomera. Estudio para la elaboración de una propuesta de indicadores de sostenibilidad con el fin de medir el efecto de la implantación de la CETS*.

OFICINA TÉCNICA DE LA CETS DE LA GOMERA

2009 *Plan de Comunicación y Difusión de la CETS*.

## Notas

- <sup>1</sup> En concreto se ha tomado como referencia principal la *Guía Metodológica para la Evaluación y Programación Anual de los Planes de Acción de la Agenda Local 21 en Municipios del País Vasco*, editada por el IHOBE en 2006.
- <sup>2</sup> No se cuantifican aquí las reuniones de asistencia y acompañamiento con las Entidades Responsables para la ejecución de actuaciones concretas.

## ANEXO. Listado de subapartados y preguntas del formulario

### 1. Percepción del avance hacia la sostenibilidad turística.

Valore en qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones a cerca de la implantación de la CETS en relación al avance hacia un modelo de desarrollo turístico más sostenible.

<p>Gracias a la CETS,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ha mejorado la gestión del turismo por las administraciones públicas.</li> <li>• ha mejorado la participación ciudadana.</li> <li>• ha mejorado la situación del sector turístico en la isla.</li> <li>• ha mejorado la relación entre el sector primario y el turístico en la isla.</li> <li>• ha mejorado el cuidado del paisaje.</li> <li>• se ha gestionado mejor el territorio y el urbanismo (con más criterios de sostenibilidad).</li> <li>• ha mejorado la situación del patrimonio natural y la biodiversidad en la isla.</li> <li>• ha mejorado la situación del patrimonio cultural (conservación, puesta en uso, protección, etc.) en la isla.</li> <li>• ha mejorado la gestión del agua (captación y almacenamiento, ahorro, calidad, tratamiento, saneamiento) en la isla.</li> <li>• ha mejorado la gestión del agua (captación y almacenamiento, ahorro, calidad, tratamiento, saneamiento) en su entidad o empresa.</li> <li>• ha mejorado la gestión energética (ahorro, eficiencia, renovables, etc.) en la isla.</li> <li>• ha mejorado la gestión energética (ahorro, eficiencia, renovables, etc.) en su entidad o empresa.</li> <li>• ha mejorado la gestión de los residuos en la isla.</li> <li>• ha mejorado la gestión de los residuos en su entidad o empresa.</li> <li>• se ha hecho más sostenible el transporte en la isla.</li> <li>• se ha avanzado hacia la sostenibilidad del turismo en la isla, en general.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En desacuerdo</li> <li>• Poco de acuerdo</li> <li>• Bastante de acuerdo</li> <li>• Muy de acuerdo</li> <li>• Totalmente de acuerdo</li> <li>• Sí ha mejorado, pero no gracias a la CETS</li> <li>• Ns/nc</li> </ul>
<p>Si lo desea, aquí puede exponer sus observaciones respecto a este bloque de preguntas:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observaciones [texto abierto]</li> </ul>

### 2. Percepción de la transversalidad.

La transversalidad es el tratamiento equilibrado de todos los aspectos o principios estratégicos que desarrolla la CETS (participación, cooperación, conservación y puesta en valor del patrimonio, calidad en los servicios turísticos, información adecuada sobre el territorio, creación de productos turísticos específicos, formación de calidad, calidad de vida, beneficio para la economía local y control de los flujos de visitantes).

<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Plan de Acción ha abordado de manera equilibrada los principios estratégicos de la CETS y los diferentes aspectos a tener en cuenta para un turismo sostenible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En desacuerdo</li> <li>• Poco de acuerdo</li> <li>• Bastante de acuerdo</li> <li>• Muy de acuerdo</li> <li>• Totalmente de acuerdo</li> <li>• Ns/nc</li> </ul>
--	---

### 3. Percepción del avance hacia los objetivos estratégicos.

Con la ejecución del Plan de Acción ¿cree que se ha avanzado hacia los objetivos marcados para cada Principio de la Estrategia de la CETS?

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principio 1: Implicar a todas las partes relacionadas con el turismo en el espacio protegido y las zonas circundantes en el desarrollo y gestión del espacio protegido.</li> <li>• Principio 2: Elaborar y aplicar una estrategia de turismo sostenible y un plan de acción para el espacio protegido.</li> <li>• Principio 3: Proteger y valorizar el patrimonio natural y cultural de la zona.</li> <li>• Principio 4: Ofrecer una experiencia de alta calidad a los visitantes en todos los aspectos.</li> <li>• Principio 5: Proporcionar información adecuada a los visitantes sobre las cualidades especiales de la zona.</li> <li>• Principio 6: Promocionar productos turísticos específicos que permitan descubrir y entender la zona.</li> <li>• Principio 7: Ampliar los conocimientos sobre el espacio protegido y los temas de sostenibilidad de las partes relacionadas con el turismo.</li> <li>• Principio 8: Garantizar que el turismo mejore y no reduzca la calidad de vida de la población local.</li> <li>• Principio 9: Aumentar los beneficios del turismo para la economía local.</li> <li>• Principio 10: Controlar y ejercer influencia sobre los flujos de visitantes para reducir los impactos negativos que de ellos se puedan derivar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ha avanzado mucho</li> <li>• Se ha avanzado bastante</li> <li>• Se ha avanzado poco</li> <li>• No se ha avanzado nada</li> <li>• Se ha retrocedido</li> <li>• Ns/Nc</li> </ul>
--	--

### 4. Grado de comprensión y asimilación de la CETS.

¿Qué es para usted la CETS?

<p>Marque las respuestas que considere correctas hasta un máximo de 3.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La CETS es un sello de calidad turística.</li> <li>• La CETS es una estrategia para lograr un turismo más sostenible en La Gomera.</li> <li>• La CETS es un compromiso voluntario de trabajo en colaboración.</li> <li>• La CETS es un proyecto sólo del Parque Nacional de Garajonay</li> <li>• La CETS es una herramienta de apoyo a la gestión para los cargos públicos y los empresarios del sector.</li> <li>• El Plan de Acción de la CETS es un conjunto de actuaciones coordinadas.</li> <li>• La CETS es un plan de inversiones.</li> <li>• No lo se, no lo tengo claro.</li> <li>• Otro (por favor especifique)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuestas múltiples (máx=3)</li> </ul>
--	--

## 5. Percepción de la coherencia interna: vinculación de las actuaciones con el Diagnóstico (potencialidades y dificultades).

Las actuaciones programadas y los resultados logrados tras la realización de éstas, ¿fueron adecuadas para dar respuesta a las dificultades y potencialidades identificadas para cada principio de la CETS?

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principio 1: Implicar a todas las partes relacionadas con el turismo en el espacio protegido y las zonas circundantes en el desarrollo y gestión del espacio protegido.</li> <li>• Principio 2: Elaborar y aplicar una estrategia de turismo sostenible y un plan de acción para el espacio protegido.</li> <li>• Principio 3: Proteger y valorizar el patrimonio natural y cultural de la zona.</li> <li>• Principio 4: Ofrecer una experiencia de alta calidad a los visitantes en todos los aspectos.</li> <li>• Principio 5: Proporcionar información adecuada a los visitantes sobre las cualidades especiales de la zona.</li> <li>• Principio 6: Promocionar productos turísticos específicos que permitan descubrir y entender la zona.</li> <li>• Principio 7: Ampliar los conocimientos sobre el espacio protegido y los temas de sostenibilidad de las partes relacionadas con el turismo.</li> <li>• Principio 8: Garantizar que el turismo mejore y no reduzca la calidad de vida de la población local.</li> <li>• Principio 9: Aumentar los beneficios del turismo para la economía local.</li> <li>• Principio 10: Controlar y ejercer influencia sobre los flujos de visitantes para reducir los impactos negativos que de ellos se puedan derivar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mucho</li> <li>• Bastante</li> <li>• Poco</li> <li>• Nada</li> </ul>
--	---

## 6. Percepción de la operatividad del Plan de Acción.

Valore aquellos aspectos para los que ha sido de utilidad el Plan de Acción de la CETS en La Gomera.

<p>El Plan de Acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ha mejorado e incrementado la calidad de la oferta turística de La Gomera.</li> <li>• ha facilitado la captación de nuevos tipos de turistas.</li> <li>• ha servido para desarrollar una oferta de ecoturismo específica en la isla de La Gomera.</li> <li>• está sirviendo como instrumento de sensibilización a favor del turismo sostenible entre los empresarios locales.</li> <li>• ha servido para que los empresarios turísticos de La Gomera oferten productos y servicios más auténticos y sostenibles.</li> <li>• está siendo bien aprovechado como elemento diferenciador de La Gomera para hacer una promoción específica de la isla.</li> <li>• ha sido útil para encontrar financiación.</li> <li>• ha sido útil para planificar el presupuesto.</li> <li>• ha sido útil para priorizar actuaciones.</li> <li>• ha sido útil para organizar al personal.</li> <li>• ha sido útil para mejorar las cifras de negocio.</li> <li>• ha aportado información práctica y documentación técnica de utilidad.</li> <li>• ha aportado medios y herramientas para facilitar el trabajo, como por ejemplo métodos de trabajo, un plan de trabajo, medios técnicos adicionales, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En desacuerdo</li> <li>• Poco de acuerdo</li> <li>• Bastante de acuerdo</li> <li>• Muy de acuerdo</li> <li>• Totalmente de acuerdo</li> <li>• Ns/nc</li> </ul>
--	---

## 7. Dificultades generales en la ejecución del Plan de Acción y percepción del grado de ejecución del mismo.

Dificultades generales de la implantación de la CETS.

<ul style="list-style-type: none"><li>• Señale cuáles de los siguientes factores han supuesto una dificultad para la implantación de la CETS en la Gomera (máximo de 4 respuestas).</li><li>• Falta de recursos humanos en la Oficina Técnica</li><li>• Falta de implicación y compromiso de las entidades responsables</li><li>• Escasa capacidad y compromiso de las entidades promotoras (AIDER y Parque Nacional de Garajonay)</li><li>• Cambios en los cargos públicos de las administraciones implicadas</li><li>• El proyecto era demasiado ambicioso</li><li>• Otro (por favor especifique)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Respuestas múltiples (máx=3)</li></ul>
---	--

Dificultades de ejecución de las actuaciones por entidad.

<p>Señale cuáles de los siguientes factores han supuesto una dificultad para la ejecución de las actuaciones que eran responsabilidad de su entidad/empresa (máximo de 4 respuestas).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Obtención de recursos económicos.</li><li>• Falta de recursos humanos en la entidad.</li><li>• Falta de formación de los recursos humanos.</li><li>• Falta de implicación y compromiso de ciertas personas en la entidad.</li><li>• Escaso apoyo de la Oficina Técnica.</li><li>• Cambios en los cargos públicos de la entidad.</li><li>• Cambios en el personal técnico de la entidad.</li><li>• Desconocimiento de los medios necesarios para la ejecución de la actuación (empresas especializadas, metodología, medios técnicos).</li><li>• Legislación específica en la materia entorpece y/o retrasa la ejecución de la actuación.</li><li>• Necesidad de la intervención de terceros agentes (otras administraciones, agencias, órganos).</li><li>• Las actuaciones comprometidas por la entidad eran demasiado ambiciosas</li><li>• Otros (indicar cuales).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Respuestas múltiples (máx=4)</li></ul>
---	--

Percepción del grado general de ejecución del Plan de Acción.

<p>¿En qué grado cree usted que el Plan de Acción se ha ejecutado?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Totalmente</li><li>• En su mayoría</li><li>• Algo</li><li>• Poco</li><li>• Muy poco</li><li>• Nada</li><li>• Ns/Nc</li></ul>
--	--

## 8. Percepción de la participación.

Valore las siguientes cuestiones:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conozco cuales son las Estructuras de Participación de la CETS y sus funciones.</li> <li>• Las Estructuras de Participación han supuesto una herramienta útil para avanzar en la detección y resolución de conflictos y en la mejora de la gestión del turismo.</li> <li>• Ha mejorado la participación de los actores locales en la gestión del uso público y del turismo en La Gomera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En desacuerdo</li> <li>• Poco de acuerdo</li> <li>• Bastante de acuerdo</li> <li>• Muy de acuerdo</li> <li>• Totalmente de acuerdo</li> <li>• Ns/nc</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La participación en el Foro General de la CETS de los agentes insulares relacionados con el desarrollo turístico y la sostenibilidad ha sido:</li> <li>• La participación en la Comisión de Seguimiento de los agentes insulares relacionados con el desarrollo turístico y la sostenibilidad ha sido:</li> <li>• La participación en las Mesas de Coordinación de los agentes insulares relacionados con el desarrollo turístico y la sostenibilidad ha sido:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy alta</li> <li>• Alta</li> <li>• Baja</li> <li>• Nula</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy activa</li> <li>• Activa</li> <li>• Pasiva</li> <li>• Nula</li> </ul>

## 9. Percepción de la coordinación y cooperación.

Valore las siguientes afirmaciones:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• La aplicación del Plan de Acción de la CETS se ha hecho de forma coordinada con otros programas de desarrollo turístico en La Gomera.</li> <li>• La coordinación alcanzada para la ejecución de las actuaciones ha sido satisfactoria.</li> <li>• Gracias a la CETS, actualmente hay un mejor nivel de coordinación entre todos los actores implicados en la gestión turística de la isla.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En desacuerdo</li> <li>• Poco de acuerdo</li> <li>• Bastante de acuerdo</li> <li>• Muy de acuerdo</li> <li>• Totalmente de acuerdo</li> <li>• Ns/nc</li> </ul>	
--	---	--

## 10. Percepción de la comunicación y difusión.

Valore las siguientes afirmaciones:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación de la OT con las entidades/empresas ha sido de calidad (herramientas y medios usados) y adecuada en intensidad.</li> <li>• Ha mejorado la eficacia de la comunicación entre administraciones.</li> <li>• Ha mejorado la comunicación entre administraciones y empresas.</li> <li>• La difusión de la CETS por parte de la OT ha sido adecuada.</li> <li>• La difusión de la CETS por parte de las entidades responsables ha sido adecuada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En desacuerdo</li> <li>• Poco de acuerdo</li> <li>• Bastante de acuerdo</li> <li>• Muy de acuerdo</li> <li>• Totalmente de acuerdo</li> <li>• Ns/nc</li> </ul>	
--	---	--

### 11. Percepción sobre el papel desarrollado por la Oficina Técnica y los dinamizadores (P.N. Garajonay y AIDER La Gomera).

¿Cómo valora el papel de la Oficina Técnica de la CETS? ¿Cómo valora el papel de las entidades promotoras? Valore las siguientes cuestiones:

¿Cómo valora el papel de la OT? • La OT ha cumplido con su cometido ejecutando las actuaciones de las que era responsable. • La OT ha dinamizado la CETS adecuadamente. • La OT ha asesorado adecuadamente a las entidades/empresas. • La OT ha tenido un papel únicamente fiscalizador. • La OT ha demostrado una adecuada capacidad técnica.	<ul style="list-style-type: none"><li>• En desacuerdo</li><li>• Poco de acuerdo</li><li>• Bastante de acuerdo</li><li>• Muy de acuerdo</li><li>• Totalmente de acuerdo</li><li>• Ns/nc</li></ul>
¿Cómo valora el papel del P.N. Garajonay y AIDER La Gomera como entidades dinamizadoras de la CETS?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Muy bueno</li><li>• Bueno</li><li>• Regular</li><li>• Malo</li><li>• Muy Malo</li><li>• Ns/Nc</li></ul>

### 12. Percepción de la calidad global del proceso de implantación de la CETS.

Valore las siguientes cuestiones:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Para la entidad que representa, los resultados obtenidos con la CETS superan las expectativas iniciales que tenía.</li><li>• Considera que los resultados obtenidos en estos 5 años de CETS son satisfactorios.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• En desacuerdo</li><li>• Poco de acuerdo</li><li>• Bastante de acuerdo</li><li>• Muy de acuerdo</li><li>• Totalmente de acuerdo</li><li>• Ns/nc</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Valore la contribución de la entidad a la que representa a los resultados obtenidos con la CETS.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ha tenido un papel fundamental.</li><li>• Ha tenido un papel destacado.</li><li>• Ha tenido un papel cumplidor.</li><li>• Ha tenido un papel modesto.</li></ul>

*Recibido:* 30/10/2013  
*Aceptado:* 15/11/2013  
*Sometido a evaluación por pares anónimos*