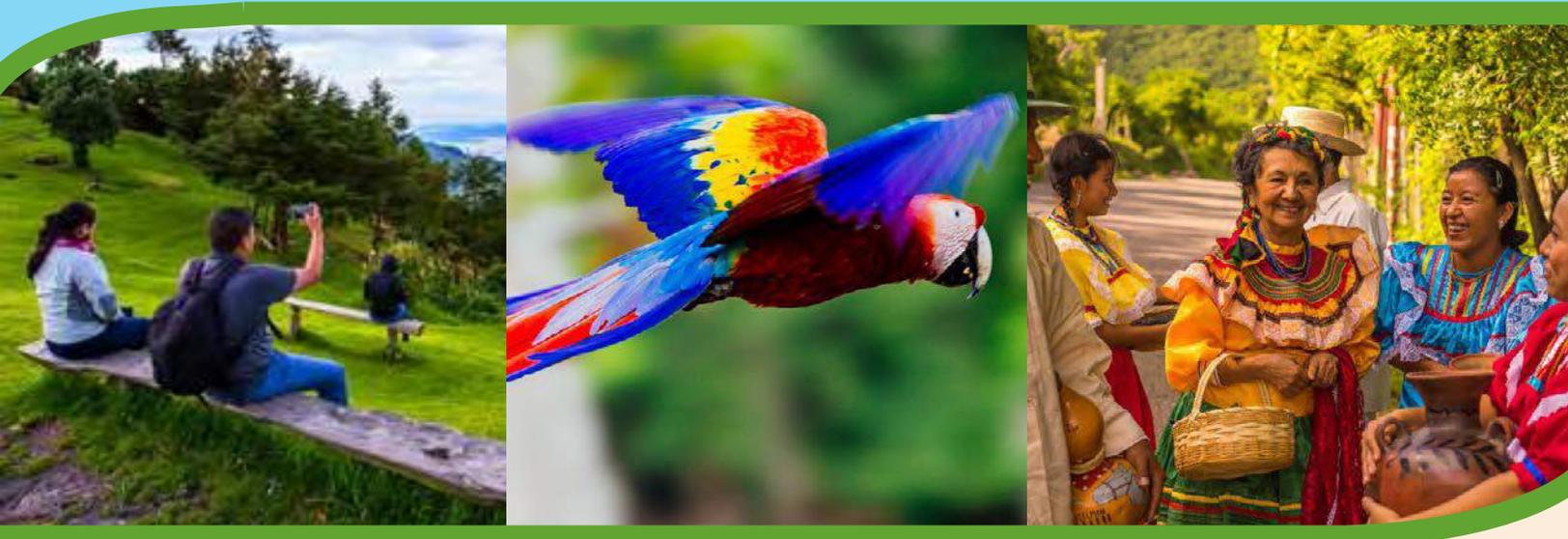
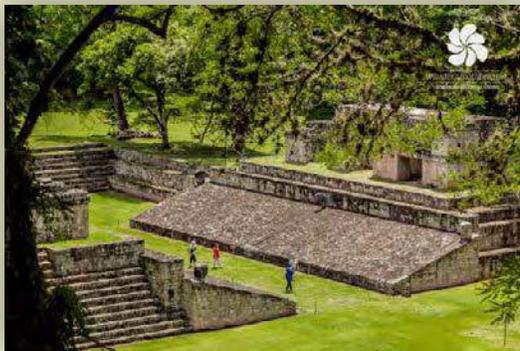


## *Plan Trifinio promoviendo el turismo sostenible en la Región Trifinio, como una alternativa de desarrollo socioeconómico*



*Análisis y evaluación participativa sobre experiencias exitosas generadas en micro, pequeñas y medianas empresas turísticas, con apoyo del Programa de Ordenamiento y Desarrollo del Turismo Sostenible en la Región Trifinio (PROTUR).*

Diciembre, 2016



## Nombre del proyecto

Programa de Ordenamiento y Desarrollo del Turismo Sostenible en la Región Trifinio (PROTUR-Trifinio).

---

## Entidad financiadora del proyecto

Banco Interamericano de Desarrollo - Fondo Multilateral de Inversiones (BID - FOMIN)

---

## Entidad ejecutora del PROTUR

Comisión Trinacional del Plan Trifinio

---

## Entidad consultora de la sistematización

Centro de Desarrollo Empresarial MIPYME Región Occidente- Honduras.

---

## Revisión técnica

Felipe Rivas  
(Coordinador del PROTUR)

---

## Fotografía

Fototeca PROTUR – CTPT.

---

## Diagramación y diseño

CDE MIPYME ROC.

---

## TABLA DE CONTENIDO

I.	Introducción	pág.04
II.	Antecedentes del por qué la implementación del PROTUR	pág.05
III.	Análisis del contexto donde se desarrollo la experiencia.	pág.06
IV.	En que consistio el proyecto PROTUR	pág.08
V.	Sobre la experiencia a sistematizar	pág.09
VI.	Como fue la situación inicial	pág.10
VII.	Cual fue el proceso de interveccion.	pág.11
VIII	Situación actual e impactos alcanzados	pág.13
IX.	Casos de exito empresarial alcanzados con apoyo de PROTUR	pág.15
X.	Conclusiones	pág.47
XI.	Recomendaciones	pág.48
XII.	Lecciones aprendidas	pág.50
XIII	Bibliografía	pág.51

## I. INTRODUCCIÓN.

***“No hay palabra verdadera que no sea unión inquebrantable entre acción y la reflexión”***

***Paulo Freire***

El considerar el aprendizaje generado en diferentes acciones que promueven el desarrollo, a partir de las vivencias y experiencias obtenidas por diferentes actores, representan un activo muy importante en la lucha por el combate a la pobreza, además del rescate mismo de buenas prácticas y lecciones aprendidas que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de las personas y por ende, en la mejora de futuras intervenciones de proyectos o programas de desarrollo, logrando mayor efectividad e impacto en los mismos.

La Comisión Trinacional del Plan Trifinio (CTPT), a través de la implementación del Programa de Ordenamiento y Desarrollo del Turismo Sostenible en la Región Trifinio (PROTUR), apoyó el sector turístico empresarial y gremial de la Región Trifinio, que comprende Honduras – Guatemala y El Salvador, este Programa se implementó con apoyo financiero del Fondo Multilateral de Inversiones del Banco Interamericano de Desarrollo (FOMIN- BID), y el mismo se ejecutó por un periodo de 4.5 años a partir del año 2011, asistiendo 1740 MIPYMES de 7 Polos Turísticos de la región antes referida.

En el marco de la implementación del PROTUR, se sistematizan los principales resultados e impactos obtenidos por el Programa a cierre del mismo, haciendo referencia a experiencias exitosas a nivel

de las MIPYMES asistidas en cada uno de los Polos Turísticos, esto, resultado del proceso de intervención del PROTUR.

Contribuyendo con la sistematización de esta experiencia, en el impulso y desarrollo de sector empresarial dedicado al servicio turístico de la región; además, del rescate mismo de buenas prácticas y lecciones aprendidas, que contribuirán en la mejora de futuras intervenciones de proyectos y/o programas vinculados a esta temática; logrando así, una mayor efectividad e impacto en los mismos.

El objetivo propuesto en la sistematización aquí plasmada, hace referencia a casos de éxito alcanzados a nivel empresarial producto de la ejecución del PROTUR, para comunicar resultados, logros y experiencias aprendidas en el proceso de implementación de los distintos componentes del referido Programa.

La metodología empleada en la presente sistematización, se basa en la guía para sistematizar experiencia de FIDAMERICA – PREVAL, dado que es una herramienta de fácil adaptación a la naturaleza de la experiencia seleccionada; además, permite la participación y de reflexión con los actores directos, también posibilita indagar acerca de las percepciones de los actores indirectos, una manera informativa y reflexiva.

## II. ANTECEDENTES DEL POR QUE LA IMPLEMENTACION DEL PROTUR

Desde hace más de 2 décadas se impulsa un proceso de integración y desarrollo sostenible de la Región del Trifinio, el cual es un territorio fronterizo compartido por las Repúblicas de Guatemala, Honduras y El Salvador. Esta región comprende aproximadamente 7,541 kilómetros cuadrados, de los cuales corresponden el 44.7% a Guatemala, el 15.3% a El Salvador y el 40% a Honduras. La misma está constituido por un total de 45 municipios (8 pertenecientes a la República de El Salvador, 22 a la República de Honduras y 15 a la República de Guatemala). Para el 2015 en esta región reside una población que supera los 700,000 habitantes y se identifica por el constante intercambio comercial y cultural, así como vínculos familiares que la caracterizan como una población integracionista.

En esta región, nacen 3 de las cuencas hidrográficas más importantes de América Central, también se caracteriza por su gran cantidad de atractivos naturales y culturales, algunos de estos atractivos son de atención mundial como el Sitio Arqueológico de Copan Ruinas y la Basílica del Cristo Negro en Esquipulas. Por otro lado, en el centro de la Región del Trifinio se encuentra el Área Protegida Trinacional conocida como Reserva de la Biosfera La Fraternidad, la cual fue declarada como reserva en forma conjunta por los 3 gobiernos en el año de 1987.

Según datos registrados antes del año 2012, se estima que por las cinco fronteras localizadas en la Región Trifinio transitan anualmente 6 millones de viajeros intra-regionales, que circulan la región para llegar a sus destinos turísticos finales en los 3 países; por otro lado, la región recibe más de 2 millones de turistas intra-regionales cada año, cuyas estadías no

superan los 2 días, generando muy poco impacto económico en la región. A partir del año 2004, la Comisión Trinacional del Plan Trifinio (CTPT), por medio del Programa Trinacional de Desarrollo Sostenible de la cuenca alta del río Lempa (PTCARL), impulsaron una serie de acciones para buscar alternativas viables a la problemática socioeconómica y ambiental en la región.

Como apoyo al sector empresarial turístico en los 3 países se formuló el Plan de Acción Trinacional para el desarrollo del turismo sostenible en la cuenca alta del río Lempa. El proceso involucraron diferentes asociaciones empresariales turísticas de la región, con quienes se organizaron en el Grupo Gestor Trinacional de Turismo (GGTT), como una organización Trinacional privada para promover el turismo sostenible en la Región Trifinio y articular sus iniciativas con las instituciones rectoras del turismo a nivel de los 3 países: Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT); Instituto Hondureño de Turismo (IHT); y Ministerio de Turismo de El Salvador (MITUR). También el GGTT, inicio su proceso de legalización para constituirse en la Cámara Trinacional de Turismo Sostenible de la Región Trifinio (CTTS).

En el marco del proceso de intervención antes referido en la Región del Trifinio, para el año 2011, se propuso la formulación e implementación del Programa de Ordenamiento y Desarrollo del Turismo Sostenible en la Región Trifinio (PROTUR-Trifinio), el cual complementaria las diferentes acciones realizadas en la región por la CTPT y las organizaciones del sector privado, en temas ambientales, de desarrollo local, gestión del agua, manejo de áreas protegidas, entre otros. Siendo este Programa de carácter innovador, por el impulso al desarrollo de la Ruta Trinacional de Turismo Sostenible, único en la región Centroamericana.

### III. ANALISIS DEL CONTEXTO DONDE SE DESARROLLO LA EXPERIENCIA

La Región del Trifinio, presenta un índice de desarrollo humano entre los más bajos toda de Centroamérica, con un porcentaje de analfabetismo de un 40%, y en algunos casos se reporta hasta un 80% en algunos municipios. El 68% de la población vive en condiciones de pobreza; las principales actividades económicas han sido la agricultura, la ganadería, el turismo, la artesanía y el comercio. Los principales productos agrícolas producidos son maíz, frijol y café, cultivados por pequeños agricultores con poca tierra, en el caso de los granos básicos su producción principalmente es para autoconsumo y el café para fines comerciales; también existe una mayoría de la población que su principal medio de vida es la venta de mano de obra para labores agrícolas.

Según resultados del informe final del Diagnóstico del destino turístico de la Región del Trifinio, se rescata cual ha sido el contexto real y actual en la Región, en términos de la situación política, presencia y apoyo institucional, análisis de la situación económica y financiera de la población, realidad cultural – social y ambiente de seguridad, describiendo un análisis más detallado a continuación.

**En términos del contexto político en la Región Trifinio**, el ambiente es muy variable, tanto de país a país como de municipio a municipio, y esto, se da principalmente por los cambios a nivel de Gobierno Central y Local, muchas veces con los cambios de gobiernos no se da continuidad al trabajo desarrollado por el anterior Gobierno, lo que afecta de manera directa el desarrollo del sector turístico en la región. Es importante mencionar, que aunque no hay apoyo directo por parte de los Gobiernos Locales al sector turismo, el sector privado continúa con la visión de desarrollo y encuentran apoyo en muchos

Gobiernos Locales de la Región del Trifinio, proponiendo e implementando proyectos diversos para mejorar la infraestructura vial y accesos a los sitios con potencial turístico.

**A nivel de la presencia y apoyo Institucional en la Región del Trifinio**, en los últimos años han existido pocas Instituciones que apoyan el desarrollo de los municipios y en particular del sector turismo; por lo que el apoyo institucional ha sido muy variable en los 45 Municipios de la Región Trifinio, reflejándose el apoyo institucional para muchos municipios en temas relacionados con salud, educación, ambiente y agricultura principalmente. En el caso particular de la Región Chorti, existen Asociaciones Locales que apoyan la región en diversos temas, los cuales promueven el desarrollo socio económico de esta región, fortaleciendo las capacidades locales y las inversiones productivas.

La mayor presencia institucional y de apoyo a la región Trifinio, ha sido la Comisión Trinacional del Plan Trifinio, la cual brinda apoyo al desarrollo de la Región, con proyectos de Conservación Ambiental, Manejo de Microcuencas, de Bosques y Agua; además, existen otras instituciones que brindan apoyo al sector turismo, como es el caso de las Cámaras Nacionales de Turismo, las Autoridades Nacionales de Turismo, Ong's, entre otras.

**Referente al ambiente Económico y Financiero a nivel de la Región Trifinio**, la economía ha sufrido una baja muy importante, impactando significativamente en el sector turismo; también la mayoría de propietarios de micro y pequeñas empresas turísticas no tienen acceso a financiamientos bancarios, y los que existen es con tasas de interés muy altas, lo que se convierte en una limitante para el desarrollo de nuevos productos turísticos y realizar mejoras en la infraestructura de servicios de alojamiento, restaurantes y otros lugares ya existentes.

En términos culturales y sociales, en la Región existe una tendencia a conservar las tradiciones y costumbres de los antepasados, particularmente en los municipios de Guatemala y Honduras, los cuales están relacionados con la Cultura Lenca, Chorti y Maya, esta población se caracteriza por

mantener su cultura y tradición originaria, es por ello, que buscan el apoyo de las instituciones desarrollar proyectos, encaminados a conservar las tradiciones y actividades culturales, lo cual es bueno para el desarrollo del turismo cultural.



## IV. EN QUÉ CONSISTIÓ EL PROGRAMA PROTUR



Con el PROTUR se propuso atender una población de aproximadamente 70.000 personas, las cuales viven en la Región Trifinio, estimando capacitar 4.400 personas en 1100 MIPYMEs de la referida Región; esperando con ello, que esta población incorporará tales conocimientos en sus actividades empresariales, y que al menos 500 MiPyMEs lograrán incorporar su oferta de servicios en los diferentes medios de promoción a nivel local, nacional e internacional.

Por otro lado, el Programa apoyó iniciativas empresariales de Turismo Sostenible, las cuales se basaron en la responsabilidad social, cultural y ambiental, tomando en cuenta los efectos del turismo sobre las poblaciones, su cultura y el medio ambiente; además, el enfoque del Programa se centró en la participación de MiPyMEs rurales y urbanas, procurando preservar los valores naturales y culturales que son parte fundamental del atractivo, sobre el cual se basa el producto turístico ofertado en la Región Trifinio.

El objetivo del Programa, fue el de contribuir para que las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMEs) de la Región Trifinio, logran el acceso al mercado nacional, regional e internacional de turismo sostenible, por medio del mejoramiento de su competitividad y de la puesta en marcha de la Ruta Trinacional de Turismo Sostenible, fortaleciendo las capacidades empresariales de las MIPYMEs para lograr un desarrollo ordenado y concertado a nivel de la Región Trinacional, mejorando su productividad y servicios, para acceder al mercado turístico nacional e internacional.

Todo ello en el marco del diseño e implementación de la Ruta Trinacional de Turismo Sostenible (RTTS), la cual tiene un carácter innovador, ya que constituye una iniciativa de turismo sostenible única en la región Centroamericana. La Ruta está conformada, desarrollada, articulada y liderada por la Cámara Trinacional de Turismo Sostenible (CTTS), a través de sus Gremiales en los 7 Polos Turísticos previamente priorizados por representantes de las instituciones nacionales de turismo de los tres países.

Como complemento al diseño e implementación de la Ruta Trinacional de Turismo Sostenible, el Programa de Ordenamiento y Desarrollo del Turismo Sostenible en La Región del Trifinio (PROTUR) ha apoyado a las MIPYMEs de la cadena de turismo de la Región Trifinio, con el fin de contribuir a su fortalecimiento, y brinden productos y servicios de primer nivel a los turistas actuales y potenciales tanto nacionales como internacionales.

Los resultados esperados con el Programa fueron los siguientes: i) Ruta Trinacional de Turismo Sostenible de la Región Trifinio, diseñada e implementada por las MiPyMEs e instituciones nacionales de los tres países, ii) Capacidades empresariales desarrolladas, que permitan a las MIPYMEs mejorar la calidad de sus servicios, productos y diversificar su oferta turística, iii) Fortalecidas capacidades técnicas, administrativas, financieras, jurídicas, de coordinación, organización y de gestión de la Cámara Trinacional de Turismo Sostenible (CTTS) y iv) Promocionada y posicionada la Ruta Trinacional de Turismo Sostenible del Trifinio en los mercados nacionales de El Salvador, Guatemala y Honduras, además del a nivel internacional.

## V. SOBRE LA EXPERIENCIA A SISTEMATIZAR



Como parte de la implementación del referido Programa, se propuso la sistematización de experiencias generadas, como casos de éxito a nivel de MIPYMES en los 7 polos turísticos asistidos por el PROTUR (Metapán y Ruta Fresca en El Salvador, Esquipulas, Chiquimula de la Sierra y Cultura Maya Chortí en Guatemala, Ocotepeque y Copán en Honduras).

Para ello se definieron los ejes de la sistematización, considerando qué aspectos de la sistematización interesan más documentar, y estos fueron los siguientes:

1. Cuál ha sido el Impacto generado a nivel de MIPYMES producto del proceso de capacitación y asistencias técnicas, en términos de incremento en los ingresos, retención -generación de empleo, incremento de la rentabilidad, incremento de la visitación de turistas que demandan sus productos o servicios.
2. Conocer cuál ha sido el grado de apropiamiento e implementación de buenas prácticas de turismo sostenible a nivel de las iniciativas empresariales.
3. Conocer qué tipo de nuevos servicios en turismo sostenible se han

generado en las MIPYMES apoyadas por el PROTUR.

4. Determinar cuál ha sido la importancia que tiene la ruta Trinacional de Turismo Sostenible, para el desarrollo de las MIPYMES, en términos de crecimiento empresarial y oportunidades de nuevos negocios.

La Metodología implementada para este proceso de sistematización se basó en los principios metodológicos de la Guía de Fidamerica – Preval, donde todas las opiniones, puntos de vista y análisis durante el proceso de sistematización con los actores involucrados, fue a través de: i) Revisión y análisis de documentación sobre el proceso de implementación del PROTUR, ii) Reunión con equipo técnico y de coordinación del Programa PROTUR, iii) Grupos Focales y entrevistas semi estructuradas con empresarios y empresarias que han sido beneficiarios del Programa PROTUR.

Las cuales se tradujeron en los siguientes aspectos:

- ✓ Análisis de la situación inicial y su contexto.
- ✓ El proceso de intervención y su contexto.
- ✓ La situación final o actual y su contexto.
- ✓ Conclusiones y recomendaciones.
- ✓ Lecciones aprendidas.

## VI. COMO FUÉ LA SITUACIÓN INICIAL



Previo al inicio del Programa, según el Diagnóstico del destino turístico de la Región del Trifinio, se identificaron los principales atractivos turísticos en la región. En el caso de El Salvador se identificaron 50 atractivos turísticos en 4 Municipios, la mayoría de los cuales están categorizados como sitios Naturales. En la zona de Honduras, se identificaron 81 atractivos turísticos en 10 Municipios de la Región Trifinio, los cuales se categorizaron como sitios Naturales, Museos y manifestaciones culturales e históricas principalmente. De igual manera, en Guatemala se han identificado 41 atractivos turísticos en 12 Municipios, los cuales se han categorizado en su mayoría como sitios Naturales y de Cultura viva.

En términos de los servicios turísticos disponibles en la Región Trifinio, en los municipios que corresponde a la Región de El Salvador y Honduras, se contaba con un bajo número de establecimientos que brindan servicios de alojamiento y restauración, también era notable la escasa disponibilidad de Servicios de Transporte Turístico, así como de Tour Operadores Locales, a excepción del Municipio de Copán Ruinas que contaba con al menos 4 Tour Operadores, todo esto ha limitado el desarrollo del turismo, y en sí la promoción y comercialización de paquetes turísticos.

La Región Trifinio de Guatemala, a diferencia de los otros países, se contaba con un mayor número de establecimientos que brindan servicios de

alojamiento y restaurantes particularmente en los municipios de Esquipulas, Chiquimula, Asunción Mita e Ipala, aunque en el resto de los Municipios existe al menos existía un establecimiento de hospedaje; también, en el municipio de Esquipulas se encuentra una variedad de Servicios de Transporte Turístico, así como algunas Tour Operadores Locales.

En términos generales a nivel de la Región los servicios turísticos no cumplían con los estándares requeridos en el mercado nacional e internacional, además los empresarios y empresarias poseían poca o ninguna formación en cultura turística y medio ambiente, lo que incidía en la baja calidad de los servicios y productos que ofertan las MIPYMES. Por otra parte, la información sobre los atractivos y las actividades turísticas de la zona era escasa o no se encontraba disponible en los principales centros urbanos de la región y capitales de los 3 países de la Región Trifinio.

Sumado a lo anterior, las MIPYMES en su mayoría se han desarrollado de forma individual con poca o ninguna alianza comercial que les permitiera desarrollar mejores condiciones de negociación y posicionamiento, por lo cual no llegaban a los consumidores de sus países, ni tampoco ofertaban sus productos y servicios atractivos para los compradores y operadores mayoristas. A nivel local, los recursos humanos que trabajaban en estas MIPYMES tenían limitados conocimientos y capacidades relacionados con el turismo, bajos niveles de profesionalización, lo cual incidía directamente en la calidad del servicio ofertado.

## VII. CUAL FUE EL PROCESO DE INTERVENCIÓN

En el marco de la implementación del Programa PROTUR, se propusieron estrategias de intervención basadas en el logro de los resultados propuestos, identificando las siguientes: i) Análisis de la oferta y demanda turística y planificación estratégica; ii) Desarrollo de capacidades en las MIPYMEs a nivel empresarial, sostenibilidad ambiental y cultural; iii) Fortalecimiento institucional del sector turismo en la Región Trifinio; iv) Imagen, promoción y comercialización de la Ruta Trinacional de Turismo Sostenible.

### *i) Análisis de la oferta y demanda turística y planificación estratégica.*

Esta fue la primera estrategia de intervención implementada por el Programa, con el propósito de diseñar la Ruta Trinacional de Turismo articulando la oferta de productos y servicios existentes en la región, en el ámbito de los tres países e incorporando aspectos ambientales, históricos y culturales para promover una nueva cultura turística en la región, definiendo los destinos por polo turístico, y la misma fuese adoptada e implementada por las MIPYMEs asistidas por PROTUR.

Para ello, se brindaron servicios de asesoría técnica y capacitación para: elaboración de diagnóstico del destino ruta Trinacional; un estudio de demanda actual y potencial de la Ruta Trinacional; diseño de la ruta de turismo sostenible en la región del Trifinio; elaboración de la estrategia de desarrollo de turismo sostenible en la región del Trifinio; elaboración de una Evaluación Ambiental y Social, que incluyó un Plan de Acción sobre la Gestión Ambiental y Social (PGAS) por país, para mitigar los impactos sociales, ambientales y transfronterizos, entre otros.

### *ii) Desarrollo de capacidades en las MIPYMEs a nivel empresarial y de sostenibilidad ambiental y cultural.*

Con esta estrategia de intervención se desarrollaron capacidades empresariales en 1,740 MIPYMEs

beneficiarias del Programa para mejorar la calidad de sus servicios - productos y diversificar su oferta turística.

Las principales acciones realizadas en el marco de esta estrategia de intervención, se enfocaron en el desarrollo de procesos de asistencia técnica especializada y capacitación para incrementar la competitividad de las MIPYMEs, facilitando herramientas para acceder a los mercados nacionales, regionales e internacionales; logrando con ello, consolidar la oferta turística integrada, sostenible y amigable con el ambiente en la región Trifinio.

Por otro lado, se brindó asesoría técnica y capacitación sobre Buenas Prácticas de Manejo de Turismo Sostenible, para ser implementadas en el quehacer empresarial de cada una de las MIPYMEs, esto con el fin de promover acciones de responsabilidad ambiental empresarial, como por ejemplo mejorar la eficiencia en el uso del agua y la energía; mejorar las prácticas encaminadas a reducir, reutilizar y reciclar desperdicios y materiales, entre otros.

Asimismo se implementó un Programa de Capacitación y Asistencia Técnica para la Mejora de la Competitividad Empresarial, el cual fue implementando en cooperación con: INTECAP – Guatemala, INFOP - Honduras, INSAFORP – El Salvador, CDE-MIPYME Región Occidente – Honduras, CONAMYPE: CDMYPE-Cayaguanca, CDMYPE-UNICAES – El Salvador y PROMIPYME-CUNORI – Guatemala.

Resultado de las acciones realizadas en esta estrategia de intervención se diseñó e implementó: un Programa de Buenas Prácticas de Manejo (BPM) de Turismo Sostenible para MIPYMEs de la Ruta Trifinio, sumado a ello, se capacitaron y acreditaron prestadores de servicios de asistencia técnica para implementar el Programa de BPM; un Programa de Capacitación en turismo sostenible, incluyendo la participación de población joven y un mecanismo concursable para asistencia técnica a MiPyMEs de la Ruta Trifinio orientado al fortalecimiento y desarrollo de productos y servicios.

***III) Fortalecimiento institucional del sector turismo en la Región Trifinio.***

Con esta estrategia de intervención se buscaba fortalecer la organización y gestión de la Cámara Trinacional de Turismo Sostenible y sus gremiales a nivel de cada Polo Turístico, con el fin de coordinar y gestionar acciones conjuntas con instituciones locales y nacionales que promuevan el desarrollo del turismo en la Región, y la misma fuese reconocida por los Institutos de Turismo de los 3 países como una instancia privada promotora de la Ruta Trinacional del Turismo Sostenible.

Para ello, se brindó asistencia técnica y capacitación para el fortalecimiento institucional de la Cámara Trinacional de Turismo Sostenible y sus gremiales afiliadas; se diseñó e implementó un programa de capacitación y asistencia técnica dirigido al sector privado y público, para mejorar las capacidades de gestión y coordinación del CTTS y sus gremiales afiliadas; Se creó un Portal Web tanto para la CTTS como para la promoción de productos turísticos de la región; se brindó asistencia técnica para la organización e Institucionalización del Comité Trinacional de Turismo Sostenible de la Región Trifinio (CITURS), y en este Comité se incluye la CTTS, los Ministerios de Turismo, Aduanas, Migración y Seguridad pública, con el objetivo, que al finalizar el Programa PROTUR, este funja como instancia rectora del turismo en la región del Trifinio.

***IV) Imagen, Promoción y Comercialización de la Ruta Trinacional de Turismo Sostenible.***

Tomando en cuenta las 3 estrategias de intervención antes mencionadas, se propuso el desarrollo de imagen, promoción y comercialización de la ruta Trinacional de Turismo Sostenible del Trifinio en los mercados de El Salvador, Guatemala y Honduras, así como en el resto de Centro América y el mundo.

Entre las actividades realizadas en esta estrategia de intervención se mencionan las siguientes: se realizaron eventos de lanzamiento del Programa; se diseñó e implementó la estrategia de promoción y comercialización de la Ruta Trinacional de Turismo, esto, a través de ferias nacionales e internaciones de turismo, acercamiento con tours operadoras nacionales e internacionales y también en medios radiales, televisivos, impresos y el sitio Web Turismo Trifinio y Fan Page de Facebook.

También, se prepararon los fam trip y press trip lo que permitirá hacer los acercamientos y los convenios con tour operadores; se realizaron giras de intercambio interpolos para dar a conocer la oferta turística a nivel de la RTTS, así como para la realización de alianzas entre los empresarios de la Ruta; se elaboraron paquetes turísticos por cada uno de los 7 polos turísticos donde se pretende incluir un buen número de empresas en la oferta de servicios de diferente tipo; se habilitaron Centros de Información turística y de interpretación Ambiental y Cultural en los 3 países; se diseñó e implementó un plan de promoción a nivel de toda la Ruta Turística Trinacional e iniciaron el proceso de Certificación de Turismo Sostenible, entre otras.



## VIII. SITUACIÓN ACTUAL E IMPACTOS ALCANZADOS.



Aunque los impactos de todo proceso de intervención son más medibles en la etapa post de un proyecto o programa, sin embargo al cierre del PROTUR se cuantifican impactos, en términos de incremento de visitación turística a la región del Trifinio, mayor ocupación de la infraestructura turística disponible, incremento en la oferta turística de la región, mayor visitación a la región y apropiamiento y gestión institucional de la CTTS, Gremiales y MIPYMES asistidas por el Programa.

### 8.1 Incremento de la Visitación Turística en la Región del Trifinio:

En datos comparativos previo a la implementación del Programa PROTUR y la fecha de cierre del

Programa ha sido notorio el incremento de visitantes a la región del Trifinio; por ejemplo, según datos de línea de base de enero a agosto de 2013 se tuvo una visitación por las 4 fronteras por las cuales ingresan a la región Trifinio de 322,058 de personas y en el mismo período de 2016 se ha tenido una visitación de 378,005 personas, según el INGUAT, estos son turistas residentes y no residentes. Con estos datos se ve un claro incremento de la visitación a la zona de la RTTS de 55,947 personas.

### 8.2 Mayor ocupación de la Infraestructura Turística:

PROTUR ha contribuido en la mejora de la ocupación de la infraestructura turística de la Ruta Turística Trinacional Sostenible, en términos

de Hoteles y Restaurantes; por ejemplo, según datos disponibles tomados de las estadísticas del INGUAT se visualiza que la ocupación hotelera durante el primer trimestre de 2013 según la línea de base para los polos de Chiquimula de la Sierra y Esquipulas fue de 18,622 habitaciones ocupadas, para el mismo período en el año 2014, se tuvo una ocupación de 23,033 habitaciones, esto a su vez genera un indicativo de un aumento del índice de ocupación hotelera, aunque aun no se tiene registro de la ocupación de la infraestructura turística para el 2016, según testimonio de los empresarios y empresarias la ocupación ha incrementado significativamente en relación a los años anteriores.

### 8.3 Mayor oferta de Infraestructura Turística en la Región:

De acuerdo un sondeo preliminar realizado por el PROTUR y testimonios de los empresarios y empresarias asistidas en el marco del Programa, en los 3 años la oferta de los servicios turísticos en la denominada Ruta Trinacional de Turismo Sostenible ha incrementado; por ejemplo, en el Polo de Chiquimula de la Sierra en los últimos tres años se han abierto 10 nuevos hoteles, 7 nuevos restaurantes, 3 café bares, así mismo se han implementado 3 nuevos atractivos turísticos con el doble propósito de ofrecer nuevas experiencias como también de incentivar al turista a incrementar su estadía en la zona. Además han surgido 4 tour operadoras y 2 empresas de transporte de turismo.

Por otro lado, en el polo turístico de Ruta Fresca se han registrado un nuevo hotel, 2 cafés, 1 nuevo atractivo turístico relacionado con el deporte extremo, 1 restaurante y 1 transporte de turismo. Así mismo se ha incrementado la capacidad de atender mayor cantidad de personas, tanto en restaurantes como en hoteles, en términos de mesas y sillas y habitaciones. De igual manera, en los polos de turísticos de Honduras, la oferta de hoteles y restaurantes ha incrementado en términos de ampliación de los mismos o creación de nuevas iniciativas empresariales.

### 8.4 Apropiamiento y gestión institucional de la CTTS, Gremiales y MIPYMES asistidas.

La Cámara Trinacional de Turismo Sostenible (CTTS) cuenta con una Ruta Trinacional de Turismo en la Región del Trifinio con 7 polos turísticos, diseñada de manera participativa y ha sido adoptada por las gremiales de cada polo, las cuales gestionan el desarrollo del sector turismo en sus respectivos territorios, a partir del diseño regional. Se ha promocionado la RTTS en 6 ferias nacionales, 1 feria Trinacional en el último año, y en estos espacios se comercializa la RTTS con su marca turística, se ha logrado el acercamientos con 33 tour operadoras para promoción y comercialización de la RTTS en Guatemala y 10 tour operadoras a nivel de El Salvador y Honduras, 5 tour operadoras a nivel de los tres países comercializando la RTTS. 3 Tour Operadoras internacionales interesadas en la propuesta de la RTTS.

La Cámara Trinacional de Turismo Sostenible, ha orientado una acción directa de organización e implementación de servicios de capacitación y asistencia técnica, a través de sus gremios, quienes promueven estos servicios con las MIPYMES afiliadas y no afiliadas. Esto ha facilitado el incremento del número de miembros de la CTTS, , actualmente existen 11 gremiales, que representan a más de 400 MIPYMES. Así mismo, trabaja en la gestión de iniciativas para fortalecer a sus gremiales y por ende a las MIPYMES afiliadas a las gremiales.

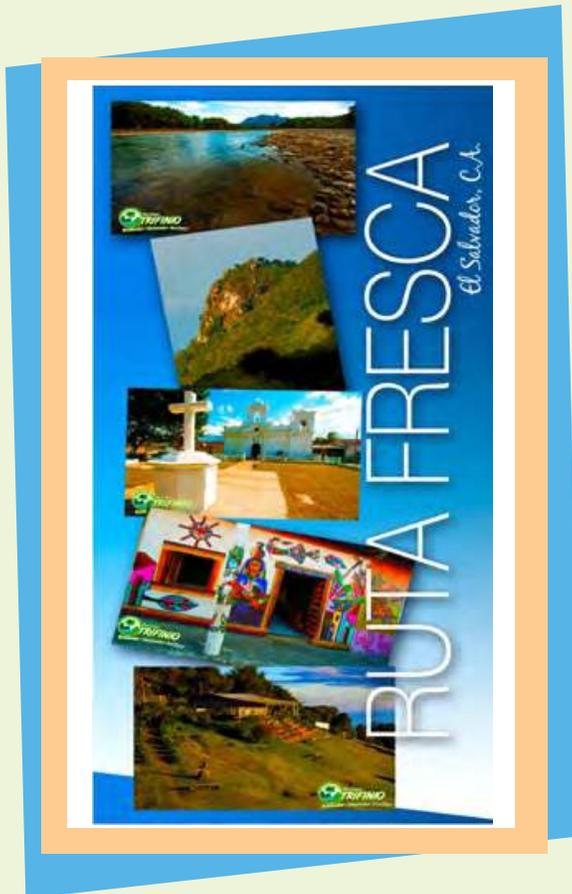
Finalmente las MIPYMES de los gremios de cada polo turístico están siendo asesoradas y beneficiadas con asistencias técnicas especializadas para la implementación de los estándares de calidad principalmente para la mejora en la oferta de sus productos y servicios al mercado nacional e internacional.

## IX. CASOS DE ÉXITO EMPRESARIAL ALCANZADOS CON EL APOYO DE PROTUR



Partiendo de la realidad vivida con el proceso de intervención del Proyecto PROTUR, se rescata el testimonio de algunos empresarios y empresarias como Casos de Éxito, en cuanto al impacto que se ha generado en el ámbito sus empresas en los 7 Polos Turísticos (Metapán y Ruta Fresca en El Salvador, Esquipulas, Chiquimula de la Sierra y Cultura Maya Chortí en Guatemala, Ocotepeque y Copán en Honduras), los cuales forman parte de la Ruta Trinacional de Turismo Sostenible de la Región Trifinio (. A continuación los relatos expresados por los y las empresarias por Polo Turístico asistidos en los 3 países.

# 1. Polo Turístico RUTA FRESCA – El Salvador.



El Polo Turístico “Ruta Fresca” se ubica en el departamento de Chalatenango, al norte de El Salvador y forma parte de la Ruta Trinacional de Turismo Sostenible, la misma está conformada por los municipios: La Palma, San Ignacio y Citalá. En este Polo Turístico se puede disfrutar de sus mercados artesanales con piezas únicas en Latinoamérica, café gourmet y un descanso placentero en los hostales de montaña.

Durante la implementación del PROTUR, se brindó asistencia a 210 MIPYMEs en el Polo turístico, estas incluyen Hoteles y Restaurantes, Tour operadoras, prestadores de servicios de transporte, comedores, propietarios de Reservas naturales y artesanos; además de 2 gremiales en la cuales se agrupan algunas de las MIPYMEs asistidas, siendo

estas gremiales la Asociación de Hoteles y Restaurante de la Zona Norte de Chalatenango (ASOHORES) y el Instituto Tecnológico de Chalatenango (ITCHA).

Aunque previo a la implementación del Programa PROTUR, ya en esta región existía una oferta turística en proceso de desarrollo, pero los y las empresarias demandaban de asesoría técnica y capacitación en temas empresariales, mejora en sus sistemas de productivos y de servicio, al igual tener mejores oportunidades de mercado a través del reconocimiento de la marca Ruta Fresca a nivel nacional e internacional,, y el desarrollo y fortalecimiento organizacional a nivel del polo turístico.

Producto del proceso de intervención del PROTUR, 210 MIPYMEs han recibido asesoría técnica y capacitación para mejorar su capacidad empresarial, productiva bajo un enfoque de productos y servicios de turismo sostenible, además de un mayor posicionamiento de la marca Ruta Fresca en el mercado nacional e internacional.

Dentro de las MIPYMEs asistidas en el Polo Turístico antes referido, a continuación se da a conocer el testimonio de 2 empresarios que relatan su experiencia, producto del apoyo recibido por el PROTUR.



## Hotel La Palma. -



El Hotel La Palma, es una empresa familiar, fundado en el año de 1942, con mucha tradición en la ciudad de La Palma, el principal mercado que esta empresa posee ha sido el mercado nacional, con el interés de conocer la región y adquirir artesanías principalmente, actualmente el Hotel cuenta con 52 habitaciones y restaurante con capacidad de atender 50 personas.

### En que consistió el apoyo del PROTUR.



Según Salvador Zepeda Carrillo, representante de la empresa Hotelera, manifestó lo siguiente: Con el apoyo del PROTUR hemos sido beneficiados con procesos de capacitación en: Marketing en redes sociales, Calidad en el servicio: área de alimentos, área de habitaciones, área de restaurante y Turismo Sostenible: buenas prácticas ambientales. También, el PROTUR nos apoyó con asistencia técnica especializada en Aplicación de teoría de 5s (japonesa), para mejorar la Calidad de servicios turísticos, mejorar la imagen del Hotel y un mejor Marketing Turístico, asimismo hemos participado de Festivales

gastronómicos y culturales turísticos, entre otros.

### Cuál era la situación de la Empresa previo a la implementación del PROTUR.

Según comentarios de Salvador Zepeda al referirse cuál era la situación inicial mencionó lo siguiente: *que para el año 2012, la empresa registraba menor cantidad de visitantes a la empresa, por ende los ingresos generados eran menores en comparación al año 2016, aunque nos hizo referencia a cifras cuantificables al respecto, ya también contratábamos menos personal en comparación a este año.*

### Cuales han sido los principales resultados e impactos alcanzados.

Al comentar sobre cuales han sido los resultados e impactos más importantes posterior a la intervención del PROTUR expresó lo siguiente: *Considero que para el año 2016 la empresa ha mejorado sus ingresos anuales en comparación a los años anteriores, por ejemplo tenemos un promedio de US\$ 12,000 mensuales, producto de la venta de servicios del Hotel, y se está generando en promedio 15 empleos permanentes y 12 empleos temporales. También, el Hotel recibe más turista internacionales de Estados Unidos, Canadá, Australia, Centroamérica y Sur América, y los mismos turistas nacionales, esto porque se ha promocionado de una mejor manera la Región en este caso la Ruta Fresca.*

Según Salvador Zepeda Carrillo, representante de la empresa Hotelera, manifestó lo siguiente: Con el apoyo del PROTUR hemos sido beneficiados con procesos de capacitación en: Marketing en redes sociales, Calidad en el servicio: área de alimentos, área de habitaciones, área de restaurante y Turismo Sostenible: buenas prácticas ambientales. También, el PROTUR nos apoyó con asistencia técnica especializada en Aplicación de teoría de 5s (japonesa), para mejorar la Calidad de servicios turísticos, mejorar la imagen del Hotel y un mejor Marketing Turístico, asimismo hemos participado de Festivales gastronómicos y culturales turísticos, entre otros.

### **Como ha contribuido la Ruta Trinacional de Turismo en el desarrollo de la Empresa.**

*Con respecto a la implementación de la Ruta Trinacional de Turismo Sostenible la consideramos muy importante para que nuestras empresas crezcan, y en un futuro muy cercano podamos competir como por ejemplo con la oferta turística que ofrece la Región Inca del Perú, y nos abre otras oportunidades de negocio ofertando un paquete turístico Trinacional, para los salvadoreños y extranjeros. Logrando con todo ello, que mejoremos nuestros ganancias.*

### **La importancia de las gremiales y la Cámara Trinacional de Turismo en el desarrollo de la Empresa.**

También Salvador Zepeda hizo referencia a la importante de formar parte de las gremiales en los Polos y la Cámara Trinacional de Turismo y expreso lo siguiente: *“Una golondrina no hace Verano” Este día firmamos el asocio público privado entre las Mancomunidades (Cayaguanca, Trifinio, Copán, Chiquimula) con otros empresarios turísticos de nuestros polos y sabemos que unidos desarrollaremos la demanda turística, como RUTA FRESCA por lo que también con apoyo de PROTUR hemos fortalecido ASOHORES como gremial Hotelera del Polo turístico Ruta Fresca y hemos creado la Cooperativa de Turismo ACOTUR de R.L. Estoy convencido que el agremiarme se fortalece mi empresa. Y también a través de la Cámara Trinacional de Turismo de la Región Trifinio, nos enlazamos con los demás polos turísticos de la región y lograremos una mejorar oferta de servicios turísticos para nuestros países y de otras regiones del Mundo. Gracias al BID por permitir conocer la potencialidad Trinacional en Turismo.*



## Cabañas y Restaurante Piedras del Bosque.



Cabañas y Restaurante Piedra del Bosque, se localiza en el municipio de la Palma, esta es una iniciativa empresarial familiar, la cual oferta servicios agro ecoturísticos para que los visitantes puedan descansar, convivir y disfrutar de la naturaleza; inicialmente la empresa ofertaba servicios de restaurante y alojamiento, pero en los últimos años han ido diversificando sus servicios como por ejemplo senderismo, venta de abono orgánico, plantas, entre otros.

### En que consistió el apoyo del PROTUR.



Mauricio García propietario de la empresa relata cómo esta iniciativa empresarial ha ido creciendo con la oferta de sus servicios para visitantes locales, nacionales e internacionales, y como el PROTUR ha contribuido para fortalecer su empresa familiar, y Él comentó lo siguiente: *El Programa PROTUR nos ha ayudado para crecer como empresa, nos han apoyado con capacitaciones en diferentes temas, entre ellos: Atención al cliente, Senderismo, Medioambiente sostenible, Comercialización,*

*Mercadeo, entre otros, y también nos brindaron asistencia técnica de manera directa para el proceso de certificado con Rainforest Alliance, Manejo de desechos sólidos, Senderismo (clasificación de plantas), Taxonomía, que es una parte muy débil en el Salvador, no hay mucho especialista en El Salvador, pero PROTUR buscó gente muy especializada para que nos apoyará y nos ha servido mucho.*

### Cuál era la situación de la Empresa previo a la implementación del PROTUR.

Al comentar sobre cuál era la realidad de la empresa antes que PROTUR les asistiera el expresó: *para el año 2012, en nuestra empresa se registraban ingresos mensuales con un promedio de 200 a 500 dólares, respecto a quienes laboraban en la empresa únicamente éramos 3 personas, mi esposa un empleado y mi persona, respecto al mercado que para esa fecha teníamos, eran visitantes locales y algunos de San Salvador, pero no eran muchos, y únicamente ofertábamos el servicio de restaurante y hospedaje, no teníamos senderos, ni venta de plantas.*

### Cuales han sido los principales resultados e impactos alcanzados.

También Mauricio hace referencia a cuales han sido los principales resultados e impactos que su empresa ha logrado, posterior a la intervención del Proyecto PROTUR, y relató lo siguiente: *Para este año 2016, puedo decirle que los ingresos han incrementado en comparación a lo que pasaba en el año 2012, hoy tenemos un promedio de ingresos mensuales aproximadamente de 1000 a 1500 dólares mensuales,*

*aunque en algunos meses bajan los ingresos. También se ha incrementado la cantidad de personas que laboran para la empresa, ahora colaboran 5 miembros de la familia, y hay otras 10 personas trabajando en la empresa, de manera permanente o temporal. Respecto al mercado que tenemos, hemos ampliado nuevos mercados, los cuales les gusta disfrutar de los ambientes en entornos naturales, entre ellos: grupos corporativos de escuelas, colegios, iglesias, entre otros, tanto a nivel local, de San Salvador y de otras partes del país, pero también hoy tenemos visitantes extranjeros pero en menor escala.*

*También hemos mejorado respecto al ordenamiento del lugar, se han establecido senderos, se hace un uso más racional del agua, se realizan prácticas de manejo y uso de desechos sólidos, además la gastronomía que ofertamos hoy se incluye elementos propios de la naturaleza. Se ha mejorado la rentabilidad del negocio, porque existe mayor ahorro de energía eléctrica, también los desechos orgánicos son utilizados para elaborar y vender abono orgánico, también vendemos plantas, por ejemplo para el año 2017 ya tenemos un encargo de 17,000 plantas. También estamos posicionando otras plantas como la Uva de Brasil para la generación de vinos, y la misma empresa está produciendo vinos y comercializando con visitantes a la empresa, y hoy en la empresa contamos con un museo de piedras que es otro atractivo para los visitantes*

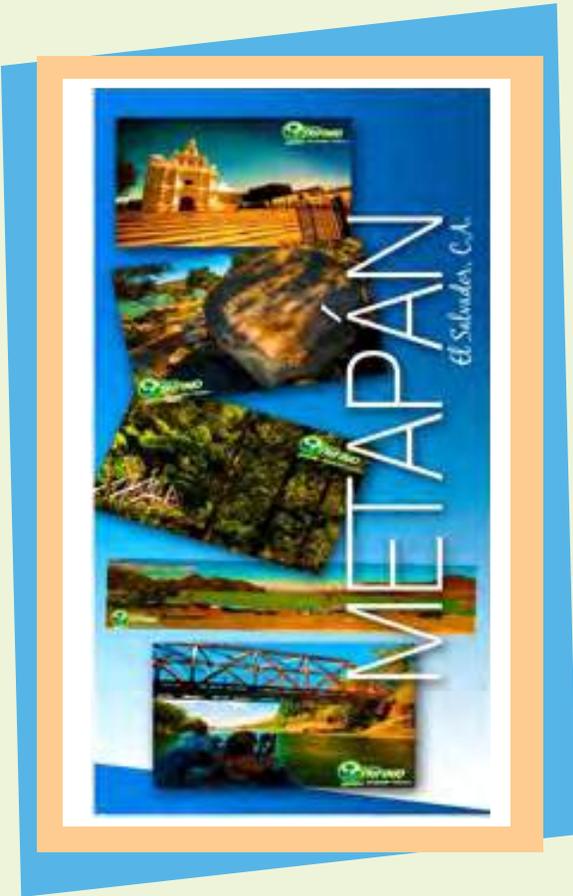
#### **Como ha contribuido la Ruta Trinacional de Turismo en el desarrollo de la Empresa.**

*Para nosotros la implementación de la Ruta Trinacional de Turismo en esta región es y será muy importante en el crecimiento de nuestras empresas, ya que se logran alianzas a nivel Trinacional que ayudan a comercializar la ruta Trinacional incluyendo todos los polos turísticos, como un solo destino ya que se tiene la conectividad y cercanía, y se pueden visitar los 3 países con un acceso muy cercano, y establecer grandes negocios y alianzas. Por ejemplo, con apoyo de PROTUR se acaba de firmar una alianza entre varios municipios de la región para trabajar juntos en el desarrollo turístico y económico, mayores oportunidades de empleos, comercializando un destino más atractivo para los nacionales y el resto del mundo.*

*Finalmente les comento hoy los turistas observan que nuestra empresa es grande, los visitantes piensan que es una gran asociación y nosotros orgullosamente respondemos que es una empresa de Familia, pero con una gran visión empresarial, gracias a nuestro esfuerzo y apoyo de instituciones como PROTUR.*



## 2. Polo Turístico METAPAN – El Salvador.



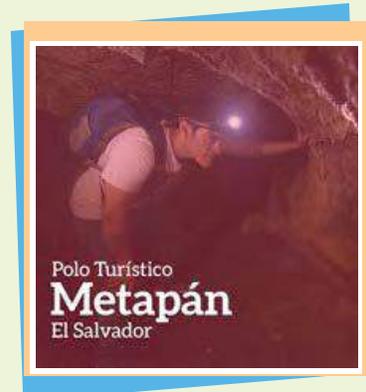
El Polo Turístico “METAPAN” se ubica en el Municipio de Metapan en el departamento de Santa Ana, a 110 Km de San Salvador; territorialmente Metapan es el municipio más grande de El Salvador. Cuenta con una gran riqueza arquitectónica colonial y se caracteriza por la belleza en sus recursos naturales y la calidez humana de sus habitantes.

Durante la implementación del PROTUR, se brindó asistencia a 36 MIPYMEs en el Polo turístico estas incluyen Hoteles, Restaurante, Tour operadoras, Talleres Artesanales, Guías de Turismo, Industria, Esparcimiento, Gremiales de Turismo, Áreas Naturales Protegidas y Agentes de Desarrollo Turístico; además de 2 gremiales en la cuales se agrupan algunas de las MIPYMEs asistidas, siendo estas gremiales la Asociación de Desarrollo Turístico Patas Blancas y Río del Maguey.

Importante mencionar que aunque el municipio de METAPAN contaba con un amplio potencial turístico no existían muchas iniciativas empresariales turísticas las cuales fueran competitivas a nivel Trinacional, tanto los empresarios propietarios, empleados, con poca o ninguna capacitación y especialización en la oferta de sus servicios, por ejemplo, únicamente existía un guía de turismo, no existían agentes de desarrollo turístico, no se había comercializado el territorio como un destino turístico. El quehacer productivo de la población en su mayoría era la producción pecuaria, agrícola e industrial artesanal de la cal.

Resultado del proceso de intervención del PROTUR, se han capacitado más de 500 personas en temas relacionados con oferta de servicios turísticos, promoción de la cultura turística, competitividad empresarial, mercadeo y comercialización turística, para mejorar la capacidad empresarial y productiva bajo un enfoque de productos y servicios de turismo sostenible, además de lograr un posicionamiento de la marca Polo Turístico METAPAN en el mercado nacional e internacional.

Dentro de las MIPYMEs asistidas en el Polo Turístico antes referido, se da a conocer el testimonio de 2 empresarios que relatan su experiencia, producto del apoyo recibido por el PROTUR.



## Restaurante Los Remos. -



El Restaurante Los Remos fue fundado en el año 1996, siendo esta una empresa familiar, localizada en el municipio de Metapan, el principal mercado es local, ofertando un menú variado de comidas tanto nacionales como internacionales.

### En que consistió el apoyo del PROTUR.



Según Mirian Alicia Jereda Mercado, representante de la empresa restaurantera, manifestó lo siguiente: *Con el apoyo del PROTUR hemos sido beneficiados con procesos de capacitación en: Manipulación de alimentos, Calidad e innovación, Redes de financiamiento, Manufactura y etiquetado para MIPYMES. También, el PROTUR nos apoyó con asistencia técnica especializada en: Diseño e implementación de Software empresarial con 3 módulos: Costeo, Inventario y Contabilidad, Estrategias de Marketing Digital, Ejecución y montaje de juegos infantiles con material reciclado, Reingeniería y estandarización de procesos en restaurantes, entre otros.* Además hemos participado de giras

*interpolo, lo que permitió conocer las experiencias de turismo en otras regiones, se desarrollaron alianzas comerciales, se implementaron los Press Trip y el Fam Trip, lo que permitirá dar conocer el turismo de Metapan y contribuir en el incremento de las ventas, y también participamos en festivales gastronómicos.*

### Cuál era la situación de la Empresa previo a la implementación del PROTUR.

Al comentar sobre cuál era la realidad de la empresa antes que PROTUR les asistiera Mirian expresó: *para el año 2012, la empresa generaba una venta promedio de \$ 15,000 Mensuales, respecto a quienes laboraban en la empresa eran 10 empleados, y los clientes era de nivel local principalmente y únicamente ofertábamos el servicio de restaurante.*

### Cuales han sido los principales resultados e impactos alcanzados.

Al comentar sobre cuales han sido los resultados e impactos más importantes que posterior al apoyo del PROTUR expresó lo siguiente: *Les puedo decir que para el año 2016 el Restaurante ha mejorado sus ingresos anuales en comparación a los años anteriores, por ejemplo tenemos un promedio de es US\$ 25,000 mensuales, generando un total de 14 empleos. También, hoy en el Restaurante nos visitan consumidores locales, pero también nacionales y de otros países,*

además, nuestra visión es ampliar el mercado a los países vecinos Centroamericanos de Cuba y Canadá porque con el apoyo de PROTUR a la región están llegando turistas de estos países a nuestro municipio.

También en el Restaurante se implementa algunas prácticas de turismo sostenible, por ejemplo realizamos un manejo adecuado de los desechos sólidos que se generan en el Restaurante y estamos optimizando el uso del agua y la energía eléctrica, con ello procuramos proteger nuestro medio ambiente. Y algo muy importante, hoy que nos hemos capacitado y tenemos una nueva visión de nuestra empresa, hemos ampliado nuestra oferta de restaurante, en este caso servicio a domicilio con o sin equipo (Catering) para atención en eventos especiales y entrega de comidas a domicilio.

Con el proceso de capacitación hoy estamos dispuestos a hacer cambios para mejorar, por ejemplo hemos mejorado nuestro menú, somos parte de los diferentes actores que promovemos los atractivos de Metapan y ayudamos a los turistas a conocerlos atractivos y servicios turísticos de Metapan, también con el crecimiento de turistas al municipio sea incrementado la comercialización de productos de souvenir, que es un servicio más que ofrece en el restaurante, y en donde vende los productos que desarrollan los microempresarios afiliados a la organización de Patas Blancas.



#### **Como ha contribuido la Ruta Trinacional de Turismo en el desarrollo de la Empresa.**

Con respecto a la implementación de la Ruta Trinacional de Turismo Sostenible la propietaria del Restaurante mencionó lo siguiente: reconozco que la Ruta Trinacional de Turismo está contribuyendo y contribuirá para que circulen más turistas centroamericanos y de otros países, y nuestras empresas crezcan y el turismo de nuestra región mejore.

#### **La importancia de las gremiales y la Cámara Trinacional de Turismo en el desarrollo de la Empresa.**

Respecto a la participación de la empresa a nivel gremial expresó: Yo pertenezco a la Asociación de Desarrollo turístico Patas Blancas, y ha sido un pilar muy importante el estar asociado al gremio, por que poco a poco he llegado a tener identidad ante el ministerio de turismo, PROTUR y la Cámara Trinacional de Turismo, lo que nos ha beneficiado porque formamos parte de la marca de nuestro gremio y la Cámara Trinacional, y eso esto nos permite promocionarnos como "Patas Blancas" llegar a nuevos mercados.

## Lacteos Morataya. -



Lácteos Morataya es una empresa familiar, fundada en 1982, localizada en el municipio de Metapan, su rubro principal es el procesamiento y comercialización de productos lácteos, y servicios agroecoturísticos; el principal mercado para la oferta de sus productos ha sido local y a nivel del departamento de Santa Ana.

### En que consistió el apoyo del PROTUR.



De acuerdo a lo comentado por Anadela Lemus de Montenegro, propietaria de la empresa procesadora de productos lácteos, mencionó: *Con el apoyo del PROTUR hemos sido beneficiados con procesos de capacitación en: Registro de marca, Manipulación de alimentos, Calidad e innovación, Redes de financiamiento y Manufactura y etiquetado. También, el PROTUR nos apoyó con asistencia técnica especializada en: Estandarizado de productos con un*

Catálogo de productos, Software de contabilidad y de inventario y Diseño de casas de árboles para ofrecer un servicio diferente a los turistas, *entre otros*. Además participamos de Ferias gastronómicas, Publicidad empresarial, Festival de la leche y la carne, Sesión de fotos del tour de la leche, entre otras.

### Cuál era la situación de la Empresa previo a la implementación del PROTUR.

Al comentar sobre cuál era la realidad de la empresa antes que PROTUR les asistiera Anadela expresó: *para el año 2012, la empresa generaba una venta promedio de \$ 45,000 Mensuales, respecto a quienes laboraban en la empresa eran 6 empleados (4 en planta y 2 en tienda), y los clientes eran de nivel local y el departamento de Santa Ana. También para ese año en la empresa no tenía un claro enfoque de la oferta de servicios agroecoturísticos.*

### Cuales han sido los principales resultados e impactos alcanzados.

Al comentar sobre cuales han sido los resultados e impactos más importantes posterior al apoyo del PROTUR expresó: *Les puedo decir que para el año 2016 la empresa ha mejorado sus ingresos anuales en comparación a los años anteriores, por ejemplo tenemos un promedio de ventas de US\$ 65,000 mensuales, generando un total de 13 empleos (8 en planta y 5 en tienda). En cuanto al mercado que actualmente nos hemos expandido al mercado de San Salvador, Chalchuapa y la demanda siempre existente en nivel local y del departamento de Santa Ana.*

*También en la empresa se implementan algunas prácticas de turismo sostenible que están contribuyendo para proteger los recursos naturales de nuestra tierra, también se ha mejorado la calidad de los productos ofertados y se ha incrementado la oferta de 4 nuevos productos lácteos (Queso seco de montaña, queso cremado, cuajada con loroco, cuajada con chile), además hoy la empresa están incursionando en la oferta de servicios agro ecoturísticos siendo esta una actividad complementaria a la actividad principal de la empresa. Por ejemplo realizamos el tour de la leche, el cual llama la atención de los turistas porque es único en el destino y el país.*

*Como ha contribuido la Ruta Trinacional de Turismo en el desarrollo de la Empresa.*

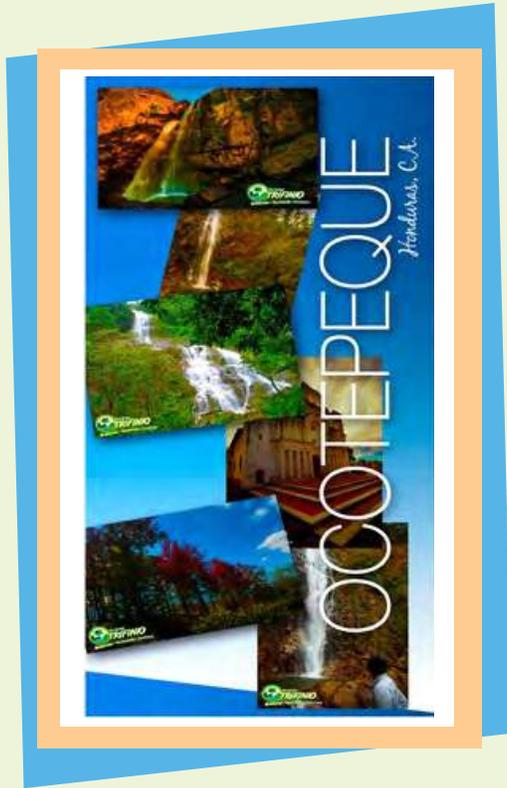
*Con respecto a la implementación de la Ruta Trinacional de Turismo Sostenible Anadelia mencionó lo siguiente: Hoy que formamos parte del Polo turístico la empresa ha logrado darse a conocer en Guatemala y Honduras y la Ruta Turística nos traerá más tráfico de turistas incrementando sus ventas y por consiguiente más ganancias.*

*La importancia de las gremiales y la Cámara Trinacional de Turismo en el desarrollo de la Empresa.*

*Respecto a la participación de la empresa a nivel gremial expresó: Es muy importante que como empresa formemos parte de un gremio, nosotros tenemos 8 meses de pertenecer a la asociación Patas Blancas y por medio de esta organización hemos podido contactar más turista para que nos visiten y establecer otras relaciones comerciales y empresariales; además, podemos beneficiarnos de cualquier gestión de apoyo que el gremio logre, y esto también en coordinación con la Cámara Trinacional de Turismo.*



### 3. Polo Turístico Ocotepeque, Ecoturismo y Aventura – Honduras.



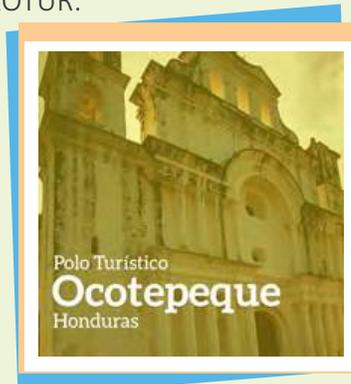
El Polo Turístico “Ocotepeque, Ecoturismo y Aventura” se ubica en varios municipios del departamento de Ocotepeque; este polo cuenta con una verdadera riqueza natural con sus variadas reservas y áreas protegidas, ofreciendo además una oferta agro turística con sus rutas de café, siembra de hortalizas y flores. Por otro lado, se ofrece la belleza arquitectónica de sus templos, los cuales, son de gran interés para el turismo cultural y religioso.

Durante la implementación del PROTUR, se brindó asistencia a MIPYMEs en el Polo turístico (para el último año de programa se atendieron 99 MIPYMEs), estas incluyen Hoteles, Restaurante, Cafes, Balnearios, agro turismo, entre otras; además de 2 gremiales en la cuales se agrupan algunas de las MIPYMEs asistidas, siendo estas gremiales CANATURH y ASOPYME.

En este Polo turístico inicialmente la empresas ofertaban sus servicios y productos turísticos a un mercado itinerante de visitantes comerciales de San Pedro Sula, Santa Rosa de Copan y Tegucigalpa; además de otras personas que transitaban para llegar a las ciudades de Esquipulas en Guatemala u otros lugares de El Salvador, ante esta situación esta región se había considerado como lugar de paso y no un sitio como destino turístico, por ende la formación turística de los Empresarios y Empresarias era poca y ninguna.

Resultado de la intervención del PROTUR, en este polo, se ha trabajado en fortalecer el territorio como un destino turístico, asistiendo técnicamente a las empresas del sector turístico, contribuyendo a crear una cultura institucional que permita el crecimiento empresarial y su competitividad para cumplir con la demanda de un mercado turístico, nacional e internacional; para ello, a través del PROTUR se ha brindado proceso de capacitación y asistencia técnica especializada a MIPYMEs para profesionalizar tales empresas en términos de imagen empresarial, mejora productiva e implementación de buenas prácticas de turismo sostenible, y el posicionamiento del Polo Turístico Ocotepeque en el mercado nacional e internacional.

Dentro de las MIPYMEs asistidas en este Polo, se da a conocer el testimonio de 2 empresarios que relatan su experiencia, producto del apoyo recibido por el PROTUR.



## Hotel Maya Chorti. - -



El Hotel Maya Chorti fue fundado en el año 1995, siendo esta una empresa familiar, localizada en el casco urbano del municipio de Ocotepeque, su principal mercado nacional, con personas que visitan el lugar por fines laborales, de negocio o de paso para visitar el Salvador y Guatemala, además ofertan el servicio de restaurante con comidas tanto nacionales como internacionales.

### En que consistió el apoyo del PROTUR.



Según Fanny Nohemí Santos, propietaria del Hotel, manifestó lo siguiente: *Con el apoyo del PROTUR hemos sido beneficiados con procesos de capacitación en: Análisis de costos, Preparación de alimentos, Atención al cliente, Desarrollo de cultura turística, planificación y gestión empresarial, entre otras; también, el PROTUR nos apoyó con asistencia técnica especializada en: Mejora de imagen corporativa, implementación de buenas prácticas de turismo sostenible, entre otros. Además participamos de*

*giras interpolo, lo que permitió conocer las experiencias de turismo en otras regiones y podremos desarrollar alianzas comerciales con otros empresarios a nivel de la región del Trifinio.*

### Cuál era la situación de la Empresa previo a la implementación del PROTUR.

Al comentar sobre cuál era la realidad de la empresa antes que PROTUR les asistiera, Fany expresó: *para el año 2012, el Hotel generaba una venta promedio de Lps 100,000 Mensuales, respecto a quienes laboraban en la empresa eran 15 empleados, y los clientes eran de nivel local principalmente por servicio de restaurante, y visitantes por trabajo o tránsito por la ciudad para tomar el servicio de hotel.*

### Cuales han sido los principales resultados e impactos alcanzados.

Al comentar sobre cuales han sido los resultados e impactos más importantes que posterior al proceso de intervención del PROTUR, expresó lo siguiente: *para el año 2016 el Hotel han mejorado los ingresos anuales en comparación a los años anteriores, para el año 2016, tenemos un aproximado de ingreso de Lps 200,000 mensuales, generando un total de 20 empleos. También, para el 2016, se ha duplicado el número de nuevos clientes que visitan el Hotel, ya que existe la articulación de más visitantes a la región.*

*También en el Hotel se implementan algunas prácticas de turismo sostenible, entre ellas el manejo adecuado de los desechos sólidos que se generan en el Hotel y Restaurante,*

*estamos optimizando el uso de la energía eléctrica. También para este año en el Hotel hemos realizado nuevas inversiones para modernización de aires acondicionados, televisores, y ampliación y mejorar de las instalaciones del Hotel, esto con el propósito de mejorar el servicio de nuestros servicios.*

### **Como ha contribuido la Ruta Trinacional de Turismo en el desarrollo de la Empresa.**

Con respecto a la implementación de la Ruta Trinacional de Turismo Sostenible la propietaria del Restaurante mencionó lo siguiente: *la Ruta Trinacional de Turismo es una ventana donde podemos extender los servicios fuera de nuestra región, esto, mediante el establecimiento de convenios comerciales con los demás empresarios de la región, y consideramos que la Ruta Trinacional de Turismo es una gran oportunidad para que nuestra empresas puedan crecer, porque la demanda turística en la región está creciendo.*

### **La importancia de las gremiales y la Cámara Trinacional de Turismo en el desarrollo de la Empresa.**

Respecto a la participación de la empresa a nivel gremial expresó: *considero que es muy importante formar parte de un gremio porque hemos accedido a capacitaciones, mejores mercados, trabajo en equipo para el desarrollo de nuestra región y la articulación con autoridades locales y nacionales que apoyan el turismo.*



## Imelda Baleadas y Más. -



Restaurante Imelda Baleadas y Mas, fue fundada en 1991, en la ciudad de Ocotepeque, siendo esta una empresa familiar, la venta de sus comidas se ha convertido en una tradición para locales y visitantes a la ciudad, principalmente por las baleadas que es una comida típica de Honduras.

### En que consistió el apoyo del PROTUR.



Respecto al apoyo del PROTUR Imelda Portillo, propietaria de la empresa, mencionó: *Con la ayuda del PROTUR hemos sido beneficiados con procesos de capacitación en: Higiene y preparación de alimentos, Atención al cliente, Preparación de nuevos menú de comidas y apoyo en la planificación del negocio. También me apoyaron con asistencia técnica especializada en: Mejora de imagen corporativa, en la cual se ha mejorado el logotipo empresarial y se hará entrega de productos tangibles como ser: Banner, tarjetas de presentación, brochurs. También hemos participado de giras interpolo entre los empresarios dueños de hoteles, restaurantes de la Región Trifinio, con la finalidad de establecer alianzas y conocer otras experiencias interesantes que podemos implementar en nuestra empresa.*

### Cuál era la situación de la Empresa previo a la implementación del PROTUR.

Al comentar sobre cuál era la realidad de la empresa antes que PROTUR les asistiera Imelda expresó: *para el año 2012, la empresa generaba una venta promedio de Lps 45,000 a Lps 50,000 mensuales, respecto a quienes laboraban en la empresa eran 3 empleados y yo como propietaria, los clientes en su mayoría eran de nivel local y una mínima cantidad de personas que iban de paso por la ciudad.*

### Cuales han sido los principales resultados e impactos alcanzados.

Al referirse a cuales han sido los resultados e impactos más importantes posterior al apoyo del PROTUR mencionó: *para este año hemos mejorado los ingresos anuales en comparación a los años pasado, por ejemplo tenemos un promedio de ventas de Lps 60,000 mensuales, generando un total de 7 empleos. En cuanto al mercado, actualmente tenemos más visitas de extranjeros que compran nuestra comida, al igual se mantienen los clientes de nuestra ciudad.*

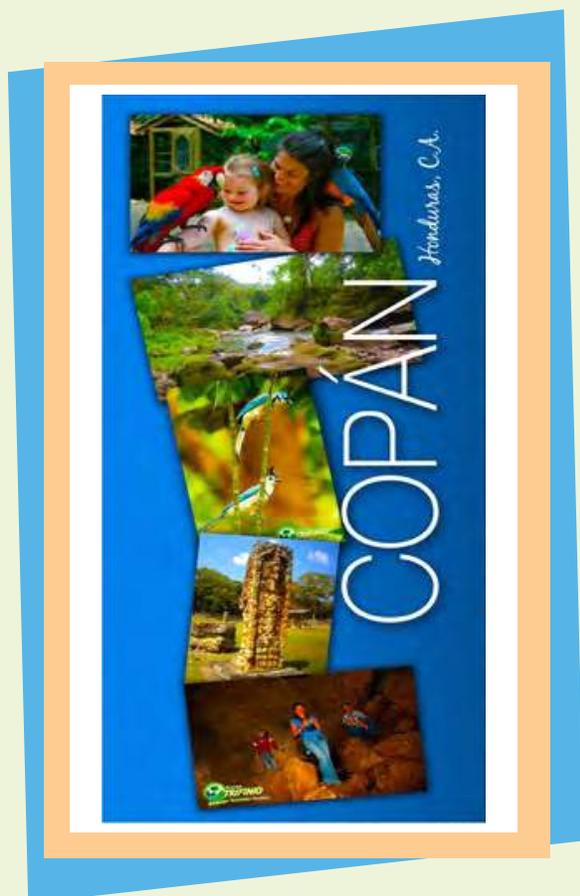
*También en la empresa se implementan algunas prácticas de turismo sostenible que están contribuyendo a nuestro ambiente, por ejemplo hemos implementado medidas para ahorro de la energía eléctrica, manejo adecuado de los desechos producidos en nuestro negocio. Y también para brindar un mejor servicio a los clientes para este año 2016, el negocio lo ubicamos en nuevas instalaciones propias.*

### **Como ha contribuido la Ruta Trinacional de Turismo en el desarrollo de la Empresa.**

Con respecto a la implementación de la Ruta Trinacional de Turismo Sostenible Imelda mencionó lo siguiente: *Para mi es de mucho valor que se haya definido la ruta Trinacional de turismo, porque existirá un mayor crecimiento del turismo en Ocoatepeque y nuestros negocios crecerán más rápido.*



## 4. Polo Turístico COPAN RUINAS– Honduras.



El Polo Turístico “Copan Ruinas” se ubica en el municipio de Copan Ruinas; este municipio representa el mayor atractivo turístico de Copán, ya que en 1980 la UNESCO declaró el Parque Arqueológico como patrimonio de la humanidad. En este polo turístico los visitantes pueden conocer la antigua Ciudad Maya, su bello entorno natural y su gente.

Durante la implementación del PROTUR, se brindó asistencia a 30 MIPYMEs en el Polo turístico, estas incluyen Hoteles, Restaurante, Tour operadoras. Artesanías, Souvenirs, Artesanos, Atractivos Turísticos, entre otras; además de una gremial en la cuales se agrupan la mayoría de las MIPYMEs asistidas, siendo está la Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Copán Ruinas.

En este Polo turístico, la principal actividad se ha

centrado en torno al sitio arqueológico de la civilización Maya y otros atractivos complementarios como por ejemplo el parque de aves, belleza natural, agroturismo entre otras. Ante ello, los empresarios han desarrollado capacidades para oferta productos y servicios turísticos a visitantes nacionales e internacionales; sin embargo, es necesario fortalecer estas MIPYMEs en términos de gestión empresarial, diversificación de servicios, mercadeo y comercialización, para lograr mayor afluencia de turistas y logren más competitividad a nivel nacional e internacional.

Con la intervención del PROTUR, en este polo turístico, se ha fortalecido en procesos de gestión empresarial, esto, a través de la formulación de planes de negocio y acompañamiento para su implementación; además de fortalecer el quehacer productivo sostenible de las mismas, e implementación de estrategias de mercado para que los y las empresarias accedan a otros mercados; para ello, se han brindado proceso de formación y asistencia técnica especializada a 30 MIPYMEs para profesionalizar tales empresas turísticas y logre un mayor crecimiento empresarial en las mismas, bajo un enfoque de turismo sostenible.

Dentro de las MIPYMEs asistidas en este Polo, se da a conocer el testimonio de 1 empresario que relata su experiencia, producto del apoyo recibo por el PROTUR.



## Comedor y Pupuseria Mary. -



El Comedor Mary, se localiza en el casco urbano de Copan Ruina y fue fundado en el año 1998, siendo esta una empresa familiar, su principal mercado son visitantes nacionales e internacionales, que degustan un variado menú de platos nacionales e internacionales.

### En que consistió el apoyo del PROTUR.



Producto de la intervención del PROTUR, Maribel Cardona propietaria del Comedor, manifestó lo siguiente: *Gracias al apoyo del PROTUR yo he sido beneficiada con varias capacitaciones entre ellas: Análisis de costos, Preparación de alimentos, Atención al cliente, planificación empresarial, mercadeo, entre otras; también, el PROTUR nos apoyó con asistencia técnica especializada directa a la empresa en: Implementación y mejora de Páginas Web, Redes sociales, un*

*plan de comunicación para aumentar la comercialización a través de las diferentes redes sociales, buscadores, entre otros. Además nos brindaron una capacitación del marketing electrónico y otras herramientas.*

*También nos asesoraron en temas de cocina, y hemos mejorado los procesos de producción y esta era una necesidad en la cocina, ahora estamos más preparados para atender mejor a los clientes y la con la asesoría del Chef, análisis de la situación de la cocina y restaurante, luego me presentó recomendaciones puntuales de mejora, por ejemplo hemos mejorado los tiempos de cocción o preparación de los alimentos, y también nos ayudaron con la entrega de un manual de procesos por cada área con sus respectivos formatos de control y además nos brindó una capacitación al equipo para su implementación.*

### Cuál era la situación de la Empresa previo a la implementación del PROTUR.

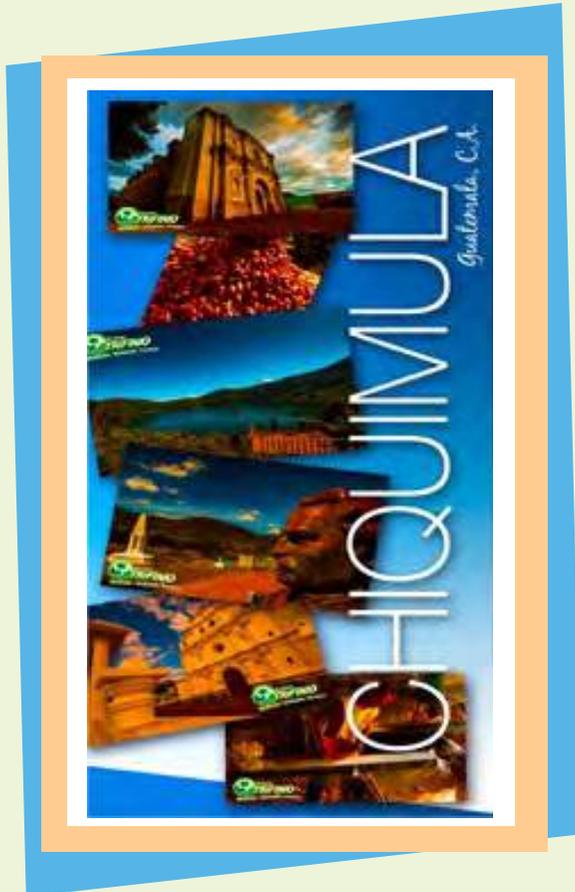
Al comentar sobre cuál era la realidad de la empresa antes que PROTUR les asistiera, Maribel comentó: *para el año 2012, el Comedor no sabíamos cuánto vendíamos porque no llevamos un buen control administrativo, pero vendíamos mucho menos que lo que vendemos hoy, también para el 2012 laboraban 8 empleados en el comedor, y los clientes era de nivel local, nacional e internacional, estos 2 últimos turistas y algunos visitan el lugar por actividades laborales.*

Cuales han sido los principales resultados e impactos alcanzados.

Al comentar sobre cuales han sido los resultados e impactos más importantes que posterior al proceso de intervención del PROTUR, expresó lo siguiente: *para el año 2016 el Comedor ha mejorado sus ingresos anuales en comparación a los años anteriores, por lo menos en un 50% más, también hemos contratado más empleados, ya que trabajan 12 personas, 8 permanentes y 4 personas de manera temporal. También, el comedor ha diversificado el menú, con nuevos platos y han mejorado los ya existentes, también, las ganancias han mejorado, porque hemos reducido algunos costos de producción y también se ha optimizado el trabajo del personal y el uso del equipo en la cocina. Finalmente comentó, con el apoyo del PROTUR, hemos mejorado el tiempo de preparación de los alimentos, se ha mejorado la atención al cliente y se ha mejorado la comercialización y llegan más clientes, principalmente turista de otros países.*



## 5. Polo Turístico CHIQUIMULA DE LA SIERRA – Guatemala.



El Polo Turístico “Chiquimula de la Sierra” se localiza en los municipios de Chiquimula como cabecera departamental al oriente de Guatemala, así como los municipios de San Jacinto, San José La Arada e Ipala. Esta región se reconoció desde la época colonial por la belleza de su cadena montañosa que la atraviesa y que en la actualidad ofrece la propuesta de paisaje, aventura y deportes extremos, así como recorridos guiados a sitios de relevancia histórica, natural y cultural.

Durante la implementación del PROTUR, se brindó asistencia a 31 MIPYMEs en el Polo turístico estas incluyen Hoteles, Restaurante, Balnearios, artesanías, agro turismo, servicios de transporte, Servicios de publicidad, entre otras; además de una gremial, la

cual agrupa algunas de las MIPYMEs asistidas, siendo esta gremial la Asociación Administradora de Atractivos de Chiquimula, fortaleciendo aspectos empresariales, mejora de procesos productivos, mejor en la gestión de calidad del servicio hotelero (Certificación de Calidad”-Sello Q), mercadeo y comercialización, desarrollo de una cultura turística en la región, implementación de prácticas de turismo sostenible, entre otras.

En esta región cuando se hablaba de turismo no era una actividad de importancia en los pobladores, pero con la asistencia del PROTUR la actividad turística se está convirtiendo en una fuente de ingresos y los empresarios empiezan a enfocar sus servicios buscando la calidad y pertenecer a una ruta de turismo y ver a Chiquimula como un atractivo turístico y no solo una vía de paso. Resultado de ello, En los últimos 4 años se han aperturado hoteles, restaurantes, café bares, atractivos recreativos, tour operadoras y empresas de transporte turístico.

Dentro de las MIPYMEs asistidas en este Polo, se da a conocer el testimonio de 2 empresarios que relatan su experiencia, producto del apoyo recibido por el PROTUR.



## Complejo Turístico Los Laureles. -



El Complejo Turístico Los Laureles, es una iniciativa empresarial familiar, la cual se localiza en el municipio de Chiquimula, el complejo turístico incluye 2 restaurantes y 2 hoteles, su principal mercado han sido clientes locales, regionales y nacionales principalmente.

### En que consistió el apoyo del PROTUR.



Sandra Moreno, representante del complejo turístico, comentó lo siguiente: *Con el apoyo del PROTUR hemos sido beneficiados con procesos de capacitación entre ellos: En el área del Hotel: Normas de Higiene y seguridad personal y a nivel de restaurantes: Calidad, presentación e higiene en alimentación, Protocolo de servicio al cliente (en las 4 empresas), Trabajo en equipo entre otras; también, el PROTUR nos apoyó con asistencia técnica especializada para: Elaboración de manuales de organización de las empresas, instalación de un software en el área del Hotel para registro de huéspedes, el cual es integrado el registro con la contabilidad de la empresa, entre otras actividades que han mejorado el funcionamiento del complejo turístico.*

### Cuál era la situación de la Empresa previo a la implementación del PROTUR.

Al comentar sobre cuál era la realidad de la empresa antes que PROTUR les asistiera, Sandra Moreno expresó: *para el año 2012, los ingresos que se generaban en el complejo turístico eran menores que los ingresos que actualmente se obtienen, respecto a quienes laboraban en la empresa para el año 2012 eran 40 empleados incluyendo permanentes y temporales, y los clientes era de nivel local y de la región principalmente.*

### Cuales han sido los principales resultados e impactos alcanzados.

Al comentar sobre cuales han sido los resultados e impactos más importantes que posterior al proceso de intervención del PROTUR, expresó lo siguiente: *para el año 2016 el Hotel ha mejorado sus ingresos anuales en comparación a los años anteriores, para el año 2016, tenemos un aproximado de ingreso de un 25% mayor a los años anteriores, también la empresa ha generado nuevos empleos, por ejemplo para el 2016 la empresa tiene 60 empleados contratados, entre permanentes y temporales. También, para el 2016, se ha incrementado el número de nuevos clientes que visitan al complejo turístico, tanto del nivel*

local y nacional, pero también nos visitan clientes o turistas europeos, son los que vienen haciendo paseo de América del Sur y andan en Campers, ellos son más clientes de consumo de restaurante, además pagan por el uso de piscina.

También en el Complejo se implementan algunas prácticas de turismo sostenible, entre ellas, se está aprovechando los desperdicios que se generan en el área de restaurante y se están implementando medidas para optimizar el uso de la energía eléctrica y el agua. Con el apoyo del PROTUR se ha logrado un mejorar la publicidad del Complejo Turístico incrementado el número de clientes, y por consiguiente las ganancias de la empresa.

### **Como ha contribuido la Ruta Trinacional de Turismo en el desarrollo de la Empresa.**

Con respecto a la implementación de la Ruta Trinacional de Turismo Sostenible Sandra Moreno mencionó lo siguiente: *la verdad que Ruta Trinacional de Turismo es una gran oportunidad para nosotros, porque al tener este gran potencial turístico que hay en todas las regiones del Trifinio y que son muy cercanas podemos atraer muchos turistas de otros países, y también al implementar la Ruta Trinacional de Turismo nos vamos a promocionar en otras partes del mundo.*

### **La importancia de las gremiales y la Cámara Trinacional de Turismo en el desarrollo de la Empresa.**

Respecto a la participación de la empresa a nivel gremial expresó: *El beneficio de estar agremiados y formando parte de la Cámara Trinacional de Turismo es muy importante, ya que esto nos genera otras relaciones empresariales, porque antes trabajamos como empresas solas, o no teníamos ninguna relevancia en la ciudad o en otros lugares, pero ahora estamos en la página del CAT, y también aparece en la página web de la región del Trifinio y muchas más personas conocen de nuestra empresa y nos visitan. Finalmente agradecemos a PROTUR por la oportunidad que les dieron de integrarnos en este importante Proyecto, en el cual nos ha permitido darnos a conocer y conocer otros empresarios y que sacar el mejor provecho de todas las asistencias y capacitaciones que hemos recibido.*



## Hostal Casa Vieja. -



El Hostal Casa Vieja, fue fundada en el año 2007, como una iniciativa familiar empresarial, la cual se localiza en la ciudad de Chiquimula, el mercado que demanda de los servicios de hospedaje y alimentación son visitantes nacionales.

### En que consistió el apoyo del PROTUR.



Respecto al apoyo del PROTUR Rosa del Carmen Noguera propietaria de la empresa, mencionó: *Con la ayuda del PROTUR hemos sido beneficiados con procesos de capacitación en: Buenas prácticas de manejo de alimentos, Buenas prácticas ambientales y sostenibles, Atención con calidad de excelencia a los huéspedes, Mejora continua en la prestación de servicios hoteleros, Beneficio de la asociatividad. También me apoyaron con asistencia técnica especializada en: implementación de un manual de publicidad, Como llevar el control administrativo del ingreso y pago de los huéspedes, Control de reservaciones a corto, mediano y largo plazo, Control de ingresos y egresos del restaurante del hostal, Elaboración de proyectos para beneficio de la empresa, Implementación de software, Procedimientos a utilizar para establecimientos de hospedaje con certificación con el sello "Q", distinción que otorga el Instituto Guatemalteco de Turismo, y como debe funcionar el área del restaurante dentro del Hostal para la certificación del sello Q.*

*También participamos giras a los diversos polos Turísticos para poder conocer como las regiones han crecido, han desarrollado sus economías gracias al reglón turístico. Estos ejemplos nos brindan ideas de como también nosotros podemos seguir sus pasos y empezar a generar una mejora económica, y darnos cuenta del potencial que tenemos en nuestro País.*

### Cuál era la situación de la Empresa previo a la implementación del PROTUR.

Al comentar sobre cuál era la realidad de la empresa antes que PROTUR les asistiera expresó: *para el año 2012, nuestra empresa generaba una venta menor a lo que se genera en el año 2016, respecto a quienes laboraban en la empresa eran 12 empleados (4 permanentes y 8 temporales), los clientes en su mayoría eran huéspedes nacionales.*

### Cuales han sido los principales resultados e impactos alcanzados.

Al referirse a cuales han sido los resultados e impactos más importantes posterior al apoyo del PROTUR que se han generado con la venta de servicios mencionó: *para este año hemos incrementado los ingresos anuales en un 100% en comparación a los años pasados, se han generado nuevos empleos, hoy la empresa contrata un total de 16 personas entre permanente y temporales. En cuanto al mercado, actualmente tenemos visitas de turistas nacionales e internacionales.*

*También en la empresa se implementan algunas prácticas de turismo sostenible que están contribuyendo a nuestro ambiente, por ejemplo, el reciclaje dentro del hostel, de los utensilios que salen de los productos para limpieza, la utilización de la maquinaria para limpieza de la ropa con sistema de ahorro de energía y agua, se brinda educación ambiental a los huéspedes y empleados con el manejo de agua en el interior de las instalaciones y el cuidado de las áreas verdes para mantener las que existen y generar nuevas.*

### Como ha contribuido la Ruta Trinacional de Turismo en el desarrollo de la Empresa.

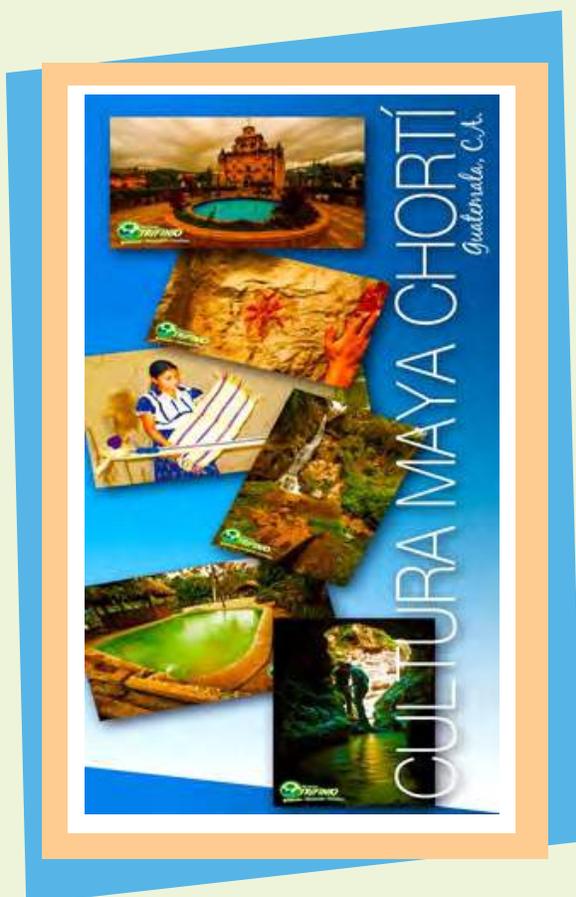
Con respecto a la implementación de la Ruta Trinacional de Turismo Sostenible mencionó lo siguiente: *Esta región posee un territorio con un gran potencial turístico a una distancia muy corta y esto permite el intercambio de visitas de grupos que vienen a dejarnos más ingresos. Y puedo decirles que el crecimiento económico a través del turismo ya se está iniciando gracias a la presencia del PROTUR y la implementación de la Ruta Trinacional de Turismo Sostenible en la Región del Trifinio.*

### La importancia de las gremiales y la Cámara Trinacional de Turismo en el desarrollo de la Empresa.

Respecto a la importancia de los gremios y la cámara Trinacional, expresó lo siguiente: *No trabajamos solos y esto nos abre más oportunidad para fortalecer nuestras empresas, a través de capacitaciones, conocer otras experiencias de las cuales podemos aprender y crear realizaciones comerciales y apoyo con amigos de otros países miembros de la Cámara, y con todo esto, mejoramos la calidad de nuestro servicio.*



## 6. Polo Turístico MAYA CHORTI – Guatemala.



El Polo Turístico “Maya Chorti” se localiza en la región integrada por los municipios de Jocotán, Camotán, San Juan Ermita y Olopa, en esta región se caracteriza por su belleza natural, riqueza cultural y lingüística, también conserva su cultura viva: idioma, costumbres y tradiciones, expresiones artísticas, gastronomía, ritos y ceremonias, que guardan intrínsecamente relación con la cosmovisión Maya.

Durante la implementación del PROTUR, se brindó asistencia a las MIPYMEs en el Polo turístico (Para el último año del programa se atendieron más de 300 MIPYMEs) estas incluyen Hoteles, Restaurantes, Tour operadoras, baños de Aguas Termales, Asociación de artesanos, Fincas con agro eco turismo, entre otros; además de una gremial la cual agrupa algunas de las MIPYMEs asistidas, siendo esta gremial el Comité de Autogestión Turística (CAT) Región Chorti; fortaleciendo estas MIPYMEs a

través de procesos de capacitación y asistencia técnica, procurando que las mismas mejoren su competitividad e implementen las buenas prácticas dentro de la oferta de sus productos y servicios.

La principal demanda que el Polo presentaba, era la creación y fortalecimiento de capacidades en el recurso humano de los actores del gremio turístico y acciones tendientes a mejorar la calidad de sus servicios/productos y la atención al turista. De igual forma se tenía la ausencia de recurso humano capacitado para realizar guianza turística. Resultado de ello, en esta región los servicios y productos ofertados eran poco satisfactorios y no tan atractivos para el visitante. Pero con la intervención del PROTUR, se ha mejorado la oferta turística de dicho Polo, por lo que ahora se cuenta con el atractivo turístico de un mercado artesanal itinerante en Vivo, perfilando esta región como una oferta turística única en la Ruta Trinacional de Turismo Sostenible.

Dentro de las MIPYMEs asistidas en este Polo, se da a conocer el testimonio de 2 empresarios que relatan su experiencia, producto del apoyo recibido por el PROTUR.



## Cafetería Café La Fuente. -



Café La Fuente, es una empresa familiar, la cual se localiza en el municipio de Camotan en el departamento de Chiquimula, misma que fue fundada en el año 2007, desde su fundación, se dedican a la venta de comidas que incluyen desayunos, almuerzo, cenas y refacciones y su principal mercado es local y regional, principalmente población que labora en organizaciones de gubernamentales y ONGs.

### En que consistió el apoyo del PROTUR.



Nedia Carlota Gutiérrez, propietaria de la empresa, comentó lo siguiente: *Con el apoyo del PROTUR hemos sido beneficiados con procesos de capacitación entre ellos: En el área del Hotel: Normas de Higiene y seguridad personal y a nivel de restaurantes: Organización y administración de empresas turísticas, registro de costos de productos y servicios turísticos, Relaciones humanas principios y valores, Trabajo en equipo y motivación en el puesto de trabajo, Excelencia en el servicio y atención al cliente, Uso de las redes sociales para mercadear su empresa, Plan de negocios, Etiqueta y Protocolo Social, Control y Costeo de Alimentos y Bebidas y Manipulación Higiénica de Alimentos; también, el PROTUR nos apoyó con asistencia técnica especializada en:*

*Elaboración de la filosofía empresarial, Mejora de Imagen Corporativa, Implementación de Buenas Prácticas en Manufactura para Restaurantes y capacitación personalizada para su buena implementación, Elaboración de nuevos Platillos Típicos, mejorar la oferta gastronómica a los clientes.*

### Cuál era la situación de la Empresa previo a la implementación del PROTUR.

Al comentar sobre cuál era la realidad de la empresa antes que PROTUR les asistiera, la propietaria de la empresa expresó: *para el año 2012, los ingresos que se generaban la cafetería eran menores que los ingresos que actualmente se obtenemos, por ejemplo, para ese año obtenidos un ingreso mensual promedio de Q 15,000.00 y empleaba únicamente 3 personas para realizar el trabajo en la cafetería; los clientes era de nivel local y de la región principalmente.*

### Cuales han sido los principales resultados e impactos alcanzados.

Al comentar sobre cuales han sido los resultados e impactos más importantes que posterior al proceso de intervención del PROTUR, expresó lo siguiente: *para el año 2016 la cafetería ha mejorado sus ingresos*

anuales en comparación a los años anteriores, para el año 2016, tenemos un aproximado de ingreso por venta de comidas de Q 30,000.00 por mes, también la empresa ha generado nuevos empleos, por ejemplo para el 2016 en la cafetería trabajan 5 personas. También, para el 2016, se ha incrementado el número de nuevos clientes que visitan la cafetería, ya que siempre viene a comer la población que siempre han sido nuestros clientes, pero también están llegando turistas nacionales y extranjeros.

Asimismo, Neida comentó que producto de la asistencia para la implementación de buenas prácticas de manufactura, en la cafetería se implementan algunas prácticas de turismo sostenible, entre ellas, hoy se clasifica la basura generada en el negocio, para evitar contaminación al medio ambiente, también se mejoró la iluminación cambiando a lámparas ahorradoras. También hoy que sabemos que existe más visitas de turistas en nuestra empresa estamos mejorando nuestro servicio, la cafetería cuenta con equipo audio visual, se ha mejorado la presentación en los platillos que se sirven, se compró un nuevo equipo de cocina y también se cambió en el uniforme de los colaboradores de la empresa, y hemos implementado el área de lobby en el restaurante, porque antes no teníamos esta área para atención a los clientes.

#### **Como ha contribuido la Ruta Trinacional de Turismo en el desarrollo de la Empresa.**

Con respecto a la implementación de la Ruta Trinacional de Turismo Sostenible Neida mencionó lo siguiente: *La Ruta Trinacional RTTS, la consideramos una propuesta innovadora, porque el unir a tres países como un solo destino, esto nos ayuda a ser competitivos en la industria turística; con el hecho de hacer alianzas con los empresarios de los otros polos es un ganar, ya que nos damos a conocer con los turistas que visitan El Salvador y Honduras. Antes de iniciar con la promoción de la Ruta, éramos un destino solo con iniciativas de querer desarrollarnos turísticamente, no sabíamos el valor que se da al innovar los servicios y al implementar estrategias de ventas. Al estar dentro de paquetes turísticos Interpolos, nos permitirá obtener un crecimiento de visitantes y con ello hay un crecimiento en rentabilidad económica.*

#### **La importancia de las gremiales y la Cámara Trinacional de Turismo en el desarrollo de la Empresa.**

Respecto a la participación de la empresa a nivel gremial y de Cámara Trinacional, Neida expresó: *Forma parte de un gremio y por consiguiente soy parte de la Cámara Trinacional, y si conozco de las ventajas que se tienen al asociarse. El beneficio que tenemos al estar asociados a un grupo extenso y variado de empresarios que prestan diferentes servicios, el cual nos permite no solo aprovechar las oportunidades de formación y preparación, sino también nos crea panorama de cómo nos podemos convertir en empresas más atractivas para el visitante, el intercambio de experiencias que hay entre los gremios, favorece para implementar e incorporar nuevos productos y servicios a nuestras empresas.*

## Hotel y Restaurante Cuna Maya Chorti. -



El Hotel y Restaurante Cuna Maya Chorti, fue fundado el año 2011, como una iniciativa familiar empresarial, la cual se localiza en la ciudad Jocotan del departamento de Chiquimula, el mercado que demanda de los servicios de hospedaje y alimentación han sido empleados de instituciones que laboran en el municipio y otros lugares aledaños.

### En que consistió el apoyo del PROTUR.



Respecto al apoyo del PROTUR Hugo Rene Peña propietario de la empresa hotelera, mencionó: *Con la ayuda del PROTUR hemos sido beneficiados con procesos de capacitación en: Cultura turística, Calidad en la atención al turista, Manipulación higiénica de alimentos, Sistema de control financiero para mediana y pequeña empresa. También me apoyaron con asistencia técnica especializada para la implementación de un sistema de control financiero para empresa, además hemos participado en ferias de turismo y ferias municipales de los polos de intervención de la Región*

*Trifinio. También hemos participado de las diferentes actividades que PROTUR realiza en toda el área de injerencia a través de la divulgación de los atractivos con que se cuenta en el polo turístico.*

### Cuál era la situación de la Empresa previo a la implementación del PROTUR.

Al comentar sobre cuál era la realidad de la empresa antes que PROTUR les asistiera expresó: *para el año 2012, nuestra empresa percibía un estimado de ingresos de 25,000.00 quetzales por mes, pero la verdad no llevamos un buen control financiero para tener datos exactos y únicamente trabajamos 2 personas un empleado y mi persona, los clientes en su mayoría eran empleados de instituciones con presencia en el municipio o en otros lugares cercanos, también no implementábamos ninguna practica de turismo sostenible.*

### Cuales han sido los principales resultados e impactos alcanzados.

Al referirse a cuales han sido los resultados e impactos más importantes posterior al apoyo del PROTUR mencionó: *para este año hemos incrementado los ingresos anuales aproximadamente en un 20% en comparación al año 2012, hemos generado nuevos empleos, hoy la empresa laboran 8 empleados entre permanentes y temporales.*

*En cuanto al mercado, continuamos atendiendo los clientes que por años nos han visitado, pero también en estos últimos años, nos están visitando pequeños grupos de turistas.*

*Hoy en la empresa implementamos algunas prácticas de turismo sostenible entre ellas les puedo mencionar: ahorro de agua y energía eléctrica dentro de las habitaciones, por medio de la sustitución de lámparas tradicionales por lámparas led, así como información que se le proporciona a los visitantes sobre la importancia del ahorro en el uso del agua. Así mismo, como parte de la política de la empresa, en el área de lavandería se sustituyó las lavadoras tradicionales, por lavadoras más modernas y que consumen menos energía eléctrica y agua, también nos encontramos en pláticas con una empresa que proporciona productos de limpieza que son amigables con el medio ambiente.*

*Y pensando en dar un mejor servicio a los visitantes se ha instalado una red de wifi dentro del hotel, servicio de lavandería para los huéspedes, y actualmente estamos remodelando el área de restaurante, para relanzar este servicio dentro de las instalaciones. También estamos en camino a consolidarnos como una empresa que cumple estándares de calidad del sello Q.*

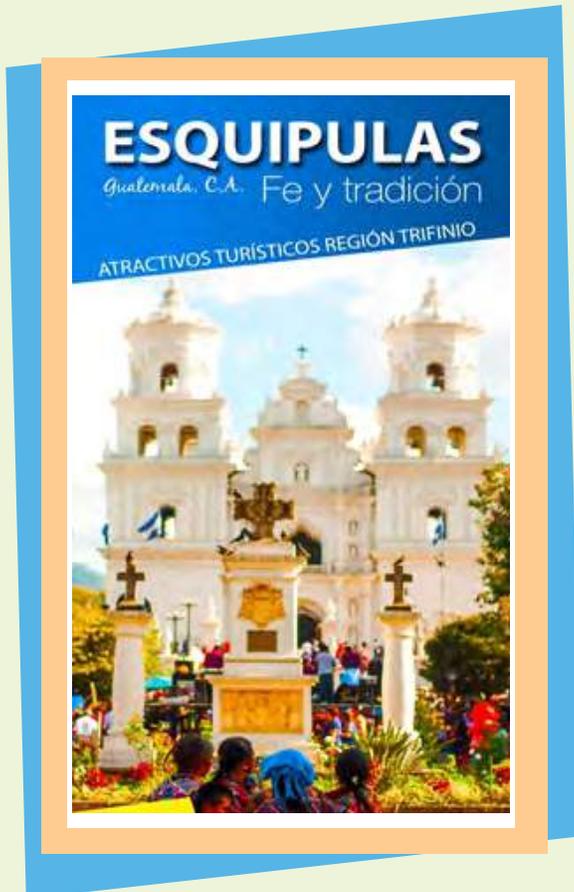
#### **Como ha contribuido la Ruta Trinacional de Turismo en el desarrollo de la Empresa.**

*Con respecto a la implementación de la Ruta Trinacional de Turismo Sostenible mencionó lo siguiente: Es de gran importancia para nuestro negocio la ruta Trinacional de Turismo Sostenible, dado que esta encierra una gran red de posibilidades a corto, mediano y largo plazo de posibles negocios, dado que nos conecta con tour operadores y turistas que regularmente están de paso por la región, pero no contábamos con el medio idóneo de contactarlos, y es ahí donde entra la Ruta Trinacional de turismo sostenible siendo un enlace entre los proveedores y los demandantes de servicios.*

#### **La importancia de las gremiales y la Cámara Trinacional de Turismo en el desarrollo de la Empresa.**

*Según lo comentado por Hugo Rene, respecto a la participación en los gremios y la Cámara Trinacional de Turismo, expresó lo siguiente: El hecho de pertenecer a un gremio es de una gran importancia para nosotros, dado que nos da la posibilidad de abrir puertas. En virtud que uno solo no tiene la misma fuerza que un conglomerado de empresarios, la voz es más fuerte y dividimos las cargas y con ello logramos tener más presencia en la región y nuestra participación en la toma de decisiones en mayor, con la participación en los gremios, formamos parte de la Cámara de Turismo Trinacional, que podremos darnos a conocer con otras organizaciones, otros mercados y podremos tener mejores oportunidades para crecer como nuestros negocios.*

## 7. Polo Turístico ESQUIPULAS – Guatemala.



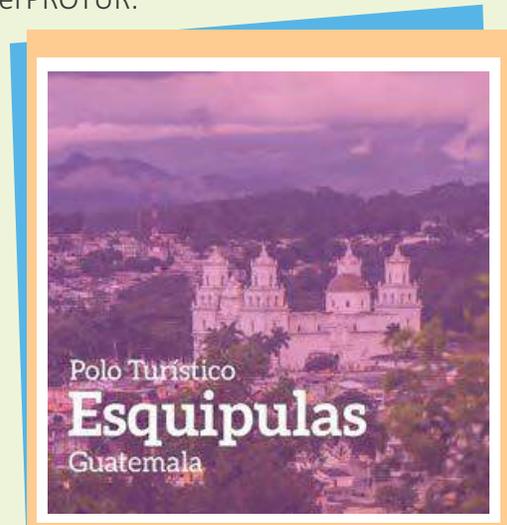
El Polo Turístico “Esquipulas” se localiza en el municipio de Esquipulas, esta región se caracteriza por ser el destino religioso más emblemático de Centro América con una imponente Basílica. Además existen varios atractivos culturales, monumentos históricos y talleres artesanales que complementan la visita al casco urbano de la ciudad, además de variados atractivos cercanos en el área rural para disfrutar de actividades de naturaleza, aventura, agroturismo, deportes extremos y rutas de bici montaña.

En el marco de la implementación del PROTUR, se brindó asistencia a 66 MIPYMEs que incluyen Hoteles, Restaurante, Tour operadoras, Asociación de artesanos, lugares agro eco turísticos entre otros; además de una gremial la cual agrupa

algunas de las MIPYMEs asistidas, siendo esta gremial el Comité de Autogestión Turística (CAT) Región Esquipulas; fortaleciendo estas iniciativas empresariales por medio de procesos de capacitación y asistencia técnica especializada, para que mejoren su competitividad empresarial y de mercado tanto local, nacional e internacional.

Aunque esta región se ha caracterizado por atender tanto a turista nacionales como internacionales, los empresarios y empresarias han desarrollado capacidades para ofertar mejores servicios y productos turísticos que demandan los visitantes, las MIPYMEs demandaban de asistencia técnica y capacitación para mejorar su capacidad empresarial, producción y de participación en los mercados nacionales e internacionales; ante la realidad que enfrentan los empresarios, con la intervención del PROTUR se han logrado resultados que están contribuyendo al crecimiento de las empresas para ofertar un mejor servicio turístico en la región, aprovechando el potencial turístico del Polo.

Dentro de las MIPYMEs asistidas en este Polo, se da a conocer el testimonio de 1 empresarios que relatan su experiencia, producto del apoyo recibido por el PROTUR.



## La Casa de las Quesadillas. -



Casa de las Quesadillas, es una empresa familiar, fundada en el año 2012, y se localiza en el casco urbano del municipio de Esquipulas, desde su fundación, se dedican a la producción y comercialización de diferentes tipos de pan, entre ellos las quesadillas y su mercado meta son consumidores locales y principalmente turistas visitantes a la basílica.

### En que consistió el apoyo del PROTUR.



Gerson Vega, propietario de la empresa, comentó lo siguiente: *Con el apoyo del PROTUR hemos sido beneficiados con procesos de capacitación entre ellos: Servicio y atención al cliente, Gestión administrativa, Buenas prácticas ambientales y sostenibles, servicios de Restaurantes, entre otros. También, el PROTUR nos apoyó con asistencia técnica especializada para mejorar la imagen corporativa (Tarjetas de presentación, banners, Rotulación) y la definición de la filosofía institucional (Misión, visión, políticas, valores, buenas prácticas), entre otras. Asimismo, hemos participado de festivales gastronómicos, giras entre polos turísticos*

*de la Región Trifinio, para conocer otras experiencias, las cuales nos pueden servir para fortalecer nuestra empresa.*

### Cuál era la situación de la Empresa previo a la implementación del PROTUR.

Al comentar sobre cuál era la realidad de la empresa antes que PROTUR les asistiera, el propietario de la empresa expresó: *para el año 2012, que fue el año de apertura de nuestro negocio, los ingresos que se generaban por mes en promedio de Q 70,000.00 y empleaba únicamente 3 personas para realizar el trabajo en la empresa y los clientes eran consumidores locales y visitantes a la Basílica.*

### Cuales han sido los principales resultados e impactos alcanzados.

Al comentar sobre cuales han sido los resultados e impactos más importantes que posterior al proceso de intervención del PROTUR, expresó lo siguiente: *para el año 2016 hemos mejorado los ingresos por venta en un 25% en comparación a los años anteriores, para el año 2016, la empresa continua contratando 3 personas, sin embargo,*

*próximamente se contrataran otras personas para laborar en la empresa. También, para el 2016, se ha incrementado el número de personas que consumen nuestros productos, aunque siempre vendemos a consumidores locales, pero se ha aumentado la demanda de visitantes Hondureños y Salvadoreños que visitan nuestra región.*

*Asimismo, Nelson Vega comentó que hoy están implementando algunas prácticas de turismo sostenible, entre ellas, optimizamos y reducimos el consumo de energía y de agua potable, cambiamos a focos ahorrativos y estamos en el proceso de implementar la bolsa de papel para la entrega de nuestros productos al consumidor. Un valor muy grande del apoyo del PROTUR, es poder obtener la certificación del Sello Q.*

### **Como ha contribuido la Ruta Trinacional de Turismo en el desarrollo de la Empresa.**

Con respecto a la implementación de la Ruta Trinacional de Turismo Sostenible Nelson mencionó lo siguiente: *La Ruta Trinacional, la consideramos muy importante porque podemos hacer alianzas estratégicas con otras empresas que forman parte de la Ruta Trinacional, también podremos darnos a conocer con nuestros productos en otros países, logrando un beneficio donde ganar-ganar, porque se puede dar a conocer su empresa en la Región Trifinio y otros países.*

### **La importancia de las gremiales y la Cámara Trinacional de Turismo en el desarrollo de la Empresa.**

Respecto a la participación de la empresa a nivel gremial y de Cámara Trinacional, Nelson expresó: *Para nosotros como empresarios que formamos parte de los gremios, tenemos una línea directa para la gestión y las empresas se benefician de las acciones que generan a través de la Cámara Trinacional, porque si se fortalecen los gremios también las empresas que conformamos los gremios nos beneficiamos de tales acciones y podremos crecer empresarialmente.*



## X. CONCLUSIONES

Con las acciones implementadas en el marco del Programa de Ordenamiento y Desarrollo del Turismo Sostenible en la Región Trifinio, para los empresarios y empresarias es notorio el crecimiento turístico de la región, y como, ha impactado positivamente el desarrollo de sus empresas, en términos de mayores ingresos por venta de productos o servicios turísticos, se ha generado más oportunidades de empleos y las empresas han mejorado y diversificado sus servicios y productos turísticos.

Aunque la actividad turística la han implementado desde hace muchos años en la región del Trifinio, esto, por el alto potencial turístico considerando la riqueza, natural, cultural e histórica, los principales mercados eran locales, nacionales y en algunos casos visitantes extranjeros, exceptuando el polo turístico de Copan Ruinas y Esquipulas, que por sus atractivos de reconocimiento internacional son visitados por muchos turistas extranjeros; sin embargo, producto de la implementación de la Ruta Trinacional de Turismo Sostenible, en la Región Trifinio, la oferta turística de esta región como un destino único, el cual se ha promocionado a nivel nacional e internacional; resultado de ello, en los últimos 2 años, se ha incrementado la presencia de turistas extranjeros a la región, tanto de Europa, Canadá, Estados Unidos y los mismos países del triángulo norte Centroamericano.

Producto de la intervención del Proyecto PROTUR, se ha fortalecido la capacidad gestión empresarial de las MIPYMEs beneficiarias en los 7 polos turísticos de la región Trifinio,

permitiendo con ello, que la mayoría de las mismas, se asocien en gremios empresariales a nivel de los Polos; logrando tener más capacidad de gestión, crear alianzas comerciales, y vender de mejor manera los diferentes destinos de la Ruta Trinacional, asimismo se fortalece la Cámara Trinacional de Turismo Sostenible, porque la misma está constituida por los diferentes gremios de cada polo turístico.

Las MIPYMEs, actualmente implementan distintas prácticas de turismo sostenible, acción que la mayoría de estas empresas no la implementaban previo a la implementación del Programa PROTUR, tales prácticas se enfocan en optimizar los recursos naturales, principalmente el agua, además de la reducción en el consumo de energía eléctrica, además del manejo y aprovechamiento de desechos sólidos generados por la propia actividades de las empresas.

La implementación del Proyecto PROTUR en la región Trifinio, permitió despertar el intereses de los empresarios y empresarias en desarrollar el sector turismo; por un lado, mejorando su capacidad de oferta en términos de mayores estándares de calidad y por otro, diversificando nuevos servicios y productos turístico tanto para el mercado local, nacional e internacional, ya que hoy los empresarios no vende de manera individual lo que sus empresas ofertan, sino que se comercializa a través de la marca de cada Polo Turístico y de la Ruta Trinacional de Turismo Sostenibles, en espacios o plataformas de promoción del turismo a nivel nacional y mundial; resultado estas acciones de comercialización y mercadeo, se ha incrementado la visita de turista nacionales y extranjeros a la Región Trifinio.

El turismo cultural a nivel internacional ha presentado una creciente demanda, ya que esta actividad brinda grandes beneficios de desarrollo a las comunidades locales, debido a que aparece como una alternativa económica, para generar nuevos ingresos, es por eso que la RTTS en los últimos años esta creciendo una mayor demanda de los turistas extranjeros.

El Programa PROTUR impulso los guías de turismo, como alternativa de desarrollo para la población joven, lo que favoreció

significativamente al auto empleo y contribuido a bajar la migración, pero será necesario darle continuidad a este proceso implementado en el marco del referido Programa, para fortalecer tales iniciativas de desarrollo económico bajo un enfoque de sostenibilidad.

En términos de sostenibilidad, es importante resaltar que la CTTS y el CITURS son instancias cruciales para que la RTTS continúe en el camino de ser un destino que responda a la demanda, tanto de los mercados nacionales como internacionales.

## **XI. RECOMENDACIONES**

Es necesario continuar fortaleciendo la capacidad de gestión institucional de las MIPYMEs, Gremios empresariales a nivel de cada polos turísticos, y por ende de la Cámara Trinacional de Turismo Sostenible, para continuar desarrollando y fortaleciendo la apuesta iniciada en el marco de la implementación del Proyecto PROTUR; asegurando con ello, generar espacios de coordinación, gestión y búsqueda de apoyo para fortalecer la capacidad de todas estas instancias promotoras e implementadoras de la oferta turística de la Región Trifinio y se continúe posicionando la marca de la Ruta Trinacional a nivel de los mercados nacionales e internacionales.

Para este tipo de proyectos o programa de desarrollo, es recomendable que desde el proceso de planificación y socialización del mismo para su implementación, se logre el involucramiento de todos los diferentes actores que se vincularán en el proceso de intervención, asegurando que tales actores, conozcan la dimensión de la intervención y los

impactos esperado, por un lado, para lograr mayor apropiamiento del programa o proyecto, y por ende mayor involucramiento en su implementación, y por otro lado, no se generen falsas expectativas en cuanto al tipo de apoyo que podrán recibir del programa o proyecto.

Es recomendable lograr el apoyo permanente de los Gobiernos de los 3 países que conforman la región del Trifinio, facilitando con ello, la aprobación y apoyo político, técnico y financiero que se requieran para continuar fortaleciendo la apuesta turística de la Región Trifinio; por ejemplo, con la aprobación de leyes que favorezcan la libre transportación transfronteriza y menos cobro de impuesto para pasar las fronteras, además de facilitar apoyo técnico de los institutos o ministerios de turismo de cada país, esto para consolidar la oferta turística de la Ruta Trinacional de Turismo Sostenible de la región.

De acuerdo con la definición de los destinos por cada polo turístico o entre polos, es necesario

fortalecer la oferta de productos y servicios de las MIPYMEs y diversificar con otros servicios complementarios para que los paquetes turísticos que se ofrezcan nivel de la Ruta Trinacional sean más competitivos y atractivos para el turista tanto nacional como extranjero.

Se deberá continuar trabajando por el posicionamiento de la marca tanto de los polos turísticos, como también a nivel de la Ruta Trinacional, definiendo un plan de comercialización del destino con metas medibles a corto, mediano y largo plazo, y que en la implementación del mismo, exista involucramiento de las MIPYMEs, Gremiales y Cámara Trinacional de Turismo.

Para futuras asistencias técnicas y procesos de capacitación dirigido a las MIPYMEs de la región de Trifinio, se debe desarrollar en el marco de un proceso de intervención de más largo plazo y de manera secuencial, y que paralelo al proceso de capacitación y asistencia técnica, se faciliten medios para que mejor sus capacidades productiva empresarial (gestión y apoyo financiero) y que la atención de personalice de acuerdo a la capacidad y nivel de competencia que posean las empresas y que responda a las demanda del mercado actual.

Con el cierre del Programa la CTTS debe asumir un rol más protagónico, que permita darle

continuidad a los procesos impulsados desde el PROTUR, esto bajo un enfoque de sostenibilidad, considerando con mayor énfasis las acciones que se han realizado entre sus gremiales y tomar el liderazgo para el posicionamiento de la Ruta Trinacional de Turismo Sostenible y sus destinos.

Para asegurar la sostenibilidad de los procesos impulsados por el PROTUR, se deberá trabajar de forma articulada entre el sector público y privado, logrando con ello, que las acciones que se ejecuten, sean de manera consensuada por los diferentes sectores para el beneficio de los empresarios/as y la RTTS en general.

En el marco del CITURS, debe promover la inclusión de los diferentes actores institucionales, tales como las autoridades de turismo, aduanas, seguridad, MIPYMEs, Economía y otros, para coordinar esfuerzos en cada país. Asimismo las Municipalidades y las Mancomunidades, también deberán participar en este proceso para dar institucionalidad a las acciones implementadas.

Se deberá continuar apoyando las gremiales y a la CTTS, en el proceso de creación e implantación de sus portafolios de servicio a los asociados, a fin de apoyar el proceso de organización de asociatividad turística a partir de los servicios de la CTTS a las gremiales y de estas a sus MIPYMEs asociadas.



## XII. LECCIONES APRENDIDAS

Durante el proceso de planificación, socialización e implementación de este tipo de proyectos, es muy importante la participación de todos los actores involucrados, logrando con ello, mayor motivación para involucrarse en el proceso de intervención y a la vez que no se generen falsas expectativas sobre el tipo de apoyo que se facilitará con el proceso de intervención del Proyecto.

En términos de acceder a mercados nacionales e internacionales para ofertar servicios y productos turísticos, es más efectiva cuando se promociona un destino turístico con toda su oferta de manera integral, en este caso la Ruta Trinacional de Turismo Sostenible de Región del Trifinio y no ofertarse como una empresa de manera individual.

El desarrollo turístico de una región es más efectivo, cuando se define el territorio a intervenir y cuáles son sus atractivos, y a que mercado se pretende llegar, ya que esto permite, posicionar una marca del territorio ante el mercado, además los y las empresarias se organizan y son complementarias con la oferta de sus productos y servicios turísticos, logrando que la oferta turística se vuelve más atractiva y competitiva.

Con la implementación de este tipo de proyectos, se genera un valor agregado en cuanto a la creación de mecanismos locales transfronterizos y la

construcción de redes territoriales, así como el consenso Trinacional a escala local y la dinámica incluyente a través del diálogo y colaboración con los actores locales públicos y privados, garantizando su participación, aportación y corresponsabilidad.

Es importante definir con claridad los resultados que se esperan alcanzar durante todo el proceso de intervención de este tipo de Proyecto, y que el proceso de acompañamiento en capacitación y asesoría técnica sea permanente- secuencial y que el mismo responda a los resultados e impactos esperados, considerando las particularidades de la población asistida.

Las Buenas Prácticas en Turismo Sostenible, ha permitido que las empresas estén cambiando su manera de manejar los recursos y reconvirtiendo sus antiguas prácticas a otras más sostenibles, un claro ejemplo es el manejo de la energía, ya que algunos negocios ya utilizan energía solar, lo cual tiene una repercusión directa con su economía y es menos perjudicial con el medio ambiente.

La Cámara Trinacional de Turismo Sostenible-CTTS- ha contribuido a la asociatividad entre las MIPYMES en la región, de esa cuenta las empresas están desarrollando mecanismos de acción conjunta y cooperación, lo cual está contribuyendo a que las empresas mejoren tanto sus servicios como su posición en el mercado, y de igual manera brinda una estructura más sólida y competitiva, lo cual en su conjunto viene a fortalecer aún más a la misma CTTS.

## XIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**Cámara Trinacional de Turismo Sostenible de la Región Trifinio, 2016.** TRES PAISES. UN DESTINO. MUCHAS POSIBILIDADES. Consultado en 01 de diciembre del 2016, disponible en: [www.turismotrifinio.net](http://www.turismotrifinio.net)

**FIDAMERICA - PREVAL, 2007.** Guía de terreno revisada y aumentada. Sistematización de Experiencias locales de Desarrollo Rural. 50 Pág.

**PROTUR, 2011 - 2016.** Informes sobre el proceso de implementación, seguimiento y monitoreo del Proyecto PROTUR.

**PROTUR, 2011.** Documento del Proyecto, Programa de Ordenamiento y Desarrollo del Turismo Sostenible en la Región Trifinio, compartida por El Salvador, Guatemala y Honduras (PROTUR-Trifinio). 18 Pag.

**PROTUR, 2016.** Términos de Referencia Consultoría para la Sistematización de experiencias del Programa de Ordenamiento y Desarrollo del Turismo Sostenible en la Región Trifinio. 6 Pág.

**Rivas, F. 2012.** DIAGNÓSTICO DEL DESTINO TURÍSTICO REGIÓN TRIFINIO. 76 Pag.

## Programa de Ordenamiento y Desarrollo del Turismo Sostenible en la Región Trifinio (PROTUR-Trifinio).

### **Oficina Principal - PROTUR.**

Oficina de la Unidad Tecnica Trinacional del Plan Trifinio  
Esquipulas, Chiquimula Guatemala.  
1era. avenida, 7-01 zona 5, Col. San Jose Obrero  
Telefonos Oficina (502) 7943-1577

**Diciembre, 2016**

