

Tópicos en Educación Ambiental 2 (5), 69-78 (2000)

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS VISITAS GUIADAS A ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS

JAVIER BENAYAS *
RICARDO BLANCO *
JOSÉ GUTIÉRREZ **

Public use of natural protected spaces originates along the idea of National Parks which appeared in the United States in the late XIX century. Considered virgin territories, national parks were kept for citizens to admire natural wonders away from civilisation and human intervention. Nowadays, the maintenance of protected public spaces has become part of tourist and recreational activities. This shift in purpose becomes a key issue for the quality of services delivered in these parks —particularly in relation to the ways in which national parks are interpreted by the government and by the public in terms of heritage and patrimony—. To deal with this issue, staff who are in close contact with visitors and locals alike need to receive proper training in developing effective communication skills. This paper presents relevant key findings from and recommendation generated by a formal assessment of services delivered at the Parque Nacional de Cabañeros in central Spain.

Introducción

El uso público en los espacios naturales protegidos se origina asociado con la idea de parque nacional surgida en Estados Unidos a finales del siglo XIX. Los parques nacionales se consideraron territorios vírgenes que debían protegerse para que los ciudadanos pudieran admirar las maravillas naturales sin la intervención de la civilización. Esta primera modalidad de uso público basada en un disfrute contemplativo de la naturaleza pronto fue evolucionando, a la vez que el propio concepto de parque nacional también se modificaba hacia una idea más global de espacio natural protegido, donde se integran las actividades humanas. En los años veinte, en los parques nacionales de Estados Unidos algunos guardas ya se habían transformado en los primeros guías intérpretes. Se trataba de mostrar a los visitantes los recursos naturales, con el fin de que comprendieran la

necesidad de protegerlos. Sin embargo, no es hasta la década de los cincuenta cuando la interpretación ambiental o del patrimonio comienza a adquirir cierta relevancia como disciplina y herramienta para informar y comunicarse con los visitantes a estos espacios.

La idea de los parques nacionales fue rápidamente adoptada en España y en 1918 se declararon los dos primeros parques en Covadonga y Ordesa. El crecimiento a partir de esa fecha ha sido continuo, principalmente en las décadas de los años ochenta y noventa. En este siglo, las distintas administraciones públicas españolas han ido creando una amplia red de espacios naturales protegidos como instrumentos de sus políticas de conservación de la naturaleza. El caso de los parques nacionales es un claro exponente de este proceso, tanto por la creación de nuevos parques (Cabrera, Cabañeros, Picos de Europa, Sierra Nevada), como por el avance en su planificación y gestión compartida, sobre todo tras la modificación de la Ley

* Departamento de Ecología. Facultad de Ciencias. Universidad Autónoma de Madrid. Campus de Cantoblanco. 28049, Madrid, España. Correo electrónico: <javier.benayas@uam.es>, <ricblanco@mixmap.com>.

** Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de Granada. Campus de la Cartuja s/n. 18071, Granada, España. Correo electrónico: <jguti@platon.ugr.es>.

4/89 y la elaboración del Plan Director de la Red de Parques Nacionales.

Los espacios naturales protegidos se han convertido también en destinos turísticos, en la medida en que suponen centros de interés a visitar durante las vacaciones y en periodos de ocio y tiempo libre. Los parques nacionales españoles han duplicado, en los últimos cinco años, el número de visitantes, superando en 1999 los nueve millones de visitas. Por esta razón, el uso público se está convirtiendo en una de sus principales funciones. El aumento de la afluencia de visitantes y el desarrollo de los servicios y productos de uso público prueban la importancia del fenómeno. Los ciudadanos quieren conocer y disfrutar de estos espacios, y la interpretación del patrimonio se constituye en una herramienta muy útil para planificar y revelar in situ el significado del legado natural, cultural o histórico al público que visita ciertos lugares en su tiempo de ocio (Ham, 1992; Morales, 1998).

El uso público de los espacios naturales protegidos puede considerarse como una parte de la actividad turística y, por lo tanto, la interpretación del patrimonio puede ser uno de los puntos clave para mejorar la calidad de los servicios y beneficios que el visitante recibe en un parque nacional. Los guías y los monitores encargados de estos servicios son el contacto más próximo con la población local y los visitantes y deben capacitarse para ofrecer servicios eficaces en el plano de la comunicación. La calidad de la interpretación y sus efectos positivos dependen en buena medida de ellos, además de la existencia de una adecuada planificación interpretativa.

Son muchos los esfuerzos iniciados en este campo, pero no siempre se garantizan los objetivos que persigue la interpretación como herramienta de uso público. La necesidad de una interpretación de calidad es evidente ante el panorama expuesto, sobre todo en el modelo de gestión iniciado en los parques nacionales con el Plan Director. Recientemente la Comunidad de Andalucía también ha elaborado un decreto y un manual para regular y definir la actividad de estos guías en la Red de Espacios Naturales Protegidos de Andalucía (RENPA) (Benayas, 2000).

Por esa razón, el objetivo del presente trabajo con-

siste en evaluar la calidad de los diferentes servicios de visitas guiadas que se ofrecen en el Parque Nacional de Cabañeros. Este singular espacio se encuentra entre las provincias de Toledo y Ciudad Real, al oeste de la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha, en la meseta central de la Península Ibérica. Creado recientemente en 1995, se extiende por la cordillera de los Montes de Toledo con una altitud que varía entre los 620 y 1448 msnm, ocupando casi 40 mil hectáreas. Mantiene una de las mejores muestras de bosque mediterráneo de España, albergando 276 especies de vertebrados entre los que destacan el buitre negro (*Aegypius monachus*) con 130 parejas, el águila imperial (*Aquila adalberti*), la cigüeña negra (*Ciconia nigra*), el lince ibérico (*Lynx pardina*) y peces endémicos como el jaraugo (*Anaocypris hispanica*). Los principales ecosistemas son las sierras cuarcíticas, las rañas y los bosques de galería. Las sierras están cubiertas por robledales (*Quercus pyrenaica*) en las altitudes superiores y por espesuras de matorrales mediterráneos (*Cistus* sp. y *Erica* sp.) que alternan con alcornoques (*Quercus suber*) y encinas. Las rañas son extensas llanuras cubiertas por dehesas de encinas y quejigos. En diferentes medios de comunicación se le ha denominado el "Serengueti español" por su aspecto de bosque abierto tipo sabana con una gran presencia de grandes herbívoros.

En definitiva, se trata de un espacio protegido donde están presentes restos del original bosque mediterráneo junto con sus etapas de transformación tras siglos de aprovechamientos tradicionales. A principios de los años ochenta estuvo a punto de convertirse en un campo de tiro para el ejército del aire, abriéndose un intenso debate que se zanjó con la declaración de parque natural por el gobierno regional de Castilla-La Mancha, pasando en 1995 a formar parte de la Red Española de Parques Nacionales.

Objetivos y metodología

Objetivos

El objetivo principal del presente trabajo es realizar una primera aproximación a la evaluación de la calidad de las visitas guiadas ofrecidas a los visitantes del Parque Nacional de Cabañeros. Para ello se han utilizado

dos metodologías de análisis diferentes, pero complementarias. Con ello se pretende contribuir a perfilar los parámetros básicos y los indicadores que pueden ayudarnos a definir la calidad de las actividades interpretativas más frecuentes. Por último, se sugieren mejoras para aumentar la calidad de la interpretación en el ámbito del propio parque nacional y la gestión de su oferta de recursos educativos.

Metodología

Los modelos de evaluación más usuales en la valoración de la calidad de las visitas a espacios naturales protegidos hacen uso de metodologías cuantitativas basadas principalmente en escalas de valoración que el visitante debe asentarse al finalizar su visita. Los instrumentos de evaluación más empleados son escalas tipo likert; si bien la mayor parte de las veces se emplean instrumentos contruidos arbitrariamente sin atender criterios mínimos de calidad técnica. Como consecuencia, la información obtenida no es todo lo fiable que debiera. A todo ello hemos de añadir las limitaciones harto reconocidas (Mrzek, 1993; Robottom y Hart, 1993) que impone el uso exclusivo de instrumentos de evaluación numérica, cuya reducción de la realidad a datos cuantitativos excluye la posibilidad de reflejar toda esa riqueza de matices, cualidades, sensaciones y vivencias que acompañan a este tipo de visitas.

Nuestro equipo de investigación, sin renunciar a la posibilidad de utilizar escalas de estimación cuantitativa de cierta calidad técnica (Del Rincón et al., 1995; Cea, 1996; Azofra, 1999), en el sentido positivo que argumenta Connell (1997) nos planteamos la necesidad de complementar esta evaluación con otro tipo de técnicas más directas y, optando por el grupo de discusión (Canales y Peinado, 1994; Ibáñez, 1994; Vallés, 1997), como estrategia de valoración subjetiva de las visitas, de modo que pudieran reflejarse aspectos más sensitivos y vivenciales basados en la percepción subjetiva de cada uno de los agentes implicados. Finalmente, dichas valoraciones debían ser discutidas, legitimadas y consensuadas en una situación interactiva de grupo de discusión.

Por lo tanto, el modelo de evaluación empleado en este estudio consta de una estrategia integradora basada en la complementación metodológica (Bericat,

1999) de información obtenida por vía cuantitativa y cualitativa.

En primer lugar nos planteamos qué instrumentos podían ser más útiles para analizar y comparar los diferentes servicios de uso público ofrecidos por el parque, para ello efectuamos una revisión de las distintas técnicas empleadas en la evaluación de calidad, tanto en turismo como en el plano educativo. Enseguida, se realizaron varios ensayos piloto en otros espacios protegidos para poner a punto las técnicas de recolección de datos. Se optó por planificar una metodología integradora de instrumentos cuantitativos y cualitativos que arrojara información complementaria.

En ambos casos la evaluación se llevó a cabo por un grupo de licenciados que recibieron una formación específica sobre uso público en espacios naturales protegidos. La visita consistió en probar los diferentes productos de uso público para su evaluación con las técnicas mencionadas. Una vez finalizada la visita se procedió a la puesta en común de la información obtenida y al tratamiento y análisis de los datos por distintas vías.

Instrumentos de evaluación

1. Instrumentos de evaluación cuantitativa. Una evaluación cuantitativa mediante la aplicación de un cuestionario de criterios dirigido a valorar los principales atributos que definen la calidad de la interpretación. Los visitantes asignaron puntuaciones a los diferentes parámetros, valorando tres bloques comunes: la presentación del producto (actitud del guía); la conducción de la visita, y las técnicas de comunicación empleadas. Se utilizó una escala de tipo Likert en la que 1 era la mínima puntuación y 4 la máxima. Se decidió emplear números con el fin de obtener una nota media de los diferentes atributos. Este cuestionario estaba previamente validado y sometido a un control de calidad técnica en otros parques, como el nacional del Teide (Canarias) o el parque natural de las Lagunas de Ruidera (Blanco y Benayas, 1998), lo cual arrojaba niveles de validez y fiabilidad altos. El cuestionario base contenía las siguientes preguntas:

a) Valoración del guía:

¿Se presentó personalmente y a la institución antes de empezar?

¿Previamente presentó el desarrollo de la visita guiada:
normas de comportamiento, horario, objetivos?
¿Fue receptivo, dispuesto a hablar?
¿Estuvo amigable y positivo?

Técnicas de comunicación utilizadas por el guía:

¿Miraba al público mientras hablaba?
¿Habló al grupo suficientemente alto?
¿Habló a todo el grupo?
¿Habló con claridad?
¿Utilizó las manos para dirigir la atención?
¿Utilizó un vocabulario apropiado a nivel del grupo?
¿Utilizó anécdotas y ejemplos adecuados?
¿Relacionó la información a la vida y personalidad del grupo?
¿Prestó atención a eventos circunstanciales?
¿Estimuló la participación con preguntas abiertas?
¿Estimuló el uso de dos o más sentidos?
¿Usó el humor en sus explicaciones?
¿Utilizó materiales en sus explicaciones:
piedras, plumas, etcétera?
¿Repetió los comentarios interesantes que la gente hacía?

Conducción de la visita:

¿Condujo adecuadamente al grupo entre las paradas?
¿Dio instrucciones para estructurar el grupo?
¿Dio tiempo a la audiencia para observar los puntos de interés?

Valoración del itinerario:

¿Fue adecuado el tiempo dedicado a realizar la ruta?
¿Fue muy dura al nivel físico?
¿Resultó atractivo para el visitante?

El cuestionario se complementaba con una serie de preguntas abiertas:

En relación con los contenidos:

¿Podría identificar el tópico y los temas expuestos, si los hay, por el guía en el recorrido?
Escriba el mensaje principal que puede recordar de su visita guiada.

Con respecto a las paradas realizadas:

¿Fueron suficientes?
¿Fueron diversas?
¿Su duración fue adecuada?
¿Tenían contenido?
¿En ellas el guía llamó la atención sobre algún rasgo?
Durante la parada, ¿el guía conectó con el/los temas tratados?

Conclusión del itinerario:

¿El guía reforzó el tema tratado?
¿La despedida fue adecuada?
Satisfacción global de la visita guiada (Valore de 1 a 10)
Guía:
Recorrido, sendero:
Itinerario interpretativo.

Sugerencias a la visita guiada:

2. Instrumentos de evaluación cualitativa. Una segunda opción consistió en realizar una evaluación de carácter más participativo y cualitativo. Para ello se siguió una técnica de dinámica de grupos, donde el grupo evaluador, a través de una lluvia de ideas semidirigida, propuso los puntos fuertes y débiles de los diferentes productos valorados sobre el terreno. El grupo evaluador funcionó como un cliente misterioso (con cierta especialización y cualificación), que durante la visita se comportaba como un visitante más, pero que procuraba fijarse en aquellos aspectos más relevantes para valorar la calidad de la visita desde una perspectiva eminentemente subjetiva.

Características del grupo evaluador

Los resultados del presente trabajo fueron obtenidos en una salida práctica realizada el 1 de octubre de 1999 dentro del IV Curso de gestión del turismo y desarrollo local en espacios naturales protegidos. Curso impartido por el Departamento de Ecología de la Universidad Autónoma de Madrid, financiado por el Fondo Social Europeo y dirigido por Javier Benayas y Ricardo Blanco.

Participaron 33 alumnos (incluidos los 2 profesores) en su gran mayoría licenciados en Ciencias Biológicas y Ciencias Ambientales 70%, Geografía 20% y otros

5%, en su mayoría de la Comunidad de Madrid. Una cuarta parte del grupo ya había visitado previamente Cabañeros.

La salida práctica, un día de duración, consistió en una ruta guiada en todoterreno por la raña, visita al nuevo centro de interpretación Casa Palillos, visita al ecomuseo de Horcajo de los Montes y por la tarde visita guiada a pie por el río Estena.

El objetivo de la actividad era conocer los productos, servicios y equipamientos de uso público del parque nacional, especialmente los de interpretación del patrimonio y diseñar un sistema de valoración de estos productos con vistas a mejorar su calidad. Antes de la visita los alumnos habían recibido formación específica en educación ambiental e interpretación en espacios naturales protegidos.

Los resultados

En los últimos años, el parque ha aumentado progresivamente el número de visitantes, en parte como consecuencia del cambio de figura de protección y por el nuevo modelo de uso público adoptado, más acorde con la demanda. En 1992 el antiguo parque natural recibía 1500 visitas y disponía de un centro de interpretación y un sistema gratuito de visitas guiadas en vehículos todoterreno con una capacidad inferior a las 20 personas por día, que llevaba en régimen de concesión una cooperativa local. Los tiempos de espera para conseguir plaza en el cupo de visitas eran de varios meses en época de máxima afluencia (temporada de la berrea de los ciervos y primavera). En 1993 se duplicó el número de visitantes y un año más tarde se llegó a superar los 7 mil visitantes al año. La declaración como parque nacional supuso una ampliación de la superficie protegida y una diversificación de las posibilidades de uso público, a la vez que un aumento de las visitas.

Lógicamente, la fragilidad de los recursos naturales (las colonias de buitre negro, parejas reproductoras de especies en peligro), y la ausencia de infraestructura de acceso en el interior del parque, condicionan la capacidad de acogida de visitantes y, por lo tanto, los tipos de productos y actividades de uso público que pueden realizarse. Se ha optado muy

acertadamente por un modelo basado en la interpretación personalizada como fórmula para que los visitantes conozcan y disfruten el parque sin menoscabo de los recursos naturales.

La situación actual muestra la evolución experimentada en el uso público. Se ha remodelado el centro de interpretación original, y se han construido, en colaboración con los municipios y con el grupo de acción local de LEADER II, tres nuevos museos etnográficos temáticos en los cascos urbanos de los tres municipios, por los cuales se accede al parque. La capacidad del producto estrella, las rutas guiadas en vehículo todoterreno, ha aumentado al disponerse de cuatro vehículos que alcanzan los 40 usuarios en media jornada. Existen tres rutas básicas guiadas que permiten recorrer los principales ecosistemas, terminando o empezando en el centro de interpretación y en los tres museos etnográficos. La cifra de visitantes en 1999 se aproxima a los 40 mil.

El uso público se completa con un programa de campos de trabajo de voluntarios y el material diseñado para las actividades de educación ambiental de los grupos de escolares que visitan el parque, además de las actividades de información a la población local.

1. Evaluación de los productos de interpretación a través de técnicas de dinámica de grupos

La valoración de los productos se efectuó después de la visita y consistió en una sesión donde los alumnos, a través de una lluvia de ideas, comentaban los principales puntos débiles y fuertes de cada una de las actividades realizadas.

a) Ruta guiada en vehículo todoterreno

La ruta valorada consistió en un recorrido en tres vehículos todoterreno especiales, por pistas que atravesaban la raña del parque de unas dos horas y media de duración. Se realizó una parada principal en el Arroyo del Brezo (paseo por la ribera y monte cercano), una segunda más corta en la raña (para observar un grupo de ciervos), varias paradas (al menos cinco) sin apearse del vehículo en el transcurso de la ruta para observaciones puntuales. Los guías de la actividad forman parte de una cooperativa local y no habían recibido ningún tipo

de formación en el plano interpretativo.

Puntos fuertes:

- Duración y recorrido adecuados.
- Seguridad y comodidad para los visitantes.
- Buenas posibilidades de observación de fauna (sobre todo de las especies más emblemáticas: buitre negro y ciervos).
- Ruta representativa de uno de los ecosistemas característicos del parque.
- Radio de acción amplio (permite visitar varios lugares del parque en poco tiempo).
- Uso de equipos de óptica (prismáticos) facilitados por los guías.
- Paradas suficientes en los centros de interés.
- Permite un mayor control de los visitantes.
- Perspectiva diferente del paisaje (altura del vehículo).
- El propio medio de desplazamiento (vehículo todoterreno) llama la atención.
- Es un recorrido que proporciona una información general sobre el parque.

Puntos débiles:

- Ruta no presentada por los guías. Escasa importancia a aspectos formales (presentación de los guías y de la institución, despedida).
- Hicieron de conductores, pero poco de guías intérpretes.
- No se escuchaban las explicaciones en el interior del vehículo.
- Ausencia de material de apoyo para la visita (croquis que indique ruta).
- Escaso trato con los visitantes en las paradas.
- No existía un hilo conductor en la visita guiada (ni había temas, ni mensajes de interpretación).
- Paradas poco organizadas, interpretación improvisada.

b) Visita guiada a pie por el río Estena

Esta ruta está basada en un itinerario interpretativo de cinco kilómetros aproximadamente de recorrido de ida y otros tantos de vuelta por un antiguo camino que discurre próximo al río Estena y parte del pueblo de Navas de Estena. La duración estimada fue de unas tres horas y media. La visita está asistida por un guía (antiguo guarda del parque) que, aunque no ha recibido

entrenamiento interpretativo específico, sí ha desarrollado de forma autodidacta algunas técnicas efectivas de comunicación con los visitantes.

Puntos fuertes:

- Se presentó adecuadamente e introdujo el itinerario a realizar.
- Estructura y organización de la visita bien preparada por el guía.
- Muchas diversas paradas.
- Itinerario de duración media y cómodo.
- Representativo de los ecosistemas del parque (rico en especies vegetales y en recursos para interpretar).
- Permite obtener una visión de detalle.
- Preocupación del guía por los visitantes (seguridad, atención a sus comentarios, solicitó ayuda para que alguien del grupo realizara la traducción a dos extranjeros que se unieron al grupo).
- Fomentó la participación con preguntas al grupo.
- Relacionó las explicaciones con historias de los habitantes locales.
- El guía fue amable y simpático. Despedida adecuada.
- Comunicación basada en experiencias personales, comunicación vivencial.
- Logró mantener la atención durante todo el recorrido. Incluso finalizó la ruta de forma personal mostrando fósiles que tenía en el jardín de su casa.

Puntos débiles:

- Tamaño de grupo demasiado grande para un sólo guía.
- Ida y vuelta por el mismo sitio.
- Interpretación demasiado centrada en flora y fauna.
- El guía no dio una visión de conjunto y no incidió en otros temas ambientales, que podrían haber sido más apreciados por este tipo de grupo.

c) Visita al museo etnográfico de Horcajo

Museo temático ubicado en un antiguo almacén agrícola. El principal tema de interpretación es la elaboración del vino de pitarra (típico de la zona), si bien el marco global se centra en la vida en los pueblos y los usos tradicionales en la comarca. Se trata de un museo donde los materiales mostrados han sido donados por la población local. La visita es conducida por una guía

Evaluación de la calidad de las visitas guiadas a espacios naturales protegidos

joven, quien ha recibido entrenamiento específico en interpretación. El grupo se dividió en dos tandas para aprovechar mejor la visita, aunque ésta se realizó con bastante rapidez, dada la proximidad de la hora de la comida.

Puntos fuertes:

- Visita muy participativa.
- La guía atendió al grupo a pesar de haber rebasado el horario de cierre.
- Buen diseño del ecomuseo, aprovechando el espacio. • Diseño con elementos vivos (colmena con cristales con un panel de abejas).
- Guía muy preparada. Se sirvió de varias técnicas de comunicación. Usó expresiones comunes y refranes que proceden de las actividades y elementos que se interpretaban en el interior.
- Se sirvió de demostraciones e implica a los visitantes en el manejo de utensilios y otros elementos.
- Materiales de la exposición aportados por la población local (detalle de los nombres de los utensilios expuestos).
- Equipamiento bastante barato.
- Buena ubicación en el pueblo (conectando con carretera que atraviesa el parque y al lado de un centro de desarrollo rural).

Puntos débiles:

- Hubiera sido deseable haber utilizado una casa tradicional.
- Dimensiones pequeñas del recinto.
- Visita demasiado corta, la guía habló muy rápido.

d) Visita al Centro de Interpretación Casa Palillos

Es el primer Centro de Interpretación y el más básico para visitar el parque. Se remodeló en 1999. La visita no fue guiada por petición propia, se prefirió recorrer la exposición observando los materiales. La duración de la visita fue de unos 30 minutos. No se aplicó el cuestionario de valoración.

Puntos fuertes:

- Sistemas de información variados. Proporcionan una información general y amplia sobre el parque.
- Estética muy cuidada.
- Diseño innovador (pasillos con cristales en el suelo, uso

de restos vegetales y animales).

- Memoria anual de actividades del parque nacional a disposición del visitante a través de un ordenador.
- Audiovisual con buena estética (paisaje sonoro, adecuado en duración y buenas imágenes).
- Introducción del centro ligada a la Red de Parques Nacionales Españoles.
- Existencia de elementos relacionados con las actividades tradicionales y el símbolo de identidad del parque y la comarca (cabaña).
- Aprovechamiento de edificación antigua. Buena orientación y diseño interior. Presencia de rampas para discapacitados.

Puntos débiles:

- Demasiada comunicación visual y estética.
- Pasillos acristalados no conectados, a veces con escasa relación con los temas a interpretar.
- Ausencia de materiales para tocar y usar otros sentidos.
- Los videos temáticos apenas se oían.
- Paneles: textos muy largos (pocos visitantes los leerán enteros) y demasiado descriptivos, letra de textos muy pequeña, a veces difícilmente legible (letra con tipografía medieval del panel de evolución de usos). Ausencia de información escrita que no sea descriptiva, escasa información relevante. Textos demasiado técnicos en temas de geomorfología.
- Maqueta del parque sin nombres.
- Prismáticos con video poco prácticos (se ven mal los nombres de las especies, no están ubicados a la altura de niños).
- Apenas hay mensajes sobre la gestión del parque, o la participación de las poblaciones locales. Exposición demasiado centrada en fauna y flora.

2. Evaluación de las actividades de interpretación a través de cuestionarios de criterios

La valoración de las visitas con cuestionarios se efectuó después de haber finalizado la jornada con el fin de poder comparar las diferentes actividades. Las respuestas obtenidas fueron tratadas de manera sencilla y los principales resultados aparecen recogidos en la gráfica adjunta. Las características del muestreo (tamaño reducido del grupo evaluador, un sólo día de muestreo) no

permite llegar a conclusiones con valor estadístico, pero sí puede ser de utilidad para obtener algunas conclusiones y tendencias de las características y calidad, tanto del cuestionario, como de las actividades realizadas. El cuestionario no pudo aplicarse a la visita al centro de interpretación de Casa Palillos por falta de tiempo (sólo se ha valorado este centro a través de las técnicas de grupo).

De forma global puede decirse que los productos de Cabañeros alcanzan una puntuación alta en este cuestionario y que la satisfacción de los visitantes es elevada. La ruta a pie por el río Estena resultó el producto más atractivo para el grupo evaluador (3.6 puntos sobre 4), seguido muy de cerca por la visita al museo etnográfico de Horcajo. La ruta en todoterreno alcanzó un 2.9. El tiempo dedicado a las tres rutas es considerado adecuado, si bien el museo obtiene la puntuación más baja, probablemente porque sólo se emplearon 20 minutos.

Con respecto a la presentación de los productos y la actitud del guía, la mejor puntuación la obtiene la visita guiada a pie, donde el guía presentó el recorrido y a la 'institución', mostrándose muy receptivo durante todo el recorrido. La visita al museo alcanzó similares niveles, aunque ligeramente inferiores. Las puntuaciones de los guías en todoterreno fueron mucho más bajas.

Las técnicas de comunicación empleadas por los guías son comparables entre sí, considerando las limitaciones que tienen los vehículos todoterreno donde el conductor debe hacer de guía simultáneamente. El guía del museo fue el que mayor diversidad de técnicas empleó y logró conectar mejor con el grupo evaluador, probablemente por la ventaja de contar con materiales diversos, que mostraba de forma participativa.

La visita a pie obtiene las máximas puntuaciones en parámetros como el uso de anécdotas y ejemplos, la estimulación con preguntas participativas o el uso de elementos del terreno y materiales en las explicaciones.

La ruta en todoterreno es mucho menos valorada y, por lo tanto, sería el producto con menor calidad de interpretación, debido al doble papel del guía-conductor. Parece que este tipo de producto se basa demasiado

en los eventos circunstanciales y el resto de la labor interpretativa es rutinaria y escasamente motivadora, muy probablemente por la escasa preparación previa que los guías hacen de las rutas. Las técnicas de comunicación tampoco son más adecuadas, si bien limitadas en parte por el uso de los vehículos.

Conclusiones

Hacia una calidad del uso público

La actividad llevada a cabo para la evaluación del uso público del parque nacional ha servido para el diseño de una metodología que podría utilizarse de forma experimental en otros espacios protegidos. Su principal ventaja es su rápida aplicación, si bien el inconveniente principal es la propia valoración que hace el grupo control de visitantes, ya que se trata de un grupo especializado que ha recibido formación concreta sobre uso público e interpretación del patrimonio. Por ello, los resultados obtenidos marcan muchas diferencias con los de las convencionales encuestas sobre satisfacción de servicios y productos de uso público que puedan responder visitantes ocasionales.

Convendría diseñar una metodología mixta basada en las técnicas de grupo y en los cuestionarios de auditoría con el fin efectuar una evaluación detallada de la calidad de la interpretación ofrecida en la Red de Parques Nacionales. A continuación se resumen las conclusiones principales.

1. Sobre la metodología

Técnicas de dinámica de grupos

- Las técnicas de evaluación de la calidad de los servicios de interpretación a través de técnicas de dinámica de grupos permiten obtener diagnósticos rápidos y fiables sobre la calidad y eficacia de la interpretación en espacios protegidos.
- Permiten una visión global rápida y contrastada de los diferentes tipos de productos, permitiendo su comparación desde el punto de vista de la satisfacción, adecuación a los recursos y trato general recibido por los visitantes.
- El visitante aporta sus propias ideas sobre su experiencia interpretativa. Dispone de más tiempo para pensar en aspectos fundamentales y de fondo sobre la estrategia de interpretación y sobre lo que ha aprendido o los mensajes transmitidos

Evaluación de la calidad de las visitas guiadas a espacios naturales protegidos

durante su visita al parque. Esto es una ventaja clara frente a los cuestionarios, donde el público puede responder por compromiso. Por ejemplo, y según el personal del parque nacional del Teide, sus cuestionarios de calidad de las visitas guiadas son normalmente respondidos delante del propio guía. Los visitantes no disponen de referencias para comparar los productos y, por lo tanto, las puntuaciones finales son muy altas y con escasa variabilidad, lo que hace poco útil el propio sistema de evaluación.

- El evaluador puede detectar cuáles son los aspectos más destacados por los visitantes (si han logrado captar los mensajes, si recuerdan los mensajes concretos aprendidos, qué tipo de mensajes son los más eficientes para el público).
- Salen a la luz las carencias básicas del producto, pero más difícilmente las del personal en la medida de que no se profundiza sobre las técnicas de comunicación.
- En definitiva, con esta técnica la estrategia de interpretación del patrimonio se valora de forma rápida y eficaz (se obtienen valoraciones sobre el modelo de uso público y el grado de aprovechamiento de las posibilidades del parque).

Cuestionarios de auditoría

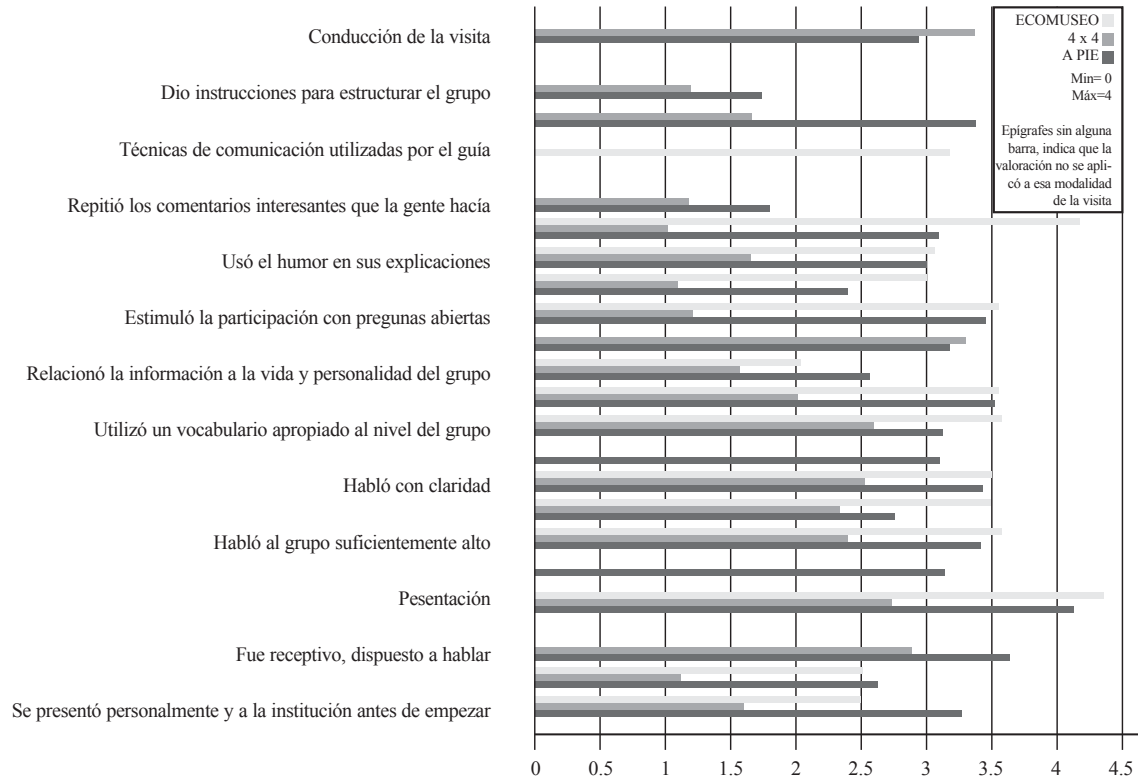
Permiten una valoración de aspectos más detallados, sobre todo con respecto a aspectos formales de presentación de la visita y especialmente de técnicas de comunicación empleadas por el guía.

- Permiten obtener aproximaciones detalladas a la satisfacción de los visitantes.
- Permiten valorar a los guías, comparando las cualidades de los recursos humanos.
- Las puntuaciones permiten valorar los diferentes componentes de los productos con mayor precisión que los modelos de cuestionarios similares (caso del Teide).

2. Sobre el uso público de Cabañeros

En general, podría elaborarse un plan de interpretación del patrimonio del parque y de su área de influencia que englobe los recursos y sus posibilidades con el fin de mejorar la labor de los equipos de guías y reconducir algunos museos etnográficos.

COMPARACIÓN DE LA EVALUACIÓN



El plan redundaría en una diversificación de los mensajes y de los destinatarios (sobre todo población local, colectivos socioeconómicos). Los equipamientos y los recursos humanos deben ser más aprovechados por la población local a través de un enfoque basado en la comunicación y en la participación.

En función de los tipos de visitantes puede diversificarse aún más los productos y servicios de interpretación, especialmente para atender a una demanda más especializada (cursos de formación, estudiantes, visitantes extranjeros). Esto afecta a la duración de las rutas, diseño de rutas autoguiadas fuera del parque e itinerarios temáticos.

Convendría mejorar la formación de los guías, no sólo con cursos convencionales (idiomas), sino con visitas de trabajo a otros parques donde puedan aprender de otros guías. Deben mejorar especialmente en técnicas de comunicación.

Debería realizarse alguna jornada de trabajo interno con los guías, sobre todo adecuando sus habilidades personales (hablar en público) a los diferentes recursos y tipos de visitantes.

Con respecto a la ruta guiada a pie por el río Estena, convendría limitar el tamaño de grupo a un máximo de 12-15 personas por guía. Debe evitarse el cruce con grupos y procurar que el recorrido fuera circular para evitar realizar la misma ruta dos veces.

El parque presenta un potencial de uso público mucho mayor, sobre todo en actividades de educación ambiental, comunicación y participación. □

Bibliografía

- Azofra, M.J. (1999) Cuestionarios. Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Benayas, Javier (Coordinador) (2000) Guía del monitor de espacios naturales protegidos. Andalucía, Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía (en prensa).
- Blanco, Ricardo y Javier Benayas (1998) Plan de ordenación del uso público del Parque Natural de las Lagunas de Ruidera. Dirección General de Medio Ambiente Natural de la Junta de Comunidades de Castilla y La Mancha. Informe no publicado.
- Canales, M. y A. Peinado (1994) "Grupos de discusión", en Delgado, J.M. y J. Gutiérrez (Coord.) Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales. Madrid, Síntesis.
- Cea D'Ancona, M.A. (1996) Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social. Madrid, Síntesis.
- Connell, S. (1997) "Empirical-analytic methodological research in environmental education: response to a negative trend in methodological and ideological discussions", en Environmental Education Research 3 (2), pp. 117-132.
- Del Rincón, D., J. Arnal, A. Latorre y A. Sans (1995) "Cuestionarios", en Técnicas de investigación en ciencias sociales. Madrid, Dykinson.
- Hamm, Sam (1992) Interpretación ambiental. Una guía práctica para gente con grandes ideas y presupuestos pequeños. North American Press.
- Ibañez, J. (1994) "Cómo se realiza una investigación mediante grupos de discusión", en García, J., J. Ibañez y F. Alvirra (editores) El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación. Madrid, Alianza Universidad.
- Morales, Jorge (1998) Guía práctica para la interpretación del patrimonio El arte de acercar el legado natural y cultural al público visitante. Sevilla, Empresa Pública de Gestión de Programas Culturales. Junta de Andalucía.
- Mrazek, R. (editor) (1993) Alternative paradigms in environmental education research. Troy, OH, North American Association for Environmental Education (Traducción al castellano en 1996).
- Rodríguez, G., J. Gil y E. García (1996) Metodología de la investigación cualitativa. Málaga, Aljibe.
- Vallés, M. (1997) "Técnicas de conversación, narración (III): Los grupos de discusión y otras técnicas afines", en Técnicas de investigación cualitativa. Reflexión metodológica y práctica profesional. Madrid, Síntesis.

SEMINARIO

EDUCACIÓN AMBIENTAL: DE LA TEORÍA A LA PRÁCTICA

A celebrarse en Londres, Inglaterra del 4 al 10 de marzo de 2001. Estará coordinado por el Dr. Justin Dillon, International Education Unit, King's College, Londres.

La educación, el medio ambiente y el desarrollo están estrechamente ligados. La educación ambiental no ha logrado lo que muchos esperaban de ella. La pregunta es ¿nuestras expectativas eran muy ambiciosas? ¿subestimamos la complejidad de los asuntos? ¿buscamos respuestas fáciles en lugar de preguntas difíciles? ¿qué hemos aprendido? ¿hacia dónde vamos? ¿qué podemos aprender de los otros?

Este seminario proporcionará una oportunidad para que los interesados con experiencia trabajen en el campo, compartan ideas, intereses, estrategias y soluciones. Asimismo, el seminario mostrará valiosas experiencias del Reino Unido, y se espera que los asistentes contribuyan amplia e inteligentemente.

Los principales temas a abordar serán: medio ambiente, educación y desarrollo; educación ambiental y educación para la salud; política ambiental internacional; Agenda 21 local; evaluación de la educación ambiental; currícula y

evaluación en la educación ambiental; desarrollo de los maestros, y aprendizaje estudiantil.

El seminario será de particular interés para profesionales en las áreas de educación formal y no formal. Tanto, tomadores de decisiones como maestros, quienes podrán contribuir y desarrollar sus áreas de interés en el más amplio contexto de su trabajo. Se discutirán, en los niveles teórico y práctico, aspectos relacionados con escuelas, colegios, universidades y organismos no gubernamentales.

Para mayor información, favor de comunicarse con:

INFORMATION MANAGER
International Networking Events
The British Council
1, Beaumont Place. Oxford, OX1 2PJ, UK
Teléfono: +44 (0) 1865 316636
Fax: +44 (0) 1865 557368/516590

Correo electrónico:
network.event@britishcouncil.org
www.britishcouncil.org/networkevents

REPÚBLICA DE VENEZUELA
MINISTERIO DE AMBIENTE
Y DE LOS RECURSOS
NATURALES RENOVABLES



OFICINA DEL MINISTERIO

OFICIO: No. 00456

DR. EDGAR GONZÁLEZ GAUDIANO
Director General

Fecha: 11 abril de 2000

CENTRO DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN PARA
EL DESARROLLO SUSTENTABLE (CECADESU).

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, RECURSOS NATURALES Y PESCA.
MÉXICO, D.F.

Reciba usted, y todos los amigos del CECADESU, un caluroso saludo de la Comisión Organizadora del III Congreso Iberoamericano de Educación Ambiental.

Como le habíamos informado en anteriores comunicaciones, el Ministerio del Ambiente y de los Recursos Naturales ha estado inmerso en los preparativos del III Congreso Iberoamericano de Educación Ambiental. Desde mediados de diciembre estaban funcionando todas las comisiones (académica, logística, cultura, administrativa y otras) y se logró la aprobación de un presupuesto adicional especial para el Congreso, se hicieron algunos contactos internacionales, etc. La preparación del Congreso venía desarrollándose normalmente y se habían aminorado las dificultades presentadas en un principio. Según nuestros cálculos, y tal como le habíamos manifestado, el Congreso debía desarrollarse en el mes de julio del presente año.

Como usted habrá podido conocer, a través de los diferentes medios de comunicación, a mediados de diciembre nuestro país, en una gran extensión de su territorio, se vio afectado por intensas lluvias, lo que se tradujo en una catástrofe, de incalculables pérdidas, tanto materiales como humanas en el Litoral Central, incluyendo la zona de la ciudad capital Caracas y el Distrito Federal, donde debe desarrollarse el evento.

Ante esta situación se analizó profundamente las posibles consecuencias para el III Congreso, no sólo en nuestro país sino también en el exterior. Por esta razón, se pospuso la realización del III Congreso Iberoamericano de Educación Ambiental para el mes de octubre del presente año del 21 al 26.

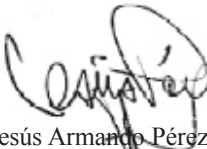
Hemos preparado una breve información sobre el cambio de fecha y solicitamos su colaboración para darla a conocer a través de la revista "Tópicos" y todos los medios de comunicación posibles que Usted considere oportuno. Nosotros por nuestra parte informaremos de esta decisión a todas aquellas personas que han contactado individual o colectivamente por diferentes vías con el Comité Organizador.

Expresamos nuestras disculpas por no haberle informado con anterioridad esta decisión, pero había que realizar algunos ajustes en relación con la sede y otros aspectos.

A finales de abril estaremos enviando el Segundo Comunicado, el cual contiene información más detallada sobre la organización y características para la participación.

Le reitera el testimonio de alta estima y consideración.




Jesús Armando Pérez

III CONGRESO IBEROAMERICANO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL
III MILENIO: PUEBLOS Y CAMINOS HACIA EL DESARROLLO SOSTENIBLE
CARACAS - VENEZUELA, OCTUBRE, AÑO 2000