Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID

REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO (FINAL)

JULIO 2011 - DICIEMBRE 2011

SECCIÓN 1: SÍNTESIS DEL PROYECTO

NOMBRE DEL PROYECTO: Fortalecimiento de la Actividad de Guías en las Principales Rutas Turísticas de

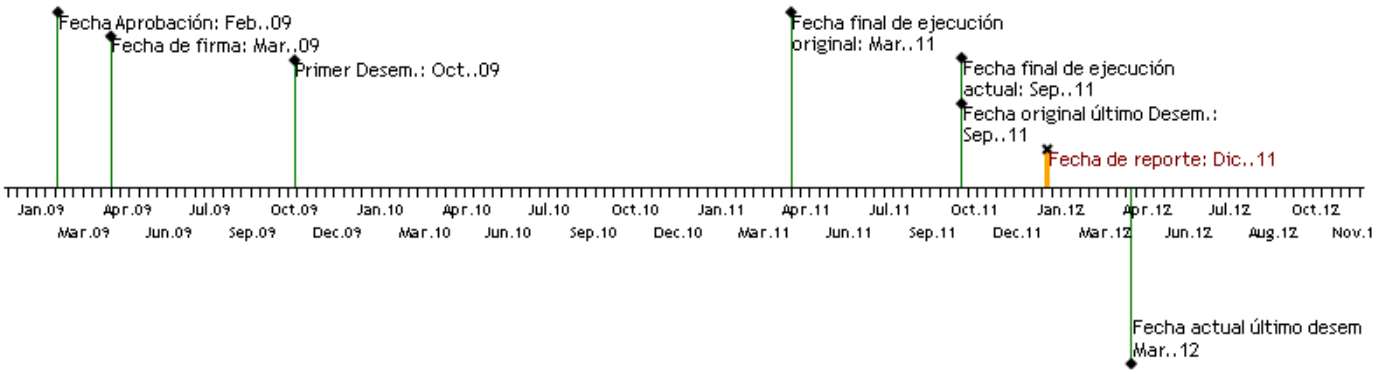
Nro. Proyecto: ES-M1026 - Proyecto No.: ATN/ME-11470-ES

Propósito: Generar mayor valor agregado en la cadena de servicios turísticos, a través del fortalecimiento de las capacidades técnicas e institucionales de los Guías de Turistas de El Salvador.

País Administrador	País Beneficiario	Grupo	Subgrupo
EL SALVADOR	EL SALVADOR	WSD - Desarrollo de habilidades laborales	SKIL - Desarrollo de normas de competencia y certificación

Agencia Ejecutora:	Fundacion para el Desarrollo Sostenible de la Pequeña y Mediana Empresa	**Líder equipo de diseño:**	GUILLERMO VILLACORTA
		Líder equipo de supervisión:	GUILLERMO VILLACORTA

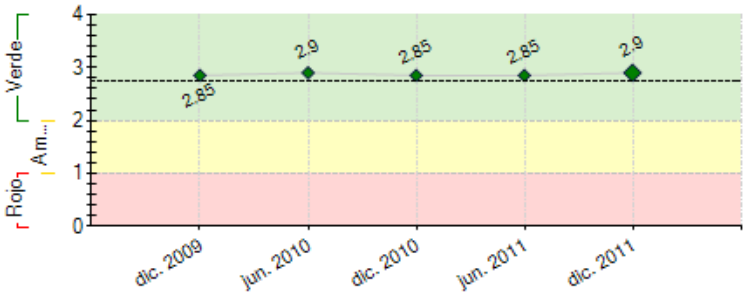
CICLO DEL PROYECTO



RECURSOS

	Aprobado	Cancelado	Desembolsado
FOMIN	$143,000.00	$0.00	$143,000.00
Contrapartida	$62,000.00	$0.00	$92,788.55

PUNTAJE DE DESEMPEÑO



----- Promedio desempeño FOMIN

SECCIÓN 2: RESULTADOS Y LOGROS

Desempeño del proyecto una vez terminado

Reporte de desempeño
1. De acuerdo a la línea del los propositos, los resultados principales así:
a. Se ha generado una mayor satisfacción con los viistantes a los sitios turisticos, por varias razones el conocimiento de los guías y porque varios de ellos han abierto pequeñas oficinas de información y de servicios turisticos en sus loclaidades, dan tours, paquetes y servicios de guias.
2. Las principales actividades durante el programa se han centrado en tres:
a. La elaboración de las curriculas, la de guías locales y de generales, que permitio tener un documento guía muy bien elaborado y editado.
b. La seleccin de los párticipantes, la logística y la modalidad de desarrollo del programa, la cual permitio tener participantes muy bien decididos, lugares donde se impartieron cada uno de los módulos acorde a los temas a desarrollar, y las semanas completas con participantes concentrados en su aprendizaje
c. La selección de los capacitadores o la empresa que tuvo a su cargo dar el programa, de formación la cual fue excelente con una calidad, conocimiento enfocado en el turismo.

3. Los riesgos fueron mínimos, el principal identificado fue la deserción de los participantes, por los costos que ellos cubririan afortunadamente fue un riesgo superado, en cuanto a los óbstaculos el principal fue el presupeusto asignado a la actividad de ejecución de impartir el programa este fue bajo y se tuvieron que generar estrategías óanexas, como buscar descuentos en los hoteles y alimentación, etc, otro óbstaculo fue la baja participación de las organizaciones firmantes de convenios, donde ASOTUR, no tuvo una participación como se esperaba, por desiciones muy particulres de ellos, APHES si participo.

4. Las acciones de sostenibilidad estan enfocadas en al formación del grupo de guías nacionales, para esto se han desarrollado reuniones de acercamiento y de desiciones entre cada zona, por medio del nombramiento de representantes de cada una de ellas.
El grupo ha seguido reuniendose para buscar apoyo y recursos para poner en marcha la iniciativa

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

El proyecto fue ejecutado en tiempo razonable (hubo una extensión de 6 meses) y cumpliendo la mayoría de indicadores del diseño del proyecto. Adicionalmente, se cuenta con la sistematización de todos los aspectos de su ejecución; sin embargo, el especialista a cargo de la supervisión en su momento (marzo 2012), no realizó la evaluación externa del Proyecto. No obstante, en diciembre de 2014, con fondos del FOMIN en la Representación se contrató una consultoría para revisar es estado del programa a esa fecha.
Es importante destacar que FUNDES, como entidad promotora y ejecutora del proyecto cambió radicalmente su entidad corporativa en el año 2014: originalmente FUNDES era una ONG especializada en temas de desarrollo, y actualmente es una empresa consultora especializada en desarrollar programas para corporaciones y gobiernos. Con este cambio de identidad, no quedó en FUNDES personal técnico que pueda dar referencias, seguimiento o apoyo a las iniciativas del Proyecto. Luego de concluido el proyecto y como parte del proceso de sistematización se dificultó dar seguimiento a los resultados del proyecto.
De acuerdo a la información obtenida de parte de los beneficiarios del proyecto, el mayor aporte del mismo fue el diseño e implementación de un currículo de Formación para guías de turistas de los niveles de generales y locales, en el cual se consideraron 2,300 horas de capacitación, distribuidos en: 4 Diplomados para Guías Locales de 400 horas a un total 80 personas, realizados en cuatro sedes a nivel nacional y un Diplomado para Guías Generales de 700 horas para un grupo de 20 personas. La valoración de los ponentes y el contenido de los cursos es muy positiva y claramente los beneficiarios reconocen como de mejor calidad y contenido que los cursos locales de MITUR y de una Universidad Privada, sin embargo, criticaron la calidad del material documental entregado y que el proyecto no haya tenido seguimiento y continuidad.
Uno de los aspectos importantes del proyecto que no se logró consolidar ni continuar, fue la promoción de la asociatividad entre los Guías Turísticos; en ello la Coordinación del Proyecto decidió no apoyar un esfuerzo asociativo previo al proyecto y concentró sus esfuerzos en promover entre los participantes la creación de un nuevo proceso asociativo, dotándolo de una consultoría que aportó lineamientos y estatutos, pero que no tuvo acompañamiento técnico luego que concluyó el proyecto BID-FOMIN.
A diciembre 2014, ambos procesos han dado lugar a dos "Asociaciones" de Guías Turísticas inscritas y legalizadas en el Registro del Ministerio de Gobernación, por lo que sería necesario que alguna instancia coordine un proceso de integración entre ambas asociaciones a fin de promover la unidad del gremio ante el sector turístico.
El proyecto sigue teniendo mucha pertinencia para la industria turística; lastimosamente los procesos de transferencia y de apropiación desde la agencia ejecutora a las instancias nacionales que asumirían el seguimiento y continuidad de los procesos del proyecto no logró cumplir sus objetivos, y los contenidos del Diplomado no fueron retomados por ninguna institución académica. A diciembre 2014, los procesos de apoyo hacia la profesionalización de los Guías Turísticos siguen dispersos y sin una coordinación normativa desde MITUR o desde el sector privado.

Evaluación final

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

Evaluación final

SECCIÓN 3: INDICADORES

Propósito: Generar mayor valor agregado en la cadena de servicios turísticos, a través del fortalecimiento de las capacidades técnicas e institucionales de los Guías de Turistas de El Salvador.

Clasificación: Satisfactorio

	Indicadores	Línea de base	Planificado	Logrado	Porcentaje
R.1	Se incrementa el número de turistas satisfechos en las visitas a las principales rutas turísticas.	0	1	75	7,500 %
R.2	Guías formados por el Programa, operando en las principales rutas turísticas del país.	0	100	100	100 %

Componente 1: Análisis del Mercado del Servicio de Guías de Turistas y Comparación de Casos

Peso: 18%

Clasificación: Satisfactorio

C1.I1	Oferta y demanda de servicios de guías de turista, determinada.	0	1	100	10,000 %
C1.I2	Tres casos de buenas prácticas de fortalecimiento de guías de turista, desarrollados y difundidos en El Salvador.	0	3	100	3,333 %
C1.I3	Plan de Formación para Guías de Turistas en El Salvador, validado y adoptado por los actores del Sector (guías, hoteleros, operadores de turismo, universidades, MITUR, etc.)	0	1	100	10,000 %

Componente 2: Fortalecimiento del Servicio de Guías de Turistas

Peso: 82%

Clasificación: Satisfactorio

C2.I1	1 Diplomados para Guías Generales y 4 Diplomados para Guías Locales	0	5	100	2,000 %
C2.I2	100 Guías de turista capacitados, (20 guías generales y 80 guías locales; al 15% de los Guías son mujeres)	0	100	100	100 %
C2.I3	El 40% de los Guías de Turistas son nuevos en el mercado.	0	40	100	250 %
C2.I4	Programa de Formación de Guías adoptado por, al menos, una Universidad o Centro de Formación Técnica.	0	1	100	10,000 %
C2.I5	Portal de Guías de Turistas de El Salvador funcionando y es usado por los guías.	0	1	100	10,000 %

	Hitos	Planificado	Fecha Vencimiento	Logrado	Fecha en que se logró	Estado
H1	Condiciones previas	6	Sep. 2009	6	Sep. 2009	Logrado
H2	Hitos segundo desembolso: 1. Oferta y demanda de servicios de guías de turismo, determinada.	2	May. 2010	2	Jul. 2010	Logrado tarde
H3	Hitos tercer desembolso: 1. Tres casos de buenas prácticas de fortalecimiento de guías turística, analizados y aplicados en El Salvador.	2	May. 2010	2	Feb. 2010	Logrado
H4	Hitos cuarto desembolso: 1. (1) Plan de Formación para guías de turismo en El Salvador, consensuado con los sectores involucrados (guías, hoteleros, tour operadores, universidad, MITUR, etc.) 2. Anuncios publicados para convocatoria de guías de turistas a los programas de formación diseñados en el componente 1	2	Ago. 2010	100	Nov. 2010	Logrado tarde
H5	Hitos quinto desembolso: 1. (1) Diplomados para Guías Generales y 4 Diplomados para Guías Locales iniciados 2. El Programa de Formación de Guías elaborado y validado 3. Iniciada la elaboración del Portal de Guías de Turistas de El Salvador	3	Ene. 2011	3	Jun. 2011	Logrado tarde

H6	[*] Hitos sexto desembolso: 1. (1) Diplomados para Guías Generales y 4 Diplomados para Guías Locales han sido impartidos en el marco del Programa de Formación. 2. (100) Guías de turismo capacitados, de los cuales, un estimado de 20 serán generales y 80 serán locales. Al menos 15% de los Guías son mujeres. 3. Al menos el 40% de los Guías de Turistas son nuevos en el mercado. 4. El Programa de Formación de Guías ha sido adoptado en el currículo de al menos 1 Universidad o Centro de Formación Técnologia. 5. El Portal de Guías de Turistas de El Salvador funcionando y ha sido transferido a los guías formados para su uso. 6. Sistematización finalizada y taller de intercambio de guías de turístas desarrollado 7. Evaluación de resultados del programa desarrollada.	7	May. 2011	95	Jul. 2011	Logrado tarde

[*] Indica que el hito ha sido reformulado

FACTORES CRÍTICOS QUE HAN AFECTADO EL DESEMPEÑO
[X] Capacidad institucional de la Agencia Ejecutora
[X] Falta de compromiso de la Agencia Ejecutora
[X] Diseño del proyecto/Componentes
[X] Dificultades en adquisiciones
[X] Falta de un sistema de seguimiento y evaluación
[X] Cambios en la política de la Agencia Ejecutora

SECCIÓN 4: RIESGOS

RIESGOS CRÍTICOS GESTIONADOS DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN

NIVEL DE RIESGO DEL PROYECTO: Baja **NÚMERO TOTAL DE RIESGOS:** 1 **RIESGOS VIGENTES:** 0 **RIESGOS NO VIGENTES:** 1 **RIESGOS MITIGADOS:** 0

SECCIÓN 5: SOSTENIBILIDAD

Probabilidad de que exista sostenibilidad después de terminado el proyecto: PP - Poco Probable
Con el cambio de identidad institucional de la agencia que promovió y ejecutó el proyecto, es poco probable que FUNDES asuma apoyar el proceso. Para aprovechar los 'outputs" y "Outcomes" del Programa, el BID-FOMIN/CES podría hacer un acercamiento con MITUR para retomar los conceptos del proyecto y que todo el material que se produjo sea retomado en sus planes de trabajo. Es importante destacar que, salvo casos excepcionales, la mayoría de los Guías Turisticos se dedican a esta actividad como una segunda profesión, dado que los ingresos que perciben no les cubren sus necesidades de ingreso.

FACTORES CRÍTICOS QUE PUEDEN AFECTAR LA SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO

Factor	**Comentarios**
[X] Falta de **compromiso** de la agencia ejecutora para continuar o expandir los servicios y/o actividades del proyecto	Con el cambio de identidad institucional de la agencia que promovió y ejecuto el proyecto, es poco probable que asuman apoyar el proceso
[X] Ausencia de mecanismos de recuperación de costos o fuentes de financiamiento externas (gobierno, donantes y/o sector privado) para continuar con las actividades del proyecto una vez agotados los recursos del FOMIN	Con el cambio de identidad institucional de la agencia que promovió y ejecuto el proyecto, es poco probable que asuman apoyar el proceso
[X] Falta de capacidad organizacional, gerencial y de gestión financiera para **continuar** y sustentar el programa una vez terminada la fase de ejecución	Con el cambio de identidad institucional de la agencia que promovió y ejecuto el proyecto, es poco probable que asuman apoyar el proceso
[X] Ausencia de un **plan de sostenibilidad** o inadecuada implementación del mismo	Con el cambio de identidad institucional de la agencia que promovió y ejecuto el proyecto, es poco probable que asuman apoyar el proceso

Acciones implementadas relativas a la sostenibilidad:

La sostenibilidad del programa esta en la determinación del grupo de guías formados a nivel nacional, desarrollando acciones que les permita:
a. Seguirse formando como guías en áreas de especialización
b. Que se unifiquen y formen el grupo, u organización de guías de turismo a nivel nacional, y que busquen el reconocimiento del MITUR.
c. Que en sus zonas desarrollen acciones de formar nuevos guías de turismo, a fin de generar una dinamica multiplicadora de experiencias y ademas que favorece positivamente al turismo y a su destino turistico.

Ese seguimiento esta en manos del liderazgo de cada zona, y de cada grupo de guías formado.

Ademas de buscar lineas de apoyo con instituciones, en primer lugar FUNDES El Salvador, que les podra dar seguimiento a la iniciativa, y otras como ASOTUR, etc.

Plan de Sostenibilidad

SECCIÓN 6: CONOCIMIENTO

Lecciones Aprendidas	**Relativo a**	**Autor**
1. El cambio en el giro de negocios de la unidad ejecutora no fue previsto ni se identificó como un riesgo del Programa durante la ejecución. Es importante mantener unseguimiento a esta posibilidad para poder tomar medidas oportunamente, especialmente, en cuanto a la transferencia de los prodcutos de conocimiento y de aprendizaje generados, y a posicionar a los beneficiarios formados con el programa.	Sustainability	VILLACORTA, GUILLERMO *[FOMIN]*
2. El programa ha abierto el espacio para que el grupo de guías de turismo de forme legalmente y formalmente, sea considerado como un eslabon fuerte en la cadena de turismo, ademas de haber tenido el reconocimineto del ministro de turismo Lic. José Napoleón Duarte, en el acto de graduación, acción que ellos deben dar seguimiento para formalizar la inicitiva.	Sustainability	rivas de pacheco, julia concepcion

3. Considero que el programa ha sido el mejor desarrollado en el país porque ha permitido varias cosas, una de ellas encontrar el talento salvadoreño de hombres y mujeres jovenes en su mayoria y adultos, que aman su país, y que han desidido manifestarlo por medio de su servicio hacia los visitantes nacionales y extranjeros dandoles una experiecnia inolvidable en sus visitas a las diferentes partes, ademas permitio tener una experiencia vivencial de parte de capacitadores entregando todos sus conocimeintos a los participantes sin restrinción, ademas les ha dado a cada uno de ellos una alternativa de empleo, ganarse la vida por medio del turismo de una manera accesible y divertida	Sustainability	rivas de pacheco, julia concepcion
4. El programa ha dejado muchas buenas l´rcciones en su ejecución, pero es importante resaltar su finalización, donde se desarrollaron las acciones de formación del grupo de guías seleccionado donde ellos mostraron su alta satisfacción por el nivel de calidad con que fueron impartidos cada uno de los módulos de formación, donde cada módulo fue una viviencia, una excelente lección un proceso de mejora, los facilitadores contratados para impartir y la empresa costarricensense sembraron una semilla germinada en cada uno de ellos, donde el reto de superación y el compromisos hacia el turismo nacional ha quedado latente. Ha sido un programa de muchas satisfacciónes palabras expresadas por el señor Ministro de Turismo José Napoleón Duarte en el acto de graduación, donde los gafetes y los carnet van con su firma, confirmando su apoyo a todos los graduados.	Sustainability	rivas de pacheco, julia concepcion

Indique cuáles son los principales productos, dónde se encuentran y cómo podrían aplicarse o "compartirse" con otras entidades o proyectos similares.

Entre los principales documentos producidos por el Programa, se destacan:
? Sistematización del Proyecto
? Documentos de diagnóstico de mercado turístico
? Propuesta e instrumentos de Organización para una Asociación de Guías Turísiticos
? Pensum y desarrollo didáctico de los Diplomados
? Sistematización de casos exitosos de atención turística internacional y nacional para referencia del Diplomado (no son casos debidos al Proyecto, son iniciativas previas)

Productos principales del proyecto

[Oct. 2010] Línea de Base y evolución (Methodologies/training materials)

Autor: Karla Elena Flores Sánchez

[Oct. 2010] Diseño del Programa de Formación de Guías (Methodologies/training materials)

Autor: Zulema de Fuentes- Curricula y Celina Hernandez

[Oct. 2010] Estrategias de Promoción y Difusión (Marketing materials/communication)

Autor: Ernesto Cuellar

SECCIÓN 7: DOCUMENTOS

06/ENE./2014	Plan de Sostenibilidad	[http://www.fomin.org/file.aspx?DOCNUM=38347527]
06/ENE./2014	Plan de Sostenibilidad	[http://www.fomin.org/file.aspx?DOCNUM=38347551]
Ficha del proyecto		http://apps.fomin.org/public/psr/projectprofile.aspx?proj=ES-M1026&lg=SP