



TURISMO RURAL COMUNITARIO EN COSTA RICA

La experiencia del Programa de
Pequeñas Donaciones y sus Grupos Socios


Por: Gabriela Calderón y Arantxa Guereña



TURISMO RURAL COMUNITARIO EN COSTA RICA

La experiencia del Programa de
Pequeñas Donaciones y sus Grupos Socios

Por: Arantxa Guereña y Gabriela Calderón



Turismo Rural Comunitario en Costa Rica
La experiencia del Programa de Pequeñas Donaciones
y sus grupos socios

© Programa de Pequeñas Donaciones del PNUD

Primera edición: octubre del 2005

ISBN:

Texto: Arantxa Guereña y Gabriela Calderón.

Programa de Pequeñas Donaciones del PNUD.

Fotografías: Arantxa Guereña y Eduardo Mata,

Programa de Pequeñas Donaciones del PNUD

Ilustración de cubierta: Alexander Corrales

**Mediación y
producción gráfica:** Oveja Negra Producciones
www.oveja-negra.com

PRESENTACIÓN

Muchas de las comunidades apoyadas por el Programa de Pequeñas Donaciones han visualizado el turismo como una de las opciones más importantes con que cuentan para mejorar sus condiciones de vida, a la vez que buscan la protección y conservación del Medio Ambiente, dos de los objetivos de Desarrollo del Milenio. El turismo además constituye una actividad en la que se demuestra que la acción comunitaria puede mantener el delicado equilibrio entre las necesidades humanas y la protección del Medio Ambiente Global, que constituye el principal reto del Programa de Pequeñas Donaciones.

A nivel del país, el turismo de naturaleza ha venido cobrando cada día mayor relevancia, hasta constituirse en la principal fuente de divisas. Sin embargo, la participación de las poblaciones locales en los beneficios derivados de esta actividad, no marcha al mismo ritmo.

Este documento contiene la experiencia generada por las poblaciones locales, en su trabajo día a día, en una actividad que era completamente nueva en su quehacer, en la que son los protagonistas de una nueva forma de hacer turismo, pero sobre todo, contiene el aporte y pensamiento de Arantxa Guereña y Gabriela Calderón, que asumieron con gran propiedad el reto del fortalecimiento de los grupos socios del Programa de Pequeñas Donaciones.

Esperamos que este documento se constituya en una herramienta útil para todos aquellos que incursionen en esta actividad, para que partan de las lecciones aprendidas y del aporte al desarrollo de este tema, generados por el Programa de Pequeñas Donaciones en Costa Rica.

Por Eduardo Mata
Coordinador Nacional
Programa de Pequeñas Donaciones en Costa Rica





ÍNDICE

CAPÍTULO 1 • Turismo: una alternativa para la conservación y el desarrollo.....	10
CAPÍTULO 2 • Una estrategia integral de acompañamiento.....	24
CAPÍTULO 3 • La construcción de una identidad común.....	46
CAPÍTULO 4 • Organizarse para una nueva actividad.....	56
CAPÍTULO 5 • La calidad cuenta... y mucho.....	74
CAPÍTULO 6 • Lo primero: la seguridad.....	94
CAPÍTULO 7 • Un turismo por naturaleza... La sostenibilidad ambiental del TRC.....	102
CAPÍTULO 8 • La cultura rural en Turismo Comunitario.....	126
CAPÍTULO 9 • El papel de la mujer.....	136
CAPÍTULO 10 • Poblaciones indígenas y turismo.....	142
CAPÍTULO 11 • Cómo llegar al mercado.....	154
CAPÍTULO 12 • Muchas formas de turismo... un sólo fin.....	174
CAPÍTULO 13 • Una huella positiva: Impacto del TRC en el ambiente.....	182
CAPÍTULO 14 • Beneficios económicos locales del TRC.....	192
CAPÍTULO 15 • Algunas lecciones aprendidas y desafíos a futuro.....	206
Índice de Acrónimos.....	211
Anexo: Organizaciones socias del PPD que han recibido apoyo para proyectos turísticos desde inicio del PPD a junio de 2005.....	212
Bibliografía utilizada y sitios web.....	225

INTRODUCCIÓN

Esta publicación es el resultado de diez años de accionar del Programa de Pequeñas Donaciones (PPD) en Costa Rica, durante los cuales se han venido impulsando iniciativas de turismo que más tarde se integraron de manera horizontal para el aprendizaje mutuo, el escalamiento para la incidencia política y el acceso al mercado, hasta convertirse en uno de los sectores más importantes del PPD en Costa Rica.

En este proceso, fueron claves los últimos cinco años, desde que en el 2001 comenzó el Programa de Fortalecimiento de los Grupos Socios del PPD, con especial énfasis en el sector de turismo comunitario.

Con este documento pretendemos realizar un pequeño aporte al conocimiento sobre el tema, compartiendo nuestra visión sobre lo que algunos han llamado una "nueva etapa del Ecoturismo". Es una visión desde la práctica, desde el trabajo día a día junto a decenas de organizaciones comunitarias que son las verdaderas protagonistas de este movimiento hacia otras formas de hacer turismo.

Aunque se ha tratado de sistematizar y conceptualizar los diferentes aspectos de una actividad tan compleja y que toca tantas áreas del conocimiento, no se trata de una visión conceptual o teórica, sino que surge de la experiencia. La idea es compartir los hallazgos y los logros, pero también las inquietudes, algunas contradicciones y muchos desafíos aún por enfrentar.

Los primeros capítulos buscan situar al lector en el contexto nacional e internacional de la actividad turística, y describen cómo surgió el Turismo Rural Comunitario desde el punto de vista del PPD y también desde las organizaciones que lo desarrollan.

Los capítulos siguientes abordan los diversos retos a los que se enfrenta cualquier organización que incursione en esta actividad: cómo organizarse, cómo ofrecer un servicio de calidad y condiciones seguras al visitante, cómo gestionar el turismo con criterios de bajo im-

pacto hacia el ambiente y la cultura local. Además, se analizan la gestión del turismo en comunidades indígenas y la perspectiva de género a partir de la experiencia con varios grupos.

A continuación, se presenta el tema del acceso al mercado y un análisis de la actividad desde el punto de vista de la demanda. Finalmente, se comparte una valoración de los impactos que se han producido en la dimensión ambiental y la socioeconómica.

Esperamos que esta publicación resulte especialmente útil para quienes se aventuran en esta actividad, bien sean organizaciones comunitarias, ONGs impulsoras de proyectos ambientales y de desarrollo, organismos donantes o instituciones del Estado.

En el PPD estamos convencidos de que el Turismo Rural Comunitario puede constituirse en una opción de desarrollo local en muchas zonas donde son necesarias nuevas alternativas de ingresos basadas en un aprovechamiento sostenible de los recursos.

Mientras haya personas y comunidades como aquellas con quienes hemos tenido la fortuna de trabajar, comprometidas con la protección de los recursos naturales, generosas y dispuestas a ofrecer lo mejor de sí mismas a quienes las visitan, sabemos que será posible superar todas las barreras.

Este libro pretende también servir de reconocimiento a todos esos esfuerzos constantes y silenciosos. Muchas gracias por ayudar a construir un futuro mejor.



¿QUÉ ES EL PROGRAMA DE PEQUEÑAS DONACIONES?

El Programa de Pequeñas Donaciones del Fondo para el Medio Ambiente Mundial (PPD/FMAM) inicia sus operaciones a nivel global en el año 1992, a raíz de la Cumbre de la Tierra, en la que se crea el FMAM. Se concentra en cinco de las áreas temáticas del FMAM, que corresponden a los principales problemas ambientales globales identificados: pérdida de la biodiversidad, cambio climático, contaminación de aguas internacionales, contaminantes orgánicos persistentes y degradación de tierras, y para inicios del año 2004 ya operaba en 76 países del mundo.

El PPD/FMAM financia iniciativas de los grupos de base comunitaria y organizaciones no gubernamentales, para la protección de los recursos naturales y la disminución de la degradación ambiental, con el fin último de mejorar la calidad de vida de sus comunidades.





En Costa Rica, desde sus inicios en 1993, es ejecutado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) por medio de un Coordinador y un Comité Directivo Nacional, en el cual existe representación estatal, de las organizaciones no gubernamentales y del propio PNUD.

El programa ha sido un importante instrumento dentro del PNUD para coadyuvar en el combate a la pobreza. Durante diez años de ejecución del programa (1993 a 2003), el monto de las donaciones fue de más de 1.500 millones de colones (cuatro millo-

nes de dólares), canalizados a través de 245 proyectos en todo el país.

Los proyectos aprobados son muy diversos, pero en todos ellos se muestra el impacto potencial en el ambiente global, y en el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas de las comunidades. Se brinda apoyo para la consolidación de las secciones de corredores biológicos, la protección y recuperación de ecosistemas para especies migratorias, la protección del bosque y de la biodiversidad con el acceso a incentivos estatales, principalmente por parte de las comunidades indígenas, la conservación de cuencas hidrográficas, la promoción de la agricultura orgánica, la energía solar, el uso de la biomasa, el control de incendios forestales, la recuperación de ambientes marinos costeros y finalmente, las actividades de turismo como un medio para el uso sostenible de los recursos protegidos por las comunidades.

Mediante la prestación de apoyo financiero y técnico a proyectos que conservan y restauran la naturaleza a la vez que mejoran el bienestar y el sustento humano, el PPD demuestra que la acción comunitaria puede mantener el delicado equilibrio entre las necesidades humanas y la protección del Medio Ambiente.

**TURISMO: UNA ALTERNATIVA
PARA LA CONSERVACIÓN
Y EL DESARROLLO**

CAPÍTULO 1



EL SECTOR DE TURISMO EN EL CONTEXTO MUNDIAL

Según la **Organización Mundial de Turismo (OMT)**, el turismo a nivel mundial:

- **Es la principal actividad económica del planeta.**
- **Genera el 11% del producto interno bruto.**
- **Alcanzó la cifra record de 763 millones de turistas internacionales en el año 2004.**
- **Da empleo a 200 millones de trabajadores (uno de cada quince en todo el mundo).**

El turismo se caracteriza por ser uno de los sectores de más rápido crecimiento en la economía mundial, con un promedio de un 8% a nivel global. Para el año 2020 se espera que las cifras de turistas internacionales se dupliquen. También ha demostrado ser una de las actividades más estables en términos de crecimiento y generación de divisas. El movimiento turístico ha gozado de un gran dinamismo en los últimos años, constituyendo un fenómeno social y económico que mantendrá su posición en el futuro.

En el entorno centroamericano, incluyendo Belice y Panamá, los indicadores muestran un crecimiento sostenido con promedios por encima de la media mundial. En este ámbito, Costa Rica se consolida como principal líder receptor de visitantes extranjeros, alcanzando en el año 2000 la cifra récord de más de un millón de ingresos de turistas internacionales¹.

Algunas de las proyecciones a futuro realizadas por la OMT se resumen en lo siguiente²:

- **Nueva visión sobre la sostenibilidad ambiental y cultural:** Se prevé un aumento del nivel de conciencia y preocupación sobre los problemas ecológicos, lo que ejercerá una considerable presión para promover desarrollos turísticos con el menor impacto posible sobre el entorno natural y cultural. Los consumidores de los países industrializados están incrementando su conciencia ambiental y están cada vez más informados de los destinos y productos turísticos. Por esta razón, se espera que el turismo convencional crezca más lentamente que las formas alternativas basadas en actividades especiales relacionadas con medio ambiente, sociedad y cultura, como en el caso de la aventura y el turismo de naturaleza.

1. <http://www.world-tourism.org>

2. Instituto Costarricense de Turismo: Plan General de Desarrollo Turístico Sostenible, 2002-2012.

3. Organización Mundial del Turismo: Turismo y atenuación de la pobreza: recomendaciones para la acción, 2002.

- **Nuevas preferencias y expectativas de los consumidores:** Con el acceso cada vez más fácil a la información turística, la demanda está experimentando un cambio de valores, acentuándose el deseo por la variedad y ampliándose lo relativo a la diversión, la aventura, la búsqueda de lo natural y la sensibilidad hacia el entorno cultural y ambiental del destino turístico. Cada vez más turistas desean participar en el diseño de sus vacaciones, huyendo de la homogeneidad a favor de la diferencia.

En Costa Rica, el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) ha definido las políticas para el desarrollo turístico futuro en el Plan General de Desarrollo Turístico Sostenible 2002-2012, con una connotación de largo plazo y de acatamiento obligatorio para la industria turística nacional. Estas políticas incluyen entre otras las siguientes:

- Se incorpora el concepto de sostenibilidad turística como factor de diferenciación del producto nacional.
- El desarrollo turístico deberá contribuir contra cualquier forma de deterioro social, generando beneficios económicos, protegiendo el medio ambiente y respetando la cultura y valores costarricenses.
- La inversión privada tendrá un compromiso paralelo con el desarrollo local.
- Se impulsará el desarrollo de pequeñas y medianas empresas de alta calidad como estrategia para la incorporación de las comunidades en este sector de la economía.



- Toda la promoción nacional e internacional se hará considerando las propuestas del sector privado y las comunidades relacionadas.

La visión a futuro que plantea el plan considera que "la industria turística se ubicará como uno de los principales dinamizadores de la economía del país, generando beneficios directos e indirectos para el desarrollo humano. (...) El turismo promoverá oportunidades para la participación local directa en el desarrollo, procurando en todo momento que el turista experimente una hospitalidad auténticamente "rica", mezclada con un fabuloso acervo de atracciones naturales bien conservadas".⁴

El turismo es la principal actividad económica en Costa Rica. Según datos recientes del ICT, en el año 2004 este sector generó más de mil cuatrocientos cincuenta millones de dólares en divisas, lo que representa aproximadamente el 20% del total de exportaciones, con un crecimiento promedio anual del 11% (superior al crecimiento promedio mundial del 8%). Según cifras del Banco Central, el sector turismo es la tercera actividad productiva que más inversiones extranjeras atrae al país, después de la industria manufacturera y los servicios. Todo esto la convierte en una de las actividades más dinámicas y generadoras de ingresos. Por ello, mediante el decreto P-TUR-MOPT-H-S, el gobierno declaró de interés nacional y de alta prioridad la actividad socioeconómica del turismo.

El número de llegadas internacionales superó el millón cuatrocientos mil visitan-

4. Instituto Costarricense de Turismo (ICT): Plan General de Desarrollo Turístico Sostenible 2002-2012

tes en el 2004, frente a algo más de un millón doscientos mil en el 2003. Estados Unidos continúa siendo el principal emisor de turistas a Costa Rica, seguido por España, Alemania e Italia. El elemento natural ha sido tradicionalmente el principal motor del turismo, y la visita a las áreas protegidas, tanto públicas como privadas, es la actividad que desarrollan la mayoría de los turistas internacionales.

El Anuario del ICT del año 2003 muestra que se contaba con 379 empresas (15,611 habitaciones) con declaratoria turística, frente a 1,838 empresas (19,392 habitaciones) sin declaratoria, para un total de 2,217 empresas (35,003 habitaciones).

El turismo es una importante fuente generadora de empleo, tanto directo como indirecto. Según datos del Décimo Estado de la Nación⁵, un 40% de todo el dinero que gastan los turistas se queda en Costa Rica (lo cual es casi cuatro veces mayor que la cifra para los principales destinos del Caribe y México).

No obstante, el crecimiento de la actividad turística no siempre se ve asociado a una mejora de los niveles de vida en las localidades y regiones donde se desarrolla. Los desequilibrios territoriales se mantienen, y regiones con grandes inversiones en turismo como Guanacaste Norte o el Caribe Sur siguen presentando los más bajos índices socioeconómicos. Al analizar el impacto del turismo en la economía, se suelen presentar las grandes cifras a nivel nacional, pero se requiere de un mayor conocimiento del impacto del turismo sobre las economías locales.

El papel de los donantes en el desarrollo del turismo comunitario

Hasta la fecha, el Turismo Rural Comunitario en Costa Rica se ha desarrollado fundamentalmente desde las organizaciones de base comunitaria, con el apoyo financiero y técnico de organismos de cooperación internacional y organizaciones no gubernamentales. Este tipo de inversiones surgió a partir de la necesidad de generar alternativas económicas en respuesta al agotamiento del modelo agrícola.



5. Proyecto Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible: Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible: Décimo Informe, 2004

Por su parte, los organismos de cooperación lo vieron como una oportunidad para desarrollar medios de vida sostenibles y reducir la presión directa sobre los recursos naturales.

Se pueden mencionar algunos ejemplos de diferentes organizaciones que han tenido un papel importante en el desarrollo del turismo rural comunitario en Costa Rica:

- El Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF) llevó a cabo uno de los primeros programas en torno al Área de Conservación Arenal, con el que surgieron iniciativas como el Albergue Heliconias de la asociación ABIPA o La Catarata en La Fortuna.

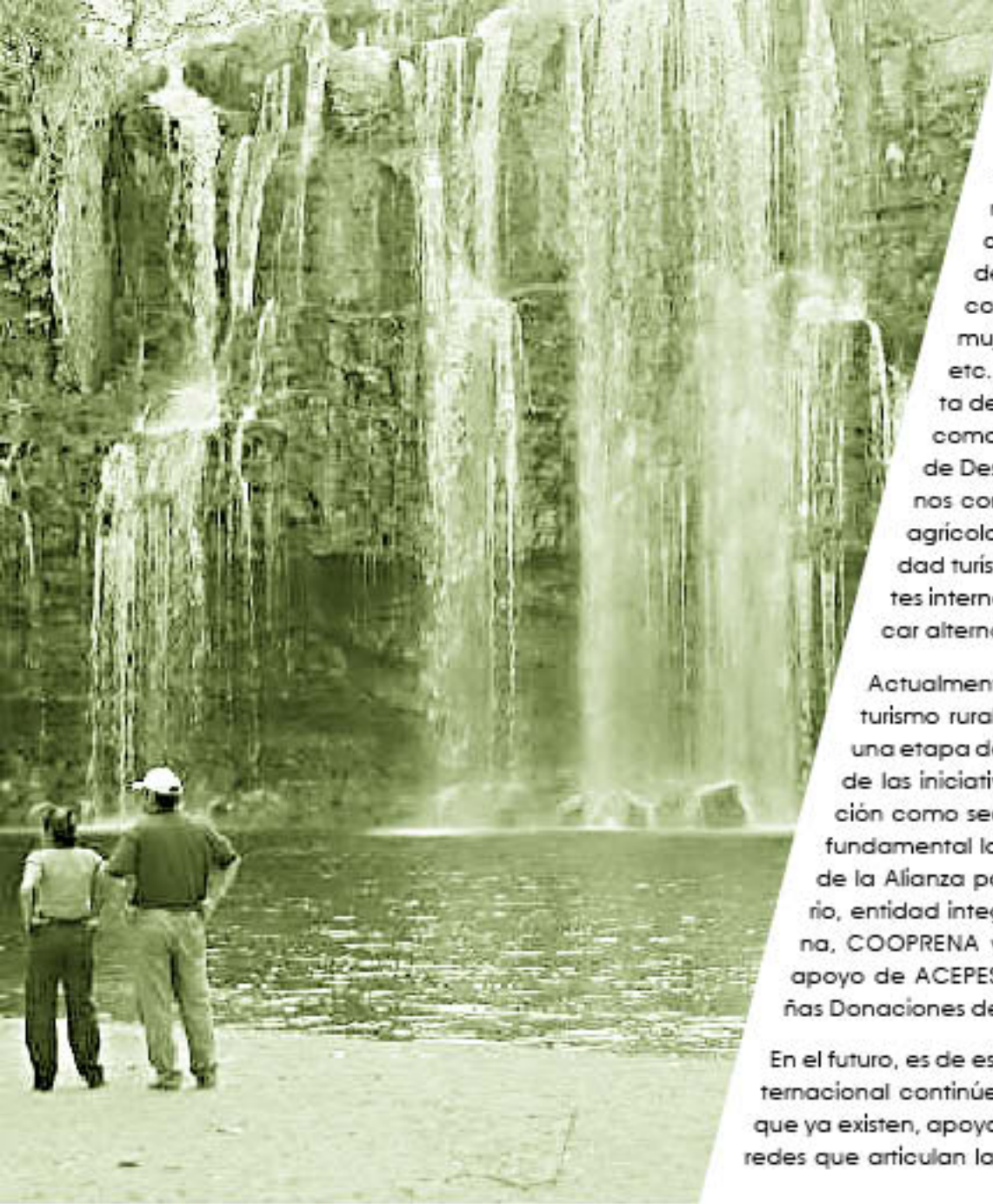
- Desde 1995 a la fecha, el Programa de Pequeñas Donaciones del PNUD/GEF ha financiado y cofinanciado más de cincuenta iniciativas de turismo rural comunitario como un medio de conservación de la biodiversidad, fundamentalmente asociado a corredores biológicos en todo el país. Uno de los primeros proyectos fue la construcción del albergue en la reserva de la Fundación Monte Alto en Hojancha, y entre los más recientes se encuentra la escuela ambiental Nacientes Palmichal de la Asociación para el Desarrollo de San José Rural.

- Fundecooperación, como parte del Convenio de Cooperación Costa Rica-Holanda, tiene como una de sus áreas de financiamiento el turismo rural, y se ha brindado apoyo financiero a varias organizaciones en todo el territorio nacional.

- Otros donantes, como la Fundación Costa Rica/Canadá o la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI), también han invertido recursos en desarrollar iniciativas de turismo como un medio de superación de la pobreza y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y culturales.

- Organizaciones no gubernamentales como la Asociación del Corredor Biológico Talamanca Caribe y Anál, en el área de Talamanca, han brindado apoyo a una serie de emprendimientos turísticos de base comunitaria que se articulan en la Red Talamanqueña de Ecoturismo, la cual integra iniciativas indígenas, afrocaribeñas y campesinas.

- Existen dos importantes redes a nivel nacional surgidas para representar los intereses de las organizaciones del sector y comercializar la oferta de manera articulada. Se trata de la Red Ecoturística Nacional (COOPRENA), con más de diez años de operar y once grupos afiliados, y más recientemente la Asociación Costarricense de Turismo Rural Comunitario (ACTUAR), que aglutina veinticuatro organizaciones socias.



En todos los casos, las actividades turísticas son gestionadas por organizaciones locales de diversa índole: cooperativas, asociaciones de productores, asociaciones conservacionistas, grupos de mujeres, fundaciones, comités, etc. En muchas ocasiones, se trata de comunidades que surgieron como asentamientos del Instituto de Desarrollo Agrario (IDA) en terrenos con vocación más forestal que agrícola, y que entraron en la actividad turística con el apoyo de donantes internacionales y con el fin de buscar alternativas productivas.

Actualmente, se puede afirmar que el turismo rural comunitario ha entrado en una etapa de búsqueda de sostenibilidad de las iniciativas existentes, de consolidación como sector. En este sentido, ha sido fundamental la unión de esfuerzos a través de la Alianza por el Turismo Rural Comunitario, entidad integrada por la Mesa Campesina, COOPRENA y ACTUAR, contando con el apoyo de ACEPESA y el Programa de Pequeñas Donaciones del PNUD.

En el futuro, es de esperar que la cooperación internacional continúe consolidando las iniciativas que ya existen, apoyando el fortalecimiento de las redes que articulan la oferta y su inserción al mer-

cado, y financiando nuevas inversiones en lugares estratégicos y con potencial para desarrollo turístico.

Un turismo por naturaleza

Los problemas ambientales que afectan al planeta se pueden combatir desde el ámbito local, dotando a las comunidades organizadas de medios para desarrollar acciones por la conservación y el uso sostenible de los recursos naturales. Esta es la razón de ser del PPD, que surgió tras la Cumbre de la Tierra en Río de Janeiro y comenzó a operar en Costa Rica en el año 1993.

Desde entonces, se han identificado y apoyado iniciativas de grupos de base comunitaria, principalmente en zonas aledañas a las áreas naturales protegidas, áreas costeras y también en territorios indígenas. Se trata de organizaciones como asociaciones, cooperativas, ONGs y grupos de mujeres.

Hasta la fecha, el Programa ha financiado más de 350 proyectos, fundamentalmente en las áreas de Conservación de la Biodiversidad y Cambio Climático, en actividades diversas como protección de especies, consolidación de corredores biológicos, agricultura orgánica, protección de cuencas hidrográficas, reforestación, conservación y manejo sostenible del manglar, acceso a pago por servicios ambientales en territorios indígenas, promoción de energías renovables y educación ambiental, entre otras.

En 1995 se financió el primer proyecto de turismo en la



comunidad indígena de Yorkín, con el objetivo de generar alternativas económicas que no destruyeran el bosque. El proyecto comenzó apoyando la elaboración de artesanías a partir de materiales naturales, y se amplió posteriormente para desarrollar toda una oferta ecoturística mediante la construcción de infraestructura de hospedaje, el trazado de senderos y la adquisición de equipo para transporte acuático.



Desde entonces, se han emprendido más de cincuenta iniciativas en las que el turismo es un medio para la protección y aprovechamiento sostenible de la biodiversidad, demostrando que esta actividad puede generar importantes beneficios para el ambiente y las poblaciones locales. El turismo rural comunitario desarrolla capacidades en las comunidades para brindar servicios ambientales, al convertirse en un incentivo para la conservación como en el caso de reservas privadas que conforman corredores biológicos, y al estimular acciones de protección y prácticas productivas sostenibles.

De este modo, el turismo rural comunitario permite conciliar la necesidad de preservar áreas para protección con las necesidades económicas de las poblaciones rurales. Permite a las comunidades cercanas a las áreas protegidas integrarse en una actividad económica basada en el capital natural que se protege y, en alguna medida, compensa a estas poblaciones por las limitaciones que les afectan en el uso de los recursos. En el caso de reservas privadas, es un incentivo para la conservación, al poner en valor económico el patrimonio natural protegido.

Por medio de la inclusión en actividades turísticas, las personas que viven cerca de las áreas protegidas se convierten en aliados del Sistema Nacional de Conservación, y contribuyen así a revertir problemas de cacería y tala ilegal. En el contexto económico e institucional actual, la participación de las po-

blaciones locales en los beneficios derivados de la conservación se impone como una necesidad para la sostenibilidad del propio sistema de áreas de conservación. La débil capacidad del Estado para garantizar la integridad de los ecosistemas protegidos, unido a la necesidad de generar alternativas productivas en las áreas de amortiguamiento, hacen que la opción de un turismo sostenible gestionado por las propias poblaciones vecinas se convierta en una posible solución al eterno conflicto entre conservación y desarrollo.

Concebido como un complemento y no como un sustituto de las actividades productivas tradicionales, el turismo puede ser el dinamizador de muchas economías

locales, como una actividad incluyente y que da participación a mujeres, hombres, pequeños productores y prestadores de servicios, artesanos, transportistas, pescadores, guías locales y muchos otros.

Frente a un turismo que excluye a la población local y se apropia de los recursos naturales, generando problemas de deforestación y

contaminación, erosionando la cultura local y limitando el acceso a los recursos de uso público, el Programa de Pequeñas Donaciones hace una apuesta por un turismo que ayuda a conservar y genera oportunidades, un turismo que desarrolla una conciencia ambiental tanto en los visitantes como en la población local, y que contribuye a la valoración del recurso natural y la identidad cultural.

Un turismo para el desarrollo

No hay duda de que el turismo, si se desarrolla y maneja de manera sostenible, puede hacer una contribución significativa al alivio de la pobreza, especialmente en áreas rurales, donde vive la mayoría de la población en condición de vulnerabilidad económica y donde existen limitadas alternativas de desarrollo.

A diferencia de muchos otros sectores, el turismo presenta un mercado en crecimiento para países con altos índices de pobreza, los cuales cuentan con ventajas comparativas. Además, tiene el potencial de generar beneficios económicos directos para las personas en condición de pobreza en los lugares donde viven⁶.

La OMT afirma que el turismo puede considerarse como una fuerza importante para la reducción de la pobreza, así como para la protección ambiental, la puesta en valor económico del patrimonio cultural, la creación de empleo y la generación de divisas.

6. Organización Mundial del Turismo: Turismo y atenuación de la pobreza: recomendaciones para la acción, 2002.

Pero la pobreza es mucho más que la falta de ingresos. El reto del desarrollo es mejorar la calidad de vida, no sólo aumentando los ingresos económicos, sino ampliando las opciones y oportunidades de las personas. En este sentido, el turismo puede contribuir a la ampliación de oportunidades en el medio rural, con la generación de pequeñas y me-

- A. En el caso de organizaciones ambientalistas y de conservación, la motivación es la búsqueda de un soporte económico que dé sostenibilidad a la labor que desempeñan. Muchas de estas organizaciones poseen reservas privadas y tienen que invertir recursos considerables en su protección, mediante labores de vigilancia y control que eviten la cacería, la tala ilegal o los incendios. Pero también requieren fondos para organizar actividades de educación ambiental y gestionar la compra de nuevas áreas para conservación. Es el caso de ASEPALECO y la Fundación Monte Alto, en la Península de Nicoya, la asociación Adessarú en Palmichal de Acosta o la escuela ambiental de Montaña Verde en Rivas de

dianas empresas, el acceso a oferta de capacitación y la puesta en valor de la herencia cultural y el patrimonio natural.

La motivación que ha llevado a las organizaciones socias del PPD a interesarse en proyectos de turismo comunitario responde a diferentes situaciones y necesidades:

Pérez Zeledón. Estas organizaciones vieron en el turismo la oportunidad de generar un ingreso económico basado en el recurso natural que están protegiendo. De esta manera, la actividad turística se convierte en un soporte a las acciones ambientales de la organización, generando mayor sostenibilidad económica a la misma y reduciendo la dependencia de los donantes externos.

- B. En muchos otros casos, el turismo surgió como una respuesta a la necesidad de diversificar las actividades productivas en un medio con limitaciones para la producción agropecuaria. Es el caso de un buen número de asociaciones de productores o asociaciones de desarrollo, en comunidades que resultaron de un proceso mi-

gratorio y de colonización o de asentamientos promovidos por el IDA, en áreas que no eran las más indicadas para la agricultura. Ejemplo de ello son asentamientos campesinos como los de Bajo La Paz en San Ramón, Los Planes de Drake en la Península de Osa o Playa Hermosa en Dominical, entre otros.

En los esfuerzos de búsqueda de alternativas, algunas organizaciones volvieron la vista hacia las áreas de bosque, y encontraron en ellas la oportunidad de generar un ingreso complementario mediante la venta de servicios turísticos. Al mismo tiempo, se preocuparon por frenar la sobreexplotación de los recursos naturales y emprendieron acciones

para gestionar con el IDA y el MINAE la concesión de estas reservas para su protección efectiva.

- C. Un tercer modelo lo constituyen las organizaciones conformadas por mujeres, como la Asociación de Damas Ecoturísticas de la Isla de Chira y otros grupos del Golfo de Nicoya, donde a las necesidades anteriores se unió otra más específica: superar una condición de sometimiento por razón de su género. El proyecto turístico en estos casos ha sido un medio para fortalecer la autoestima, al brindar oportunidades de formación y especialmente al convertir a las mujeres en empresarias, generando ingresos para ellas y sus familias.

D. Los territorios indígenas también merecen un análisis propio. A pesar de albergar una parte muy importante del patrimonio natural de Costa Rica, no se reconoce de forma suficiente el servicio ambiental que proporcionan. El sistema de Pago por Servicios Ambientales presenta limitaciones en la superficie asignada en territorios indígenas, donde la falta de alternativas económicas y los altos índices de pobreza conviven con una abundante riqueza natural. Así, la incursión en la industria turística puede ser una opción que genere desarrollo de forma sostenible, siempre y cuando se gestione bajo una serie de principios y criterios que respeten la identidad propia y la autogestión. Es el caso de iniciativas como las de Yorkín o Kekoldí en Talamanca.

En un país como Costa Rica, donde la fuente principal de divisas es la actividad turística, y con unos recursos naturales bien conservados, era esperable que una crisis del modelo agrícola tradicional provocara que muchas organizaciones del área rural volvieran su mirada hacia el turismo como un motor de desarrollo alternativo.

**UNA ESTRATEGIA INTEGRAL DE
ACOMPañAMIENTO**



CAPÍTULO 2



El PPD en Costa Rica fue uno de los proyectos piloto que en 1992 iniciaron operaciones en todo el mundo. El GEF lo consideró como un proyecto piloto a nivel mundial debido a que se trataba de un programa innovador, descentralizado, que brindaba asistencia por medio de pequeños subsidios a ONGs y organizaciones de base comunitaria (OBCs).

Los subsidios otorgados se utilizaron para apoyar una gran variedad de actividades que tenían como objetivo demostrar y verificar los enfoques a nivel comunitario dentro de las tres áreas temáticas del GEF: conservación de la biodiversidad mundial, mitigación del cambio climático global y protección de las aguas internacionales. La fase piloto se llevó a cabo de 1993 a 1995.

A partir de 1996, el programa inicia su etapa operativa, y en el año 1999 el programa da un giro y deja de ser un proyecto piloto para convertirse en un programa de subsidios de carácter más permanente en la cartera de proyectos del GEF, con una visión de largo plazo y orientación estratégica, que busca generar un mayor impacto en las tres áreas.

El Programa de Pequeñas Donaciones en Costa Rica dio un giro también, en cuanto al tipo de organización a la que se otorga el subsidio, conduciendo sus fondos en un mayor porcentaje a OBCs que a ONGs. Esto tenía el

fin de favorecer el desarrollo de las capacidades locales y cumplir con el objetivo del PPD-CR de que "una vez finalizadas estas iniciativas, los participantes experimentarán una mejora en sus condiciones de vida a través de un mejor uso de los recursos naturales, mayor involucramiento de sus organizaciones en la planificación y toma de decisiones con respecto al manejo sostenible de los recursos naturales y en el flujo e intercambio de información y experiencias".

Este fue uno de los retos principales enfrentados como Programa: cómo llegar a las comunidades, cómo fortalecer sus capacidades para el desarrollo de un proyecto y, especialmente, para hacer un uso sostenible de los recursos naturales que se traduzca en la mejora de sus condiciones de vida.

De esta manera, se fue produciendo una concentración de proyectos alrededor de diversos ejes temáticos que fueron dando lugar a diferentes áreas del programa en Costa Rica:

- Turismo Rural Comunitario
- Energía Renovable
- Agricultura Orgánica
- Reforestación
- Conservación de Cuenclas Hidrográficas
- Combate a incendios forestales
- Manejo sostenible del manglar
- Conservación del bosque por medio de Corredores Biológicos
- Educación Ambiental

Esta diversidad de acciones abrió una serie de oportunidades para el establecimiento de líneas estratégicas para el PPD, que permitirían a futuro impactar no sólo en la conservación de la biodiversidad del país sino en el mejoramiento de las condiciones de vida de las poblaciones involucradas. En el año 2000 se realizó una priorización sobre los ejes que concentraban mayor cantidad de proyectos, siendo el área de ecoturismo el más significativo, con más de un 50% de los proyectos financiados hasta la fecha.

El PPD vislumbró el turismo como una actividad importante para muchas comunidades rurales, para las que en el futuro podría representar un motor de desarrollo, fortaleciendo además los esfuerzos de protección del recurso natural. A ello se le une la fuerte vocación ecoturística de Costa Rica, y la expectativa de muchos grupos locales que presentaron al programa solicitudes de apoyo.

Caracterización de los proyectos de turismo en el año 2001

Con el fin de conocer mejor las necesidades de las organizaciones socias y apoyar más estratégicamente a los grupos que estaban trabajando en turismo, se aplicó una herramienta de diagnóstico que posibilitara:

1. Trazar la línea base en cuanto a la calidad en el servicio ofrecido por los grupos y su capacidad de gestión.
2. Identificar fortalezas y debilidades, así como las necesidades de inversión, capacitación y promoción.
3. Definir la imagen objetivo hacia la que se deberían encaminar los proyectos, la cual servirá de base para diseñar la estrategia del Programa en materia de Turismo.



Los aspectos relevantes que incluyó esta herramienta son los siguientes: ubicación geográfica (si esta cerca o no de un circuito turístico, o de un destino turístico), actividad propuesta en el proyecto y otras potenciales a desarrollar, servicios brindados, condiciones de infraestructura, condiciones ambientales, formas de acceso, capacitación, forma organizativa imperante, debilidades y fortalezas de las iniciativas, así como necesidades de capacitación e inversión.

La metodología empleada fue una entrevista estructurada con cada grupo, en la que estuvieron presentes al menos cuatro representantes por organiza-

ción. Se visitaron un total de veinte proyectos, de los cuales dos quedaron excluidos de la sistematización: uno de ellos en el Parque Nacional Diriá, por encontrarse aún en una etapa demasiado temprana, y el Albergue El Silencio de Coopesilencio, que fue visitado con el fin de organizar un intercambio con los grupos socios del Programa.

De los 18 proyectos caracterizados, 8 se encontraban ya en operación y 10 en fase de construcción. La distribución por región geográfica, según las cinco regiones en las que se divide el país para efectos de planificación, fue la siguiente:

Distribución geográfica de los proyectos turísticos financiados por el PPD, Año 2001



A partir de la información recolectada en el diagnóstico, fue posible realizar un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), así como identificar las necesidades de capacitación para los grupos de turismo comunitario, lo que permitió esta-

blecer las bases para una estrategia de intervención en este sector, detallada en apartados siguientes.

Los resultados para el año 2001, en el que dio inicio el programa de fortalecimiento, fueron los siguientes:

FORTALEZAS

- Ubicados en lugares bien preservados y de gran belleza escénica.
- Muchas posibilidades para la observación de flora y fauna.
- Infraestructura básica para prestar el servicio turístico.
- Terrenos en propiedad de la organización local.
- Modos de vida preservados de forma genuina, como agricultores o pescadores.
- Estructura organizativa elemental para la administración del servicio turístico.
- Participación de hombres y mujeres.
- Conocimiento local sobre la biodiversidad y sus usos tradicionales.





OPORTUNIDADES

- Gran conocimiento local puede potenciar la formación de guías locales.
- Revalorizar la identidad cultural como un atractivo turístico.
- Transformar los lugares de difícil acceso en tours de aventura.
- Gran disposición de aprendizaje para hacer crecer las iniciativas.
- Crecimiento del sector de ecoturismo y de otros asociados a los recursos naturales y culturales autóctonos.
- Valor agregado por la labor de protección de los recursos naturales, para presentarlo como un elemento competitivo.
- Cercanía a las áreas silvestres protegidas.
- Establecimiento de rutas turísticas.

DEBILIDADES

- Lugares muy poco conocidos.
- Limitado acceso a servicios básicos de electricidad, agua potable, saneamiento y comunicación.
- Acceso dificultoso y ausencia de señalización.
- Falta de enfoque empresarial de la actividad.
- Nivel de calidad muy variable.
- Carencia de planes de promoción y mercadeo.
- No está bien identificado el segmento del mercado al que dirigirse.





AMENAZAS

- Recargo de funciones en las organizaciones, inmersas en actividades ambientales y comunales.
- Desplazamiento por otras ofertas de ecoturismo no comunitarias.
- Posibilidad de que la rentabilidad no sea suficiente y se abandonen los esfuerzos iniciados.
- Oferta como sector limitada y sin articular en una comercialización conjunta.

Recomendaciones del análisis:

- Dar un enfoque empresarial a la actividad y adecuar la organización para ello, con una distribución clara de funciones y responsabilidades.
- Mejorar el servicio de alimentación, en cuanto a la presentación y el uso de productos locales.
- Mejorar la formación de los guías locales.
- Cumplir con los requisitos y permisos de funcionamiento municipales, del Ministerio de Salud y del ICT.
- Gestionar capacitación en los diferentes ámbitos de la actividad.
- Mejorar las condiciones de acceso y señalización.
- Revisar las tarifas y adecuarlas a los costos y al mercado.
- Poner en valor la identidad cultural como atractivo turístico.
- Proporcionar a los visitantes información sobre la biodiversidad.
- Aplicar prácticas de gestión ambiental.
- Elaborar planes de mercadeo y materiales promocionales de calidad.
- Buscar vínculos con la industria del turismo.
- Evaluar alternativas de comercialización.
- Adoptar las medidas necesarias para la seguridad de la actividad.
- Invertir más en equipamiento, capacitación y promoción, y no solamente en la creación de la infraestructura.

La estrategia

Una vez que se concluyó el diagnóstico de las iniciativas financiadas, el PPD diseñó la estrategia para un nuevo programa: el Fortalecimiento de los Grupos Socios. A continuación se presenta la metodología implementada:

Metodología para el Fortalecimiento de los Grupos Socios



Para abordar la problemática del sector se consideró conveniente trabajar en cuatro frentes de acción:

1. **Fortalecimiento de la calidad del producto:** recurso humano y producto turístico. Se fortaleció el recurso humano mediante capacitaciones e intercambios dirigidos específicamente a las actividades desarrolladas, a través del vínculo con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y también mediante talleres de intercambio de experiencias entre los grupos socios. El fortalecimiento de la calidad del producto turístico se lleva a cabo por medio de asesorías profesionales, asistencia técnica y el apoyo de entes gubernamentales.
2. **Acceso al mercado turístico y vínculos con el sector.** Se estimuló la vinculación con operadores turísticos y profesionales del turismo, así como la participación en ferias y la relación con el ente rector de la actividad.
3. **Desarrollo del trabajo en red.** Como primer paso, se facilitó el conocimiento mutuo de las organizaciones por medio de intercambios de experiencias, lo cual estimuló la articulación horizontal que daría lugar más adelante a una red nacional de turismo comunitario.
4. **Incidenca política y formación de alianzas estratégicas como sector.** Las necesidades y debilidades detectadas en el diagnóstico evidenciaron la necesidad de formar alianzas estratégicas con los demás actores del proceso. El papel del PPD se configuró como facilitador y gestor de apoyos por parte del sector gubernamental y del sector privado hacia las comunidades.

Se plantearon dos tipos de estrategias: la primera a nivel interno del Programa y los grupos socios, y la segunda a nivel externo, con el propósito de abordar cada una de las áreas de trabajo antes descritas.



ESTRATEGIA A NIVEL INTERNO

La estrategia a nivel interno se concentró principalmente en proveer asistencia técnica a los grupos, facilitar el intercambio de experiencias entre organizaciones y acompañar el desarrollo de trabajo en red.

Talleres de capacitación e intercambios

Se agruparon las debilidades comunes detectadas en el diagnóstico, y se trataron mediante talleres de capacitación e intercambios realizados en los propios proyectos, sobre las siguientes áreas temáticas :

- Las bases del concepto: ecoturismo comunitario y turismo sostenible.
- Calidad en el servicio turístico:
 - Cómo manejar un albergue.
 - Técnicas de cocina hotelera: cocina en mariscos, cocina caribeña, preparación de desayunos.
 - Servicio de bar y restaurante.
 - Servicio de limpieza de habitaciones.
 - Servicio de recepción hotelera.
- Comercialización y promoción turística:
 - Definición del mercado meta.
 - Elaboración de paquetes y rutas turísticas.
 - Cómo vender y mercadear un producto turístico.



- Preparación para participar en una feria turística.
- Seguridad turística y gestión del riesgo:
 - Técnicas de primeros auxilios.
 - Evaluación del riesgo en actividades turísticas.
 - Planes de emergencia.
 - Seguros y pólizas de responsabilidad civil.
- Gestión ambiental:
 - Sostenibilidad ambiental y buenas prácticas.
 - Técnicas de producción orgánica.
 - Energías alternativas (biodigestores, energía solar, cocinas solares).
 - Tratamiento de desechos y reciclaje.
 - Saneamiento (el tanque séptico, humedales artificiales para tratar aguas grises).
 - Corredores biológicos.
- Gestión cultural:
 - Turismo y cultura.
 - Valoración del patrimonio cultural e incorporación al producto turístico.
 - Regulación del turismo para proteger la cultura local (el caso de la comarca indígena Kuna Yala en Panamá).

- Gestión empresarial:
 - Definición de precios basado en análisis de costos.
 - Uso de herramientas informáticas de comunicación (correo electrónico, Internet).
 - Computación (procesador de textos y hoja de cálculo).

Los talleres de intercambio entre los grupos han demostrado ser una excelente estrategia de aprendizaje, pues permite mostrar en la práctica cuáles son los factores de éxito y las lecciones aprendidas para incorporar al trabajo cotidiano. Además, fueron la oportunidad para comenzar a tejer una red nacional de turismo comunitario.

Asistencia técnica específica

Según las necesidades identificadas, cada organización recibió una asesoría específica brindada por el mismo equipo de fortalecimiento o bien por profesionales externos facilitados por el INA a través del PPD.

Se proporcionó asistencia técnica en los siguientes temas:

- Diseño y construcción de planta turística para hospedaje, alimentación y venta de artesanías.

- Desarrollo del producto turístico y planes de promoción.
- Elaboración de manuales de venta.
- Seguridad turística y planes de emergencia.
- Contabilidad y manejo financiero.
- Planes de trabajo, presentación de informes y elaboración de documentos de proyecto.
- Aspectos organizativos.
- Estándares de calidad y sostenibilidad ambiental.
- Análisis de costos y establecimiento de tarifas.
- Tratamiento de aguas residuales.

Desarrollo del trabajo en Red

El fortalecimiento del trabajo en red estimula las alianzas estratégicas entre las distintas organizaciones, para que la promoción, comercialización e intercambio de información se dé de manera fluida. Además, es también una forma de generar capacidad de gestión por parte de los grupos financiados.

El acompañamiento del PPD se basó en el desarrollo de estas capacidades para que, una vez finalizado el programa de fortalecimiento, los grupos tuvieran la capacidad de desenvolverse por sí mismos y satisfacer sus necesidades a través de la propia gestión con los diferentes organismos estatales y privados.

Este trabajo en red surgió a partir de los talleres de intercambio de experiencias. Se puede citar como ejemplo la conformación de la "Ruta de los cinco volcanes", en la cual varias iniciativas se pusieron de acuerdo e incentivaron su promoción gestionando el apoyo del Ministerio de Relaciones Exteriores. La red del Golfo de Nicoya es otro ejemplo, conformada por las iniciativas de esta región para la comercialización y promoción conjunta.

Por último, lo más significativo ha sido la creación de la Asociación Costarricense por el Turismo Rural Comunitario (ACTUAR), conformada por 24 organizaciones que desarrollan turismo rural y que han sido apoyadas por el PPD. Esta red se inició durante el primer intercambio de experiencias organizado por el Programa.

El fortalecimiento a ACTUAR se ha venido dando en diferentes aspectos:

- Facilitando el intercambio mutuo y propiciando espacios de diálogo entre las iniciativas (talleres de capacitación, intercambios de experiencias y reuniones anuales del programa).
- Apoyando la constitución legal y facilitando el proceso de planificación estratégica de la organización.
- Favoreciendo y propiciando la presencia de la organización en espacios políticos y empresariales de promoción.
- Apoyando a nivel financiero la consolidación de la organización y la realización de actividades que promuevan a futuro la sostenibilidad económica.

ESTRATEGIA A NIVEL EXTERNO

El Instituto Nacional de Aprendizaje

Con el Núcleo de Turismo del Instituto Nacional de Aprendizaje se propusieron talleres de capacitación conjuntos en los que el PPD elaboraba el programa y priorizaba los temas y el INA aportaba las instalaciones y los instructores especialistas. Sin embargo, en ocasiones estos instructores no estaban familiarizados con la realidad de los proyectos de turismo rural comunitario, lo que planteó la necesidad de adaptar los contenidos y las metodologías.

Otra forma de superar esta limitación fue recurrir a instructores externos al INA y seleccionados por el PPD, que conocieran mejor las características de los proyectos de turismo rural comunitario, realizando los talleres de capacitación e intercambios de experiencias preferiblemente en las mismas iniciativas.

El Núcleo de Turismo se mostró muy abierto y con buena disposición al cambio, realizando visitas a los grupos en compañía del personal del PPD y también mediante la participación en talleres de intercambio fuera de San José, en los cuales se daba una participación casi plena de los socios del PPD.

La alianza estratégica con el INA ha significado un gran paso para el PPD y para las iniciativas de turis-

mo rural comunitario, ya que representa un respaldo institucional muy importante para la formación profesional. La presentación de demandas específicas por parte de más de veinte organizaciones comunitarias en todo el país, hizo que la institución observara la necesidad de adaptarse a los requerimientos de un sector que planteaba nuevas demandas formativas.

Actualmente, el INA está definiendo las bases para desarrollar un programa formativo que atienda las necesidades del sector de turismo rural comunitario. Algunas de las prioridades son el fortalecimiento de la capacidad empresarial, la preparación de guías locales, el uso de las nuevas tecnologías de la información, el manejo de un segundo idioma y la búsqueda de la calidad y sostenibilidad según conceptos propios y estándares particulares para el turismo rural comunitario.



El Instituto Costarricense de Turismo

La aproximación al ICT se dirigió primeramente a presentar el sector como una oferta que coincide plenamente con el eslogan de país "sin ingredientes artificiales" y con el ideal de turismo sostenible al que Costa Rica está adherido.

La estrategia fue la unión de esfuerzos con otro ac-

tor clave, el Consorcio Cooperativo Cooprena R.L., que ya tenía cerca de diez años de experiencia en el sector de turismo rural, con el fin de plantear necesidades comunes ante el ICT. El resultado principal fue una alianza estratégica con el departamento de promoción, para las siguientes actividades:

- Lanzamiento de la Guía de Turismo Rural Comunitario.
- Participación en la Feria de EXPOTUR y FERTUR.
- Apoyo de la institución para la feria anual de Turismo Rural Comunitario.
- Inclusión de destinos turísticos en el suplemento Aquí, del diario La Nación.

El Sector Privado

La vinculación de la oferta con el sector privado fue uno de los pasos que significó un acercamiento a la realidad del turismo como actividad económica y a los retos que tenían que afrontar las organizaciones para llegar a la sostenibilidad como empresas.

El primer paso fue convocar a un grupo focal con los principales operadores turísticos. Esto supuso un choque con la realidad para el equipo de fortalecimiento del PPD, ya que los operadores señalaron que si bien la oferta resultaba atractiva, aún no estaba preparada para el mercado, pues no se contaba con productos turísticos bien definidos, tarifas estructuradas, seguros, guías locales bien cualificados y el cuestionamiento más importante: los estándares de calidad.

Esta situación puso en evidencia, entre otros aspectos, la necesidad de un ente encargado de la comunicación eficiente, la venta de paquetes turísticos y el manejo de la logística y las reservas, ya que para un operador convencional resultaba un costo operativo demasiado

alto. Por otro lado, señalaron su preocupación en cuanto a la informalidad del sector en aspectos de tarifas, seguridad y estándares de calidad en los servicios.

Lo anterior sirvió para validar de forma contundente algunas necesidades detectadas en el diagnóstico, y también para fijar algunas metas y los retos más importantes para el sector. La conclusión principal fue que todas las ofertas deberían establecer precios competitivos y un sistema de tarifas rack y netas para cada uno de los servicios, adquirir pólizas de responsabilidad civil, responder a estándares de calidad, contar con medios de comunicación eficientes y al menos con una persona encargada del contacto directo con los operadores.

Otra de las estrategias utilizadas fue el aprendizaje a través del acercamiento a iniciativas privadas de turismo. En Puerto Viejo de Limón y en Bahía Ballena se visitaron varios hoteles pequeños con el fin de apreciar elementos de diseño y decoración, así como elementos culturales locales. Considerando que muy pocas de las personas participantes en las iniciativas de TRC han tenido ocasión de viajar como turistas y hospedarse en un hotel, estas visitas fueron muy importantes para familiarizarse con los gustos del turista.

El voluntariado internacional

En el desarrollo de la planta turística fue muy importante la colaboración de grupos de voluntariado internacional como Reto Juvenil, Raleigh Internacional y el International Service of Volunteers (ISV).

Son grupos que apoyan a organizaciones de base en la construcción de infraestructura, pero que principalmente buscan experimentar un intercambio cultural. Esta interrelación con personas de otros países fue muy valiosa para los grupos, por un lado al superar la barrera del idioma y por otro al sentirse apoyados para la construcción de infraestructuras y apertura de senderos, ya que los fondos donados por el PPD presentan una restricción en cuanto al pago de mano de obra.

Formación de alianzas

En un principio, el equipo de fortalecimiento propició los espacios a nivel institucional y político con el fin de presentar las necesidades del sector. De esta manera, se realizaron gestiones ante el INA, el ICT y la empresa privada, con diversos resultados.

A medida que la Red ACTUAR fue consolidándose, el papel del Programa pasó a ser un apoyo para las gestiones que realiza la organización. En este sentido, un paso importante ha sido la conformación de la Alianza por el Turismo Rural, integrada por COOPRENA R.L., la Mesa Nacional Campesina y ACTUAR, donde el Programa actúa como un ente de acompañamiento, de la misma forma que ACEPESA.

El siguiente esquema refleja las alianzas estratégicas promovidas por el PPD:



ANEXO
TALLERES DE CAPACITACIÓN E INTERCAMBIOS REALIZADOS
(AÑOS 2001 A 2004)

Temática	Taller/Intercambio	Año y Lugar	Participantes
Bases del concepto	Ecoturismo Comunitario y Turismo Sostenible	2001, INA San José	27 (13 mujeres y 14 hombres)
Calidad en el servicio turístico	Cómo manejar un Albergue	2001, Albergue El Silencio (Quepos)	31 (13 M y 18 H)
	Técnicas básicas de cocina hotelera	2001, INA San José	18 (17 M, 1 H)
	Servicio de bar y restaurante	2001, INA San José	14 (12 M, 2 H)
	Limpieza de habitaciones y recepción	2001, INA San José	18 (13 M, 5 H)
	Preparación de desayunos	2002, INA San José	16 (15 M, 1 H)
	Cocina en mariscos	2002, INA Puntarenas	17 (17 M)
	Cocina Caribeña	2001, Finca Educativa en Shiroles (Limón)	16 (16 M)
Comercialización y promoción turística	Definición del mercado meta	2001, Albergue El Silencio (Quepos)	20 (15 M, 19 H)
	Elaboración de paquetes y rutas turísticas	2001, Finca Educativa en Shiroles (Limón)	34 (14 M, 20 H)
	La venta turística en ferias	2001, Colegio de Agrónomos, San José	34 (12 M, 22 H)
	Cómo vender y mercadear un producto turístico	2002, INA San José	23 (11 M y 12 H)
	Preparación y seguimiento para EXPOTUR	2002, INA San José	20 (8 M, 12 H)
	Preparación para la Feria de TRC	2004, ICT San José	23 (11 M, 12 H)

ANEXO
TALLERES DE CAPACITACIÓN E INTERCAMBIOS REALIZADOS
(AÑOS 2001 A 2004) (continuación)

Temática	Taller/Intercambio	Año y Lugar	Participantes
Seguridad turística y gestión del riesgo	Técnicas de primeros auxilios	2001, Los Campesinos (Quepos)	20 (15 M, 19 H)
	Evaluación del riesgo y planes de emergencia	2001, Finca Educativa en Shiroles (Limón)	34 (14 M y 20 H)
Gestión ambiental	Técnicas de producción orgánica	2001, Jugar del Valle (Zarcero)	29 (13 M y 16 H)
	Energía solar, biodigestores y cocinas solares	2001, Casa del Sol (Guanacaste)	29 (13 M, 16 H)
	Sostenibilidad ambiental y buenas prácticas (reciclaje, producción orgánica, conservación)	2002, Fundación Dúrika (Buenos Aires)	28 (17 M y 11 H)
	Producción orgánica y educación ambiental	2002, Montaña Verde	20 (12 M y 8 H)
	Protección del recurso hídrico y corredores biológicos	2002, ASANA (Dominical)	20 (12 M y 8 H)
	Tratamiento de desechos, reciclaje y saneamiento (tanques sépticos y filtros verdes)	2003, Instituto Monteverde (Monteverde)	23 (12 M, 11 H)
	Manejo de desechos en comunidades rurales	2004, ASEPALECO (Nicoya)	22 (14 M, 8 H)
Gestión cultural	Proyectos de turismo en comunidades indígenas	2001, Kekoldí (Talamanca)	34 (14 M y 20 H)
	Turismo y cultura	2003, El Encanto de la Piedra Blanca (Escazú) y Nacientes Palmichal (Palmichal de Acosta)	22 (10 M, 12 H)

ANEXO
TALLERES DE CAPACITACIÓN E INTERCAMBIOS REALIZADOS
(AÑOS 2001 A 2004) (continuación)

Temática	Taller/Intercambio	Año y Lugar	Participantes
Gestión Empresarial	Definición de precios basado en análisis de costos	2001, Albergue El Silencio (Quepos)	20 (15 M, 19 H)
		2001, Finca Educativa en Shirolés (Limón)	34 (14 M y 20 H)
	De proyectos turísticos a empresas de turismo rural comunitario	2004, INA San José	22 (11 M, 9 H)
	Uso de herramientas informáticas de comunicación (correo electrónico, internet)	2003, INA San José	16 (6 M, 10 H)
	Computación (procesador de textos y hoja de cálculo)	2002, INA San José	16 (10 M, 6 H)

ASISTENCIA TÉCNICA ESPECÍFICA


Temática	Detalle de la asesoría
Diseño de la infraestructura para hospedaje y otras construcciones	Acompañamiento a los grupos en asesoría con arquitecto del ICT y con arquitectas de Arquitectura Bio-ambiental
Desarrollo del producto turístico	Asesoría técnica a cargo del INA (2003) y del PNUD (2004) en definición del mercado meta, desarrollo del producto turístico, elaboración de manuales de venta y planes de promoción
Seguridad turística y planes de emergencia	Asistencia técnica a cargo del INA, para la identificación de riesgos y la preparación y puesta en marcha de planes de emergencia
Contabilidad y manejo financiero	Asesoramiento a los grupos por parte del equipo de fortalecimiento en la elaboración de estados de ingresos y gastos
Planes de trabajo, informes y documentos de proyecto	Apoyo por parte del equipo de fortalecimiento
Aspectos organizativos	Asesoría del equipo de fortalecimiento para la definición de roles para la actividad turística
Estándares de calidad y sostenibilidad ambiental	Talleres participativos facilitados por el equipo de fortalecimiento, para la evaluación de la calidad y sostenibilidad
Análisis de costos y establecimiento de precios	Sesiones de trabajo con Juntas Directivas, con el fin de determinar las tarifas.
Tratamiento de aguas residuales	Asistencia técnica de un profesional a cargo de PROARCA, para el diagnóstico de los sistemas de abastecimiento de agua y tratamiento de aguas servidas, con recomendaciones específicas para hacer mejoras

**LA CONSTRUCCIÓN DE UNA
IDENTIDAD COMÚN**



CAPÍTULO 3






Cuando algunas organizaciones comenzaron a incursionar en el mundo del turismo con el apoyo del PPD, lo hicieron de forma aislada y con un gran desconocimiento de la actividad. El acercamiento al mercado no se hizo tampoco con un producto diferenciado, identificado bajo un término común. Poco a poco fue necesario construir esa identidad que ahora se conoce como Turismo Rural Comunitario.


Pero más allá de buscar un término o un concepto, se trataba de desarrollar un sector con una identidad propia, que resaltara las particularidades de esta oferta y señalara los elementos diferenciadores que la hacen especialmente interesante.

Desde el punto de vista de las organizaciones, la creación del concepto común ha sido parte de un proceso de articulación de esfuerzos bajo un objetivo colectivo y unas necesidades compartidas. Y para el PPD, significó la consolidación de una nueva área de trabajo en la que el turismo se integra con otros esfuerzos de conservación de la biodiversidad, y permite el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades locales para la acción ambiental.

En un primer momento, el Programa adoptó el término de Ecoturismo Comunitario, definido por la Sociedad Internacional de Ecoturismo como "una forma de viajar responsablemente a áreas naturales, que conserva el medio ambiente y mejora el bienestar de la población local".

Según la Sociedad Internacional de Ecoturismo, todas aquellas personas que implementan actividades de ecoturismo, deberían seguir los siguientes principios:

- 
1. Minimizar el impacto de la actividad.
 2. Contribuir a la valorización y al respeto natural y cultural.
 3. Proveer experiencias positivas tanto para los visitantes como para los anfitriones.
 4. Generar beneficios directos para conservación.
 5. Proveer beneficios económicos y empoderar a la población local.
 6. Sensibilizar acerca del clima político, medioambiental y social de los países anfitriones.
 7. Respetar los Derechos Humanos y los acuerdos laborales.



Por otro lado, la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) estableció en 1996 que el Ecoturismo "es una forma de viajar responsablemente a lugares naturales relativamente inalterados, con el fin de disfrutar y apreciar la naturaleza y la cultura, promoviendo la conservación y con un bajo impacto del visitante, además de promover la participación activa de la población local en los beneficios socio-económicos"¹.

El Ecoturismo se puede considerar como una modalidad dentro de lo que se conoce como Turismo Sostenible. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), "el desarrollo de un Turismo Sostenible busca satisfacer las necesidades de los turistas y los destinos actuales, y fortalecer las oportunidades para el futuro. Se trata de gestionar todos los recursos de manera que las necesidades económicas, sociales y estéticas sean satisfechas, mientras se mantiene la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, y la diversidad biológica"².

La sostenibilidad aplicada al turismo, como a cualquier otra industria, se basa en tres dimensiones interrelacionadas: ambiental, socio-cultural y económica. Comprende el uso óptimo de los recursos, incluyendo la diversidad biológica, la

minimización de los impactos culturales, sociales y ecológicos, y la maximización de los beneficios para las comunidades locales y la conservación. En este sentido, tanto el ecoturismo como el turismo sostenible contienen principios comunes y coherentes con lo que se persigue en este área del PPD.

Costa Rica es un país reconocido internacionalmente como destino de Ecoturismo. Sin embargo, se considera que gran parte de lo que se promueve bajo esta etiqueta no concuerda con todos los principios que fueron definidos más arriba. Por otro lado, el turismo de base comunitaria que el Programa viene apoyando, posee algunos elementos que lo diferencian del ecoturismo tradicional. Estos factores llamaron la atención sobre la necesidad de desarrollar un nuevo término para la actividad, caracterizándola de una manera más precisa.

Pero más que una definición, el Programa estaba interesado en impulsar la creación de un concepto propio bajo el que los grupos socios se sintiesen identificados y, lo que es más importante, una referencia o modelo hacia el cual orientar sus acciones y desarrollar las iniciativas teniendo como norte una serie de valores comunes.

1. PNUMA: UNEP Manual for the International Year of Ecotourism, 2001.

2. Organización Mundial del Turismo: Turismo y atenuación de la pobreza: recomendaciones para la acción, 2002.

Con este fin, el PPD organizó en Mayo del 2001 el Primer Seminario Taller sobre Ecoturismo Comunitario, con la participación de los 31 grupos socios que existían en ese momento. El objetivo de este primer seminario fue "sentar las bases teóricas y de conceptualización sobre el Ecoturismo, así como aspectos generales a considerar en cuanto a la gestión de la actividad, con el fin de que los grupos asistentes estén en una mejor capacidad de prestar un servicio de calidad con criterios de sostenibilidad ambiental y social".

En ese momento (2001) se hacía referencia al término Ecoturismo. Sin embargo, en ese primer encuentro se definieron algunos valores que diferencian esta oferta de cualquier otra:

- Protección de los recursos naturales.
- Calor humano que se brinda al visitante.
- Gestión por parte de organizaciones en las que las personas se unen para resolver problemas ambientales y buscar mejores condiciones de vida.
- Rescate de los valores culturales y deseo de mostrar la cultura propia a los turistas.
- Oferta turística que presenta la realidad económica, ambiental y social del país.

Los grupos identificaron algunos rasgos del perfil del turista más interesado en este tipo de oferta:

- Personas interesadas en el desarrollo comunitario y en el medio ambiente, que pueden resultar potenciales donantes para acciones de conservación.
- Gente aventurera, y muchas veces con poco presupuesto para viajar.
- Nacionales interesados en el medio ambiente.
- Un turismo diferenciado, dependiendo de la actividad o atractivo de cada lugar.
- Un turismo especializado, interesado en las actividades de cada proyecto y según la zona geográfica.
- Estudiantes de diversas disciplinas.
- Voluntariado, personas con interés en cooperar con los esfuerzos de conservación y desarrollo.

A raíz de este primer encuentro, se constituyó la red de organizaciones ACTUAR, la Asociación Costarricense de Turismo Rural Comunitario (que en ese primer momento se llamaba Alianza Costarricense por el Turismo Alternativo Rural). ACTUAR se autodefinió como una estructura "conformada por organizacio-

nes comunitarias que comparten una visión de protección de los recursos naturales y el mejoramiento de la calidad de vida en sus propias localidades promoviendo el turismo ecológico". Este fue uno de los primeros pasos para la conformación de un movimiento nacional por el turismo comunitario.

Otro hito importante en este proceso de creación de identidad se dio en el año 2002, cuando se elaboró la primera guía "Costa Rica Auténtica", que registra

la oferta de turismo comunitario. El PPD y la red de cooperativas COOPRENA unieron sus esfuerzos para poner a disposición del público información detallada sobre las ofertas existentes.

En ese momento se hizo necesario adoptar un término diferenciador, y COOPRENA y el PPD se sentaron a analizar distintas opciones, valorando las fortalezas y debilidades de cada una:

Fortalezas y debilidades de los diversos conceptos para el TRC.

TERMINO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Eoturismo: Forma de viajar responsablemente a lugares naturales relativamente inalterados, con el fin de disfrutar y apreciar la naturaleza y la cultura, promoviendo la conservación y con un bajo impacto del visitante, además de promover la participación activa de la población local en los beneficios socio-económicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es un término muy popularizado • Hace referencia al aspecto ecológico de la actividad turística • Los principios que lo definen son coincidentes con los que se impulsan desde este sector, especialmente al promover una actitud responsable al viajar 	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha aplicado indiscriminadamente, llegando a desdibujar su verdadero significado • En algunos países europeos no están familiarizados con el término a nivel de consumidores
<p>Turismo sostenible: procede del término "desarrollo sostenible", que es aquél que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pone el énfasis en los impactos de la actividad turística sobre el medio ambiente natural y humano, en los tres ejes: ambiental, social y económico 	<ul style="list-style-type: none"> • Es demasiado general y aplicable a cualquier tipo de turismo, no añade elementos diferenciadores sobre el tipo de oferta o actividad

Fortalezas y debilidades de los diversos conceptos para el TRC. (continuación)

TERMINO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Agroturismo: aquel turismo en el que la motivación principal es participar en las labores tradicionales de un establecimiento rural	<ul style="list-style-type: none"> Resalta el carácter rural de la actividad 	<ul style="list-style-type: none"> Se limita al aspecto agrícola del mundo rural, y no incluye otras motivaciones como el disfrute de los recursos naturales
Turismo rural: es el conjunto de actividades turísticas que se desarrollan en contacto con la naturaleza y la vida en el campo, en pequeñas poblaciones rurales	<ul style="list-style-type: none"> Tiene como base tanto los recursos naturales como los culturales en el medio rural Se centra en las pequeñas comunidades rurales, donde surge como una alternativa de desarrollo complementaria Permite diferenciar del ecoturismo, un término sobreadvertido en Costa Rica 	<ul style="list-style-type: none"> No incluye los elementos de sostenibilidad ni de responsabilidad en su definición
Turismo comunitario: es la integración entre desarrollo local y turismo, pues se basa en pequeñas operaciones y servicios gestionados por las comunidades locales organizadas	<ul style="list-style-type: none"> Destaca el carácter asociativo de la empresa turística 	<ul style="list-style-type: none"> No ubica el tipo de turismo ni el elemento que se ofrece como atractivo

Es difícil encontrar un único concepto que integre los aspectos que diferencian la oferta (motivación del viajero, atractivos que se destacan, etc.) y los principios que rigen la actividad (sostenibilidad, responsabilidad, etc.). En realidad, la actividad turística que promueve el PPD es una combinación de todas las definiciones anteriores, pero se optó por combinar las dos últimas en la denominación de Turismo Rural Comunitario.

Por qué Rural...

Especialmente en algunos países europeos, Turismo Rural es un término más antiguo y popularizado que el de Ecoturismo. Su origen está en la crisis del agro, la cual llevó a numerosas familias a buscar un suplemento económico a sus rentas para paliar las pérdidas derivadas de la agricultura, la ganadería y otras actividades tradicionales. En la actualidad el Turismo Rural se ve también como una fórmula para reactivar económicamente las poblaciones rurales y evitar el éxodo del campo a la ciudad.

Por qué Comunitario...

El calificativo de "comunitario" hace énfasis en el beneficio que la actividad turística representa para una determinada comunidad rural. No significa necesariamente que todas las personas de un lugar participen en el turismo, pero sí es importante destacar que los propietarios de la empresa son locales, al igual que la mayoría de los proveedores de los servicios y productos. Por lo tanto, se generan encadenamientos que hacen que este turismo contribuya fuertemente al desarrollo económico local.

Además, en el caso del PPD, todas las iniciativas son gestionadas por organizaciones de base comunitaria, principalmente asociaciones de desarrollo y conservación. Esto significa que tanto la propiedad del negocio como la gestión del mismo son de tipo colectivo.



En la primera edición de la Guía de Turismo Rural Comunitario se afirma que "el turismo rural constituye un medio alternativo de generación de ingresos para los asociados y sus familias; además, complementa actividades productivas tradicionales, apoya la conservación de los recursos naturales, fortalece la participación, promueve la equidad de género y contribuye a mejorar la calidad de vida de las comunidades rurales" .

En la segunda edición de la guía, llamada "Costa Rica Auténtica: la Guía de Turismo Rural Comunitario", se destacan algunos aspectos que hacen únicos a los lugares que promueve:



- La atención familiar y cálida.
- El alto nivel de intercambio con las personas y la cultura local.
- La opción de explorar los destinos turísticos con las personas que siempre han vivido en ese lugar y lo conoce a la perfección.
- La posibilidad de acercarse a la cultura indígena, afrocaribeña y campesina.
- Los precios muy asequibles.
- El contacto con la naturaleza en lugares a menudo poco explorados.
- Una experiencia muy auténtica y enriquecedora, con opción de formar parte de labores agrícolas y otras actividades de la vida cotidiana en el campo.
- La posibilidad de involucrarse y colaborar para la conservación de la naturaleza.
- La participación directa y el control de la actividad turística por parte de las organizaciones comunitarias y conservacionistas.
- La comunidad se ve directamente favorecida con la actividad turística.

Todo esto es resumido en la guía de una manera muy sencilla: turismo rural comunitario es acercarse sin barreras a la esencia de la vida rural, con toda su riqueza, y a los parajes naturales más inexplorados, de la mano de excelentes anfitriones campesinos.

Podemos afirmar que se ha generado una identidad colectiva, un sentido de pertenencia a un sector. Además, se comparte una visión común de las oportunidades que presenta esta actividad, y también de las debilidades y necesidades de apoyo que requiere, superando la individualidad para formar parte de un esfuerzo conjunto.

En este momento, el Turismo Rural Comunitario en Costa Rica es un sector que se ha ganado su propio espacio como complemento y alternativa al turismo convencional. La unión con otras organizaciones como la Mesa Nacional Campesina y COOPRENA, por medio de la Alianza por el Turismo Rural Comunitario, demuestra que mucho más allá de un concepto, se ha generado todo un movimiento que defiende un tipo de turismo que es beneficioso para el ambiente y para las personas que viven en las comunidades anfitrionas.

Como fruto de estos esfuerzos, el ICT declaró a finales del 2004 que el Turismo Rural Comunitario será el cuarto producto turístico de Costa Rica, unido a los que se venían promocionando tradicionalmente: Ecoturismo, Turismo de Sol y Playa y Turismo de Aventura.



**ORGANIZARSE PARA
UNA NUEVA ACTIVIDAD**

CAPÍTULO 4

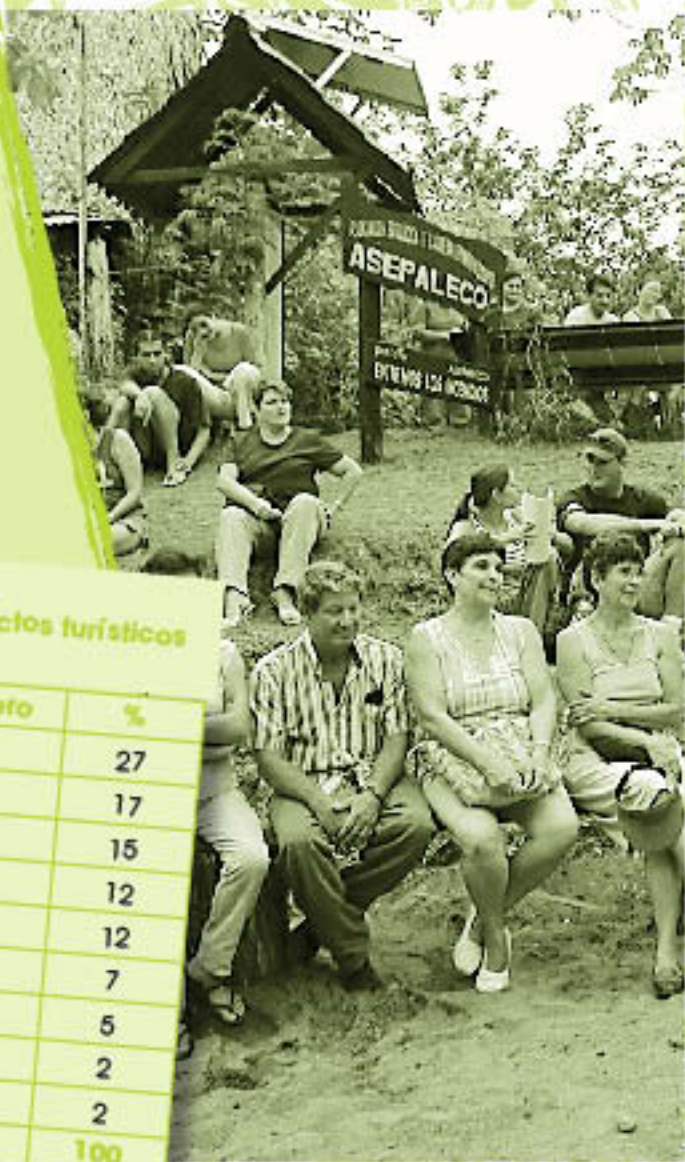


Todas las iniciativas de Turismo Rural Comunitario que han sido apoyadas por el PPD son gestionadas por organizaciones de base comunitaria. Se trata en su mayoría de asociaciones creadas por la Ley 218, que surgieron para responder a necesidades y problemáticas específicas de una comunidad.

La siguiente tabla muestra la tipología de las organizaciones socias del PPD que están desarrollando proyectos turísticos:

Tipo de organizaciones socias del PPD con proyectos turísticos

Tipo de organización	Número	%
Asociaciones de mujeres	11	27
Asociaciones conservacionistas	7	17
Asociaciones de productores	6	15
Asociaciones de conservación y desarrollo	5	12
Asociaciones indígenas	5	12
Fundaciones	3	7
Asociaciones de guías locales	2	5
Cooperativas	1	2
Asociaciones de jóvenes	1	2
TOTAL	41	100



Se observa una presencia muy importante de organizaciones formadas por mujeres, además de asociaciones de conservación, de desarrollo y de productores. En ninguno de los casos se trata de organizaciones creadas con el fin de desarrollar proyectos turísticos, sino que decidieron emprender esta actividad como un medio para generar ingresos complementarios que dieran sostenibilidad a la organización y oportunidades de empleo para los vecinos de la comunidad.

En todos los casos, se trata de organizaciones que se dedican a muchas otras actividades de carácter ambiental y social, y en las que la actividad turística no es el principal quehacer. Por un lado, esto enriquece la oferta turística al presentar al visitante una serie de acciones ambientales y sociales, en las que eventualmente puede involucrarse con programas de voluntariado. Además, es interesante para el cliente poder ver que los recursos que se generan con su visita sirven para fines de conservación y desarrollo comunitario.

La transición de proyectos a empresas

Muchas de estas organizaciones están acostumbradas a gestionar proyectos, es decir, hacen uso de recursos financieros para llevar a cabo actividades específicas de acuerdo a un objetivo trazado. Esos proyectos pueden ser de diversa índole: ambientales, de reforestación, de educación ambiental, etc. Por ejemplo, la construcción de la mayoría de los albergues se realizó por medio de un proyecto.

Sin embargo, una vez que la fase de

construcción y preparación concluye, y comienza la etapa de operación del albergue, se debería producir una transición desde la gestión de un proyecto a la gestión de una actividad empresarial. Es en ese momento donde surgen dificultades para dar el salto de proyecto a empresa, y la demanda de acompañamiento a los grupos aumenta.

- Una vez que el proyecto concluye en todas sus etapas, finaliza el financiamiento externo y se debe alcanzar una sostenibilidad económica con la actividad turística.
- Por la dinámica propia de estas organizaciones, no siempre existe la agilidad para tomar las decisiones oportunas a tiempo. Algunas decisiones de tipo empresarial deben pasar por el criterio de la junta directiva, y a veces incluso por la asamblea de socios de la organización, lo que ralentiza la toma de decisiones.
- La rotación en los puestos de dirección (Junta directiva) pone en riesgo la continuidad en las acciones emprendidas.
- En algunas organizaciones existe cierta resistencia a darle un sentido empresarial a la actividad, y a tomar decisiones en términos económicos, evaluando el costo/beneficio de cada acción o inversión.
- Durante la etapa de proyecto o construcción, los miembros de la organización suelen aportar trabajo voluntario, y cuando comienza a operar esperan recibir un pago económico por su trabajo.

La transición de proyectos a empresas.

PROYECTO

- Etapa de construcción
- Financiamiento externo
- Trabajo voluntario
- No especialización en las tareas de los asociados
- Capacitación en diferentes áreas temáticas



EMPRESA

- Etapa de operación turística
- Búsqueda de rentabilidad
- Trabajo remunerado
- Especialización de funciones

JUNTA DIRECTIVA administrando la iniciativa de turismo



JUNTA DIRECTIVA

ADMINISTRADOR/A

Diferentes PUESTOS DE TRABAJO

La transición de proyectos a empresas es todo un proceso en el que los grupos se van apropiando poco a poco de conceptos como rentabilidad, competitividad, calidad, servicio al cliente, profesionalización, y otros que antes no eran del dominio de este tipo de organizaciones. Con el objetivo de favorecer este proceso, el Programa realizó en el año 2004 un taller de intercambio con el título "De proyectos a empresas de turismo rural comunitario", en el que se analizaron las diferencias entre un proyecto y una empresa, y se brindaron herramientas financieras para la toma de decisiones empresariales.

El reto de distribuir responsabilidades y beneficios

Una de las características esenciales del turismo rural comunitario es que se trata de "empresas" de la economía social, que no se conforman mediante el aporte de capital monetario sino que las constituyen personas que aportan su tiempo y esfuerzo, es decir, se componen principalmente de capital humano.

Mientras que en una empresa convencional existe una dirección o gerencia que toma las decisiones, y una jerarquía en la asignación de responsabilidades

y la distribución del beneficio, en el caso del turismo comunitario todos los miembros participan en igualdad de condiciones, lo que añade complejidad al funcionamiento como empresas de turismo.

Durante la etapa inicial de desarrollo de la infraestructura, las organizaciones suelen realizar una distribución equitativa de la carga de trabajo entre los socios, de manera que todos aportan tiempo y trabajo para que se finalice la obra. En algunos casos, cuando alguien no puede aportar trabajo voluntario, esa persona contribuye con el pago de una cuota, con el fin de que todos participen de igual forma en el esfuerzo.

Las principales dificultades surgen más adelante, en la etapa de operación turística. Para atender a los clientes, la organización debe ser capaz de brindar una serie de servicios y prestar atención a diferentes aspectos. Normalmente, no se da al inicio una asignación clara de funciones, sino que la práctica va haciendo que las distintas tareas sean asumidas por diferentes personas.

Como ya se mencionó anteriormente, estas organizaciones surgieron con fines diferentes a la actividad turística, por lo que las personas que las componen no están necesariamente habituadas a organizarse para una actividad de carácter empresarial. Esto tiene consecuencias en la calidad del servicio brindado, ya que al no existir una especialización tampoco es fácil fortalecer las habilidades para cada puesto.

Para atender este aspecto, se llevaron a cabo varios talleres con grupos seleccionados, con los siguientes objetivos:

1. Identificar los puestos de trabajo necesarios para brindar el servicio turístico.
2. Definir las habilidades requeridas para desarrollar correctamente cada puesto de trabajo.

Se aplicó una metodología participativa y basada en la propia experiencia del grupo. En un primer momento del taller, se analizó la atención ofrecida a un reciente grupo de turistas, identificando de la forma más detallada posible cada una de las acciones que se realizaron durante el servicio:



Reparto de tareas

Atención al grupo X en la fecha XX/XX/XX	¿QUÉ SE HIZO?	¿QUIÉN LO HIZO?
Primer contacto con el grupo		
Información		
Cotización		
Reservación		
Coordinación del transporte		
Recepción		
Indicaciones y acomodo en los cuartos		
Preparación de las habitaciones		
Preparación del menú		
Aprovisionamiento		
Cocina		
Servicio de alimentación		
Limpieza		
Guiado en los tours		
Charlas informativas		
Cobro		
Otras		

Posteriormente, se evaluaron todos los aspectos positivos y negativos, especialmente las cosas que no salieron del todo bien, analizando por qué sucedió así y proponiendo soluciones para mejorar en la próxima ocasión.

En una segunda fase, se identificaron los "puestos de trabajo" y sus funciones particulares, así como los requerimientos (habilidades, ap-

titudes) para esos puestos. Este punto se validó especialmente con la persona que desempeñó estas funciones.

Algunos de los puestos que se identificaron son los siguientes:

- Cocinero/a.
- Ayudante de cocina.
- Mucama.
- Guía.
- Persona encargada de la gestión de ventas (información, cotización, cobro, etc.).
- Administrador/a o coordinador/a de la logística.
- Jardínero/a.
- Transportista.
- Vigilante.
- Personal de mantenimiento.

En general, no existe una clara distribución de responsabilidades en la mayoría de las organizaciones. Sin embargo, en la práctica sí se da una separación de funciones, ya que las personas integrantes de la junta directiva asumen normalmente un papel de coordinación en la actividad tu-

ística. En la mayoría de los casos, las mujeres se ocupan de tareas de limpieza y cocina, mientras que el mantenimiento, limpieza de senderos y guiado es asumido por los hombres.

Respecto a la distribución de los beneficios, lo más usual es que se realice el pago en función del número de horas que trabaja cada persona en la atención al grupo. Por lo tanto, sólo existen ingresos cuando hay visitación. Cada organización establece un pago por hora, dependiendo de las tareas que se lleven a cabo.

En este sentido, se presenta una gran dificultad para estimar el valor y reconocer económicamente trabajos como la gestión de ventas, brindar información a los clientes, la coordinación y la administración. Es un tiempo de dedicación más difícil de medir que otros como el de cocina o guiado, y por lo tanto en muchos casos está invisibilizado y no se reconoce. Sólo en algunas organizaciones con más trayectoria se cuantifica y compensa económicamente el trabajo de administración (en algunos casos con un pequeño pago mensual) y el de gestión de ventas (mediante el cobro de un porcentaje).

Para que el beneficio se distribuya lo mejor posible entre los asociados, en casi todos los casos se recurre a un sistema rotativo, por el que cada

grupo de turistas que se recibe es atendido por personas diferentes. Este es el caso de Stibrawpa, el grupo de mujeres indígenas de Yorkin. Han desarrollado un sistema rotativo según el cual se sabe a quién le corresponde en cada ocasión manejar el bote para trasladar a los turistas, guiar el grupo, cocinar y ofrecer las demostraciones culturales. De esta manera, casi todas las familias de la comunidad tienen oportunidad de participar de los beneficios generados por el turismo.

Esto, que es positivo desde el punto de vista de la "democratización" del beneficio, es un inconveniente para la formación profesional de las personas, ya que no se da un proceso de especialización. Asimismo, afecta a la calidad final del servicio, puesto que



no todas las personas tienen las mismas habilidades, por ejemplo para la cocina o para la atención al público. No obstante, resulta muy positivo que diferentes personas se capaciten y adquieran experiencia para ejercer cada una de las funciones.

Lo más importante: mantenerse unidos

Las organizaciones presentan complejas dinámicas de relaciones interpersonales, y pasan por diferentes etapas de actividad. Algunas organizaciones comienzan con muchos integrantes, y con el tiempo van quedando las personas con un mayor compromiso. Esto es más frecuente cuando la organización se articula en torno a un proyecto o con una expectativa económica a corto plazo. En el caso de las iniciativas de turismo, se ha venido dando una disminución paulatina en el número de integrantes de las organizaciones, desde el momento en que se inicia el proyecto hasta que comienza la fase de operación. Finalmente quedan las personas con mayor interés en el proyecto o con disponibilidad para dedicar más tiempo.

Una debilidad común en muchos grupos es que unas pocas personas asumen gran parte del peso del trabajo, tanto durante la etapa de proyecto como en la etapa posterior de operación. Suelen ser los y las líderes, que normalmente son las personas que participan más activamente en todas las actividades sociales y ambientales de la organización, al igual que en diferentes comités. Esto provoca que tengan una fuerte sobrecarga de responsabilidades, a lo que se añade que normalmente no existe ninguna recompensa económica por estos esfuerzos, sino que se trata de un trabajo no remunerado.

El proyecto turístico y la posterior operación del mismo demandan de estas personas una fuerte inversión en tiempo y recursos que debe ser prevista, reconocida y compensada adecuadamente. Antes de iniciar un proyecto turístico, cada organización debería evaluar los recursos humanos de los que dispone para hacer frente a esta demanda, o bien incorporar a nuevos socios para la actividad turística, delegando funciones en ellos. Asimismo, se deberían nombrar comités, establecer planes de trabajo con metas claras, plazos y responsables o, en caso de que la organización disponga de recursos para ello, contratar a un gerente o administrador que dirija la actividad turística.

La incorporación de nuevos socios para apoyar la actividad turística puede ser una forma de compartir entre más personas la fuerte carga de trabajo que implica esta actividad. Sin embargo, en algunas organizaciones se percibe cierta resistencia a incorporar a nuevos miembros al grupo, por temor a que se aprovechen de todo el esfuerzo ya realizado. Es importante desarrollar unos criterios muy claros para la admisión de nuevos socios. Una práctica sana en este sentido es valorar económicamente lo que cada miembro del grupo ha aportado a la asociación, y exigir un aporte

promedio a los nuevos socios, mediante una cuota de ingreso justa.

Al comenzar con un proyecto turístico, se debe ser muy cuidadoso para no generar falsas expectativas económicas en el grupo. Especialmente en lugares con escasas fuentes de empleo, la necesidad empuja a muchas personas hacia el turismo como una opción en la que depositan sus esperanzas. Sin embargo, los frutos rara vez se pueden ver a corto plazo. En esto se debe ser muy claro en el momento de iniciar con el proyecto. Especialmente en el caso del desarrollo de servicios de hospedaje, la etapa de construcción es muy larga y la comercialización es un proceso que no da un resultado inmediato, de manera que los primeros ingresos económicos suelen producirse tras varios años.

Por esta razón, recomendamos comenzar con actividades que puedan generar algún ingreso económico en el corto plazo, mientras se pone en marcha el proyecto turístico completo. Se recomienda empezar con las actividades que pueden ser más rápidamente comercializadas, como los tours de un día, la venta de alimentación o artesanías, u otros servicios complementarios. Por ejemplo, en la Asociación El Yue en Hone Creek (Talamanca), además de la actividad turística se cuenta con un huerto orgánico que produce plantas medicinales con las que se elaboran tes y jabones, que se venden en la Feria Orgánica de Puerto Viejo y representan un complemento económico. Por otro lado, en la escuela ambiental Nacientes Palmichal (Acosta), se crearon microempresas de mujeres que producen artesanías en bambú. Y en Montaña Verde se comercializa el café orgánico producido por los asociados.



Comités de turismo dentro de las asociaciones

Estudio de caso: El Encanto de la Piedra Blanca

Como se mencionó anteriormente, cualquiera de las organizaciones socias del Programa lleva a cabo muchas otras actividades además del turismo. En unas ocasiones, de tipo productivo, como el caso de la Asociación de Productores La Amistad (ASOPRO-LA) en Altamira de Boleley, la cual se dedica a la producción agrícola orgánica. En otros casos, acciones de carácter ambiental como la Fundación Monte Alto en Hojancha o la Asociación Montaña Verde en Rivas de Pérez Zeledón. Y otras veces se combinan actividades de desarrollo comunal y de protección ambiental, como la Asociación Tesoro Verde en Los Planes de Drake, que ha promovido la construcción de puentes, la electrificación, el acceso a titulación, etc.

Esta multiplicidad de funciones hace aún más compleja la gestión de la actividad turística, pues las mismas personas deben atender muchos frentes de acción. La gestión económica y financiera de la asociación también se complica, al sumarse una actividad productiva y generadora de ingresos al resto de las actividades de la organización. Por un principio de transparencia, debería manejarse siempre una contabilidad aparte para la actividad turística, que permita evaluar la rentabilidad de la misma y tomar decisiones de carácter empresarial. De no hacerse así, se corre el riesgo de que la asociación termine subsidiando el funcionamiento del albergue, por ejemplo, y éste no genere su propia rentabilidad.



La Asociación para la Conservación y Desarrollo de los Cerros de Escazú (CODECE) es una organización cuyo fin principal es promover la conservación de este área natural mediante actividades de educación ambiental, reforestación e incidencia política. En este caso, la solución que se adoptó fue crear un comité vinculado a la asociación pero dedicado exclusivamente a atender la actividad turística. Este comité lo conformaron varias mujeres de la localidad de San Antonio de Escazú, y desarrolló su propio nombre comercial: "El Encanto de la Piedra Blanca".

De los recursos que se generan con la venta de servicios turísticos, un porcentaje se entrega a la asociación, para destinarlo a acciones ambientales, y otro porcentaje va a un fondo para la reinversión y la sostenibilidad de la actividad de turismo. Se ha desarrollado un Manual de Procedimientos en el que se especifican las responsabilidades y los derechos de las personas que integran el comité, y la relación entre éste y la asociación. Además, se cuenta con un sistema administrativo aparte de la asociación, con una contabilidad independiente.

El Encanto ha establecido un interesante modelo de participación de "proveedores", quienes son personas que no pertenecen a la asociación ni al comité pero que ofrecen productos o servicios turísticos que complementan la oferta. Por ejemplo, el grupo de guías locales, el propietario de un trapiche cercano que forma parte de la experiencia cultural ofrecida, los boyeros, los propietarios de algunas casas de adobe en las que se realizan visitas, etc. De este modo, el comité funciona como un tour-operador local, que contrata servicios a los proveedores. Aunque no se limita a contratarlos, sino que les ofrece asistencia, capacitación y un desarrollo conjunto de las ofertas. Existen por lo tanto tres niveles de participación: los proveedores, el comité de turismo y la asociación.

La cara y la cruz de la complementariedad

Uno de los principios más importantes del Turismo Rural Comunitario es que no pretende ser una actividad que sustituya a las tradicionales. Por el contrario, busca convertirse en un complemento y un dinamizador para las economías rurales. Las familias que participan en la actividad turística mantienen sus medios de vida tradicionales, ya sea en la agricultura, la pesca, o en otras actividades laborales del sector primario o de servicios.

En muchas de las iniciativas, los niveles de visitación no son aún lo suficientemente altos como para ofrecer alternativas de empleo permanente, por lo que el turismo se da como una actividad temporal, en función de las ventas que se generen. Esto presenta dificultades para la profesionalización del servicio, al no existir una dedicación plena a la actividad turística. Por ejemplo, en algunos lugares no hay siempre la posibilidad de conseguir información por teléfono, porque no hay ninguna persona disponible permanentemente para atender las llamadas.

También afecta a las oportunidades de capacitación, pues las obligaciones laborales impiden a muchas personas destinar tiempo a cursos o talleres de formación, excepto cuando se ofrecen becas como compensación. O bien, en otras ocasiones las personas que se capacitan, por ejemplo, como guías, no tienen la oportunidad de desarro-

llarse profesionalmente en la empresa comunitaria, y buscan empleo en otras empresas privadas.

En el peor de los casos, se puede llegar a producir un círculo vicioso: la baja visitación impide a las personas abandonar sus otras actividades laborales para dedicarse por completo a la atención del turismo. Al no darse una dedicación total, es más complicado desarrollar una promoción efectiva y mantener niveles de calidad que permitan competir en el mercado, por lo que se generan pocas ventas y se mantienen bajos niveles de visitación.

Para romper este círculo, es necesario invertir en capacitación y en promoción, y esforzarse por alcanzar los estándares de calidad en el producto y el servicio, que permitan entrar en un mercado tan competitivo como el turístico.

La profesionalización es parte del proceso de transformación en empresa que se debe dar en todos los proyectos. La meta debería ser que al menos en cada iniciativa se cuente con una persona dedicada a la atención al público, gestión de ventas, administración y coordinación de la actividad turística. Aunque en un principio sólo se puedan ofrecer empleos temporales para la atención de los turistas, a medida que aumente la visitación, se podrán ir incorporando otras personas de manera cada vez más estable.



La organización que pretende desarrollar una actividad turística económicamente sostenible, debe ser consciente de que son necesarios una serie de cambios en el nivel organizativo, así como una importante inversión inicial en tiempo y recursos.

La unión hace la fuerza... de la Red a la Alianza

En el año 2001 todas las organizaciones que habían sido apoyadas por el PPD fueron convocadas en el Núcleo de Turismo del INA en San José a una actividad de capacitación sobre Ecoturismo Comunitario. Acudieron cerca de 30 representantes de otras tantas organizaciones en todo el país, que hasta ese momento apenas se conocían entre sí.

Esta actividad, que constituyó el primero de una serie de intercambios, permitió a las organizaciones entender que enfrentaban retos muy similares, contaban con las mismas fortalezas y presentaban problemas muy parecidos. Por ello acordaron comenzar a trabajar unidos, para aprender unos de otros y para enfrentar juntos el desafío de crecer como sector en un escenario tan competitivo.

Así surgió la semilla de lo que después se llamaría ACTUAR (Asociación Costarricense por el Turismo Alternativo Rural). En un principio, ACTUAR era una red informal, con representantes regionales que se reunían para trazar un plan común de acción. El PPD facilitó los primeros encuentros de representantes, y posteriormente la conformación de una asociación formal y la planificación estratégica a cinco años vista.



En este momento, ACTUAR es una asociación que cuenta con la membresía de veinticinco afiliados, y se desempeña en varios frentes de acción: la gestión de capacitaciones para los socios, la promoción y la comercialización de los productos turísticos, las acciones de incidencia en el nivel político e institucional, y la gestión de recursos de apoyo a la consolidación de las organizaciones socias y de la misma red.

Pero además de esta articulación en una red nacional, se ha conformado un movimiento de segundo piso integrado por la misma ACTUAR, COOPRENA y la Mesa Nacional Campesina, con el apoyo de ACEPESA y el PPD. La Alianza representa a cerca de 70 comunidades rurales en todo el país, que ofrecen un producto de turismo rural comunitario y se enfrentan a una serie de limitaciones comunes.

La Alianza se conformó como un espacio de negociación política, y una de las acciones de mayor impacto fue la llamada "Emboscada de Ministros", en la cual se convocó a los jefes de Turismo, Ambiente, Agricultura y Trabajo en una de las iniciativas de los asociados, la Escuela Ambiental Nacientes Palmichal. En esta actividad se expusieron las contribuciones del turismo rural comunitario a la conservación del patrimonio natural y cultural y al desarrollo económico nacional, especialmente de las economías locales. Además, se enfatizó la necesidad de un apoyo estatal que ayude a generar las condiciones favorables para el desarrollo del sector.

De esta actividad surgieron compromisos concretos de parte de todas las instituciones. Uno de ellos fue la creación de un programa del Ministerio de Trabajo dentro de la estrategia nacional de combate a la pobreza, el cual destinará recursos públicos con el fin de favorecer la participación de familias de



escasos recursos en actividades turísticas, brindando servicios complementarios en los destinos de TRC que ya están en funcionamiento pero que necesitan consolidarse. Otro logro de la Alianza fue propiciar el espacio para un convenio de cooperación entre el ICT y el PNUD, dirigido a apoyar el sector de Turismo Rural Comunitario en Costa Rica.

La Alianza por el Turismo Rural Comunitario ha resultado ser un medio muy útil para la gestión con las instituciones, pues representa a muchas organizaciones con necesidades similares. Fortalece la incidencia en los niveles de decisión, cuenta con un enorme respaldo social que le da legitimidad y ha demostrado una fuerte capacidad de convocatoria.



ANEXO

LIMITACIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRC Y REQUERIMIENTOS AL ESTADO

Limitaciones para el fomento de la actividad turística en la zona rural	Requerimientos al Estado
<p>A diferencia de la oferta tradicional, la actividad turística en las comunidades rurales carece de reconocimiento y soporte institucional, lo que genera dos consecuencias importantes:</p> <ul style="list-style-type: none">• No se cuenta con apoyo institucional para promover los servicios de esta oferta en el mercado nacional e internacional.• Este sector no tiene influencia directa en la definición de políticas y estrategias de trabajo en el ICT.	<p>Romper el marco de la relación actual y establecer un marco de relación entre el ICT y la oferta turística de las comunidades rurales</p> <ul style="list-style-type: none">• Incorporar al turismo rural como una nueva dimensión de la investigación de mercado a nivel nacional e internacional.• Contemplar la oferta de las empresas de turismo en las comunidades rurales dentro de la estrategia e instrumentos de promoción del ICT.• Impulsar una campaña de promoción hacia el turista nacional que amplíe el interés hacia este tipo de oferta.• Abrir un espacio permanente de diálogo entre las instituciones rectoras y la Alianza de Turismo Rural.• Modificar el Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico para clasificar adecuadamente a las empresas de turismo rural.
<p>No existe una oferta formativa adecuada a las necesidades y características específicas del sector</p>	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollar en el INA un programa formativo especialmente dirigido a las empresas de turismo rural, con capacitación y asistencia técnica adaptada a las características del sector productivo del turismo rural.• Incluir la formación de pequeños y medianos empresarios.• Adaptar los contenidos, los métodos de enseñanza, los lugares donde se imparten los cursos y los requisitos de acceso para que las acciones formativas sean accesibles al sector.

Limitaciones para el fomento de la actividad turística en la zona rural	Requerimientos al Estado
La participación de las comunidades locales en los beneficios derivados del uso turístico de la biodiversidad es muy limitada, mientras que se ven afectados en el uso de los recursos naturales.	<ul style="list-style-type: none"> • Contribución del MINAE a la promoción del turismo rural, ya que este favorece la sostenibilidad del sistema de áreas protegidas. • Dar la oportunidad a las comunidades de ofrecer algunos servicios turísticos en las áreas protegidas.
La capacidad de inversión es muy limitada.	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar facilidad de acceso a crédito a través de las diferentes bancas estatales.
Mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos a través de servicios financieros, de capacitación y asistencia técnica.	<ul style="list-style-type: none"> • Se requiere de una plataforma de apoyo a las empresas de turismo en la zona rural, adaptada a las características y condiciones de esta oferta y de su mercado; que guíe a los y las empresarios en la planificación y desarrollo de sus negocios, les facilite el acceso a crédito, capacitación y asistencia técnica adaptada a sus características y la información actualizada de sus mercados actuales y potenciales.
Problemas de telefonía y energía eléctrica	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar cobertura telefónica nacional, no importa la tecnología que se use, siempre que sea accesible por precio y capacidad a las comunidades rurales.
Problemas de señalamiento vial horizontal y vertical.	<ul style="list-style-type: none"> • Con respecto al señalamiento vial, lo ideal sería contar con los \$3.100.000.000 por parte del CONAVI para poder dar una solución integrada y sostenible al problema. No obstante, de no contarse con estos recursos, al menos sería necesario poder impulsar la demarcación de los parques nacionales y de las cabeceras de provincia, cantón y distrito, además del estudio de las necesidades de señalamiento vial horizontal y vertical, para lo que se requeriría un presupuesto de \$300.000.000, según los funcionarios del MOPT.

Fuente: Alianza por el Turismo Rural Comunitario, 2004. Exposición realizada a los Ministros de Turismo, Agricultura, Ambiente y Trabajo, en la actividad denominada "Emboscada de Palmichal" en Junio del 2004

**LA CALIDAD CUENTA...
Y MUCHO**



CAPÍTULO 5



La calidad es un factor de primer orden para poder competir en el mercado. Cuando el PPD realizó la evaluación de las iniciativas financiadas, se observaron niveles de calidad muy heterogéneos, lo que daba lugar a una oferta no estandarizada y por lo tanto más difícil de comercializar.

En muchos de los albergues, la construcción, la decoración y los acabados estaban de acuerdo a las condiciones de las viviendas en esa misma zona. Y la percepción de calidad o confortabilidad para una familia rural no necesariamente coincide con la percepción de un turista. Por ejemplo, en una vivienda, un baño con agua caliente y azulejos puede resultar un lujo.

El significado de "calidad" en Turismo Rural Comunitario

Existe una percepción común sobre diversos aspectos relacionados con la "calidad" de un servicio de hospedaje y alimentación, como la confortabilidad, limpieza, nutrición, etc. Sin embargo, otros muchos aspectos son debatibles en función del tipo de turismo que se desarrolla. El término "calidad" es un concepto abstracto que se materializa en muchos elementos que pueden ser diferentes según el segmento de mercado de que se trate.

1. Es importante señalar que para el PPD el término "calidad" designa un concepto amplio, que integra también los aspectos de sostenibilidad en las tres dimensiones ambiental, socio-económica y cultural. Sólo a efectos de estructurar el documento se han separado en diferentes capítulos. Pero al realizar los talleres con las organizaciones, se trabaja conjuntamente con los estándares de calidad y los criterios de sostenibilidad.

Por ejemplo, contar con aire acondicionado, televisor y teléfono en la habitación, son elementos que suman puntos a la hora de categorizar un hotel desde el punto de vista del ICT, pero para un turismo rural en Costa Rica estos aspectos estarían en contradicción con algunos de los principios de este tipo de turismo: contacto con el medio natural, mínima alteración del entorno y uso eficiente de la energía.

Por lo anterior, ha sido necesario en primer lugar llegar a una definición común sobre lo que significa calidad para un albergue de turismo rural comunitario. Y un primer paso fue establecer unos estándares de calidad propios¹.

Se revisaron los manuales de estándares existentes, pero algunos no se adaptaban a este tipo de establecimientos rurales y otros eran demasiado complejos para ser manejados de manera sencilla por las organizaciones. A partir de éstos, se elaboró una herramienta práctica, lo más completa posible pero no demasiado extensa, para que pueda ser utilizada periódicamente como instrumento de autoevaluación. Se trata de un cuestionario con 84 preguntas cerradas (del tipo sí/no), dividido en los siguientes apartados:

1. Infraestructura y equipamiento

- a. Aspectos generales.
- b. Habitaciones.
- c. Servicios sanitarios y baños.
- d. Cocina y áreas de comedor.
- e. Áreas comunes.
- f. Senderos y zonas verdes.

2. Operación y servicio

- a. Operación.
- b. Atención y servicio.
- c. Alimentación y bebidas.
- d. Información.
- e. Seguridad.

La metodología del semáforo ayuda a comprender de forma visual dónde están las fortalezas y las debilidades sobre las que es necesario intervenir. El objetivo es tener el máximo de luces verdes, o al menos no tener ninguna luz roja, las cuales representan los puntos críticos.

En una primera etapa, se aplicó el cuestionario a diez organizaciones, mediante talleres de dos días de duración en los que se trató la cuestión de la calidad². Posteriormente, se ha seguido aplicando esta herramienta al resto de los albergues financiados por el PPD. Se trata de un instrumento de autoevaluación, por lo que el objetivo es que las organizaciones se apropien de él y lo utilicen

periódicamente para medir los niveles de calidad y orientar la toma de decisiones para corregir los puntos críticos.

En los diez grupos con los que se trabajó en una primera instancia, el promedio general que se obtuvo fue de un 6.1 sobre 10 en cuanto a infraestructura y equipamiento, y un 6.0 sobre 10 en cuanto a operación y servicio.

A continuación se presentan los resultados promedio en cada área (calificación sobre 10), y los aspectos por mejorar que son comunes a la mayoría de los albergues:

Evaluación promedio en áreas de la actividad turística.

INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO		
ÁREA	PROMEDIO	ASPECTOS POR MEJORAR
General	5.4	<p>Mantenimiento de la infraestructura (pintura, barniz).</p> <p>Limpieza en general.</p> <p>Insuficiente mobiliario y decoración.</p> <p>Pintar adecuadamente o cubrir con vegetación las paredes de cemento, techos de cinc y cualquier material que no armonice con el entorno natural.</p> <p>Iluminación, insuficientes ventanas en número y tamaño.</p>

2. Ver metodología completa en el anexo de este capítulo.

Evaluación promedio en áreas de la actividad turística. (continuación)

INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO		
ÁREA	PROMEDIO	ASPECTOS POR MEJORAR
Habitaciones	6.5	<p>Accesorios como mesitas, lámparas, basureros. Lugares donde dejar el equipaje y colgar ropa.</p> <p>Decoración acorde a la cultura local.</p> <p>Confortabilidad de los colchones.</p> <p>Numerar o poner nombre a las habitaciones y poner cerraduras con llave.</p>
Baños y servicios sanitarios	7.3	<p>Azulejos en todas las duchas y paredes.</p> <p>Instalar agua caliente.</p>
Privados/ compartidos	5.7	<p>Accesorios suficientes.</p>
Cocina y comedor	5.9	<p>Limpieza y orden, construir alacena o bodega.</p> <p>Adecuada ventilación y campanola extractora de humos.</p> <p>Falta de azulejos o lámina de acero inoxidable en la pared.</p> <p>Suficientes utensilios.</p>
Áreas comunes	5.6	<p>En muchos albergues no existen áreas comunes (para descanso, sala de estar, lectura, juegos).</p> <p>Insuficiente decoración y mobiliario (bancas, hamacas, etc.).</p> <p>Insuficiente señalización.</p>
Senderos y zonas verdes	6.0	<p>Mantenimiento.</p> <p>Rotulación, señalización.</p> <p>No hay mapas o auto-guías para senderos.</p> <p>Escasa información disponible sobre fauna y flora.</p>

Evaluación promedio en áreas de la actividad turística. (continuación)

OPERACIÓN Y SERVICIO		
ÁREA	PROMEDIO	ASPECTOS POR MEJORAR
Operación	4.6	Permisos de operación, seguros e impuestos al día. Contabilidad adecuada. Sistema de reservas, registro de entradas y salidas. Plan de promoción.
Atención	6.3	Idioma inglés.
Alimentación y bebidas	9.7	No se ofrecen productos orgánicos locales.
Información	5.6	No hay pizarra informativa. No se brinda información sobre medidas medioambientales. Insuficiente información sobre actividades.
Seguridad	4.1	Falta botiquín de primeros auxilios y extintores de incendios. No hay un plan de emergencias.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES SOBRE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

El área mejor calificada fue Alimentación y Bebidas, donde la mayoría de los albergues obtuvo la máxima puntuación. Esto se puede explicar, en parte, por el gran número de actividades de capacitación di-

rigidas a fortalecer este aspecto y realizadas en coordinación con el INA. Por el contrario, el área peor calificada fue Seguridad, pues no se cuenta con planes de emergencia, botiquín de primeros auxilios ni equipos de seguridad adecuados.

A la vista de los resultados de la evaluación, se proponen algunas recomendaciones:

- Crear en las organizaciones una cultura de reinvertir parte de los ingresos en el mantenimiento de la infraestructura y la realización de mejoras.
- Invertir más en mobiliario y equipamiento para hacer más confortables los albergues. Utilizar elementos naturales y de la cultura local para la decoración. Buscar asesoría especializada.
- Cuidar el mantenimiento y la señalización en las áreas verdes y los senderos.
- Poner a disposición de los visitantes información sobre actividades, precios, datos de interés sobre el área, etc.
- Informar acerca de las medidas ambientales y de ahorro que se practican en el albergue, y de cómo el visitante puede colaborar con estas estufetas.
- Crear áreas de descanso y refectorio para hacer más agradable la estadía cuando llueve, en la noche o si los visitantes quieren permanecer más tiempo en el albergue. Pensar también en los niños.
- Poner atención a los permisos, seguros, impuestos, y otras regulaciones y normativas relativas a empresas de hospedaje, para que los albergues operen de manera formal.
- No descuidar los aspectos de seguridad: contar con un plan de emergencia y equipo contra incendios, entre otras medidas.
- Fortalecer el manejo del idioma inglés y la capacitación para guías locales.

Algunos desafíos

Existen diversas limitaciones estructurales en los albergues, como las siguientes:

- Limitado espacio en las habitaciones / demasiados ocupantes por cuarto.
- No se cuenta con baño privado en algunos casos.
- Cocinas muy pequeñas.
- Insuficiente iluminación y ventilación, por tener ventanas pequeñas.

Si bien la mayoría de estas limitaciones se puede resolver sin necesidad de una inversión de recursos muy elevada, se requiere de asistencia técnica y capacitación específica para los diferentes aspectos del servicio turístico.

Como parte del fortalecimiento de las capacidades de una organización para gestionar una operación turística, se debe siempre incluir la formación en disciplina empresarial, donde uno de los temas centrales debe ser la calidad en el servicio. En el proceso de profesionalización y transición a empresas de turismo rural comunitario, es necesaria la creación de una cultura de constante evaluación de la calidad, reinversión en mejoras y capacitación permanente de todas las personas involucradas en la atención al cliente.

Más allá de observar detalles en la infraestructura, la operación o el servicio, un desafío para todo el sector de TRC es llegar a incorporar indicadores de calidad basados en aspectos más relacionados con la calidad de la experiencia completa del visitante. Son elementos mucho más difíciles de estandarizar, y que precisamente basan su atractivo en la autenticidad y la originalidad.

Los recuerdos más especiales que llevan los visi-

tantes de las operaciones de turismo rural comunitario normalmente están asociados al componente humano, de intercambio cultural, de experiencia en la naturaleza o de acercamiento a una realidad social diferente. Estos son aspectos muy difíciles de medir, pero que marcan la diferencia entre un lugar y otro, y hacen de la visita una experiencia única.

Indudablemente, la creación de capacidades para la atención al cliente es una parte importante del apoyo que se debe dar a las organizaciones que gestionan estas iniciativas. En este sentido, un desafío para los técnicos es cómo buscar una atención profesional que al mismo tiempo mantenga la autenticidad en el trato, la familiaridad, el carácter abierto y sencillo que identifica a las gentes del campo, y que es el principal activo en este tipo de turismo.

Nacientes Palmichal, un esfuerzo constante en calidad

Desde el año 2001, la Asociación para el Desarrollo Sostenible de San José Rural (ADESSARU) gestiona un centro ambiental con el fin de generar recursos económicos que apoyen a las acciones ambientales. Se construyó un albergue de turismo rural comunitario con capacidad para 50 personas, un aula para capacitaciones, un amplio comedor y una cocina. Nacientes Palmichal, nombre comercial para gestionar la oferta turística, no sólo inicia la construcción de infraestructura turística sino además un concepto propio de calidad, que se refleja en el servicio personalizado de los empleados y los asociados, un servicio cálido, respetuoso y amigable, que hace sentir al visitante a gusto, como si estuviese visitando un pariente lejano.

La infraestructura en general refleja la construcción de un sueño, hecho con gran cariño y cuidado, utilizando madera de pino al natural de plantación, colocada armónicamente, dando lugar a grandes ventanales que permiten admirar la belleza escénica del entorno que bordea la propiedad. En sus jardines se observa una flora de gran diversidad, que refleja la riqueza de las montañas que resguardan el agua de la naciente de Río Negro y Tabarcia, lo que inspiró el nombre de la organización.

La alimentación recuerda a la Costa Rica de antaño, con exquisitos platos de picadillos de papaya, papa, chayote-maíz y arracache, acompañados de tortillas palmeadas, además de las deliciosas parrilladas y platos vegetarianos que hacen muy difícil de olvidar las manos expertas de Doña Cristobalina y Estela, así como las famosas historias de Editha Marín, acerca del Salvaje del Monte, los espíritus de las montañas y los cuentos de las abuelas.

Aunque todavía se encuentra en un proceso de aprendizaje, Nacientes Palmichal gestiona su oferta turística con gran empeño y dedicación, mejorando cada vez más su trabajo, sin olvidar su autenticidad como pueblo y como organización y poniendo su sello a un turismo rural diferente.

ANEXO

TALLER SOBRE CALIDAD EN ALBERGUES DE TURISMO RURAL COMUNITARIO

METODOLOGÍA PROPUESTA: EL SEMÁFORO

FASE 1:

APROPIARSE DEL CONCEPTO DE CALIDAD

Objetivos del taller:

1. Que el grupo analice y se apropie del concepto de calidad y la relación calidad/precio.
2. Aprender a manejar la herramienta para realizar una autoevaluación sobre los niveles de calidad.
3. Identificar los puntos críticos del establecimiento.
4. Definir acciones o medidas para corregir los aspectos negativos y fortalecer los positivos, reflejándolo en un Plan de Acción del grupo.

¿Qué entendemos por calidad en turismo comunitario? ¿Por qué es tan importante? ¿Qué es la relación calidad/precio y cómo afecta a la competitividad frente a otras empresas?

- **¿QUÉ ES LA RELACIÓN CALIDAD/PRECIO?** Ponerse en los zapatos del consumidor. El objetivo es entender cómo influyen factores como la calidad y el precio en la decisión de consumir un producto o servicio.

Pedir a alguien del grupo que comente una experiencia en la que fue consumidor, ya sea comprando algo, comiendo en un restaurante, etc. ¿Por qué eligió ese lugar? ¿Le satisfizo? ¿Por qué? ¿Cuánto le costó? ¿Cuál hubiese sido el precio justo? ¿Cuánto le hubiese costado lo mismo en otro lugar? A partir de estas cuestiones, discutir en grupo el concepto de CALIDAD/PRECIO. Si se quiere ser competitivos, debe haber una adecuada relación entre la calidad que se ofrece y el precio que se cobra.

- **¿CUÁL ES PARA NOSOTROS EL CONCEPTO DE CALIDAD?** Hacer una lluvia de ideas con la siguiente pregunta generadora: ¿qué significa CALIDAD en su empresa? Orientar la discusión hacia la necesidad de mantener la identidad del turismo rural, identificando los puntos más importantes en los que no se puede bajar la calidad.

FASE 2: ¿CÓMO ES LA CALIDAD DE NUESTRO PRODUCTO?

• ¿CÓMO ESTAMOS EN CUANTO A CALIDAD? AUTOEVALUACIÓN

Entregar un cuestionario en blanco a cada uno de los participantes, para que lo completen en una copia grande. Flexibilizar el cuestionario en función de la discusión. Llegar al consenso en cada pregunta.

- Resumir cada apartado del cuestionario y dar una calificación para cada uno (habitaciones, baños, etc.) con tarjetas de colores (**verde, amarillo y rojo**), identificando en qué estamos mejor o peor. Si el grupo es grande, se puede dividir por temas.
- Se hará en base al promedio con la puntuación obtenida en cada una de las preguntas.
 - **VERDE:** Estamos bien (10)
 - **AMARILLO:** Es necesario mejorar algo (5-9)
 - **ROJO:** Punto crítico (0-5)

ASPECTO	CALIFICACIÓN
Habitaciones	
Baños y servicios sanitarios	
Cocina y comedor	
Áreas comunes	
Senderos y zonas verdes	
Operación	
Atención	
Alimentación y bebidas	
Información	
Seguridad	

FASE 3: PROPONIENDO MEJORAS

- ¿QUÉ PODEMOS HACER?

En esta última fase se tomarán los puntos más críticos, o mejorables, para proponer acciones dirigidas a solventar las deficiencias y mejorar la calidad.

- En grupo, se monta el siguiente cuadro en un papel grande. Si el grupo es numeroso, se puede trabajar por temas.

ASPECTO	CALIFICACIÓN	QUÉ HACER	RECURSOS
Habitaciones			
Baños y servicios sanitarios			
Cocina y comedor			
Áreas comunes			
Senderos y zonas verdes			
Operación			
Atención			
Alimentación y bebidas			
Información			
Seguridad			

Para cada uno de los aspectos, se definirán las medidas a tomar para mejorar la calidad, así como los recursos necesarios, para ver la posibilidad de hacerlo en el corto, mediano o largo plazo.

La meta es acercarnos lo más posible al verde en todos los aspectos. Se debe repetir el ejercicio periódicamente, para ir midiendo la evolución.

ESTANDARES DE CALIDAD – CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD

RANGO Puntuación

- **VERDE:** Estamos bien (10)
- **AMARILLO:** Es necesario mejorar algo (5-9)
- **ROJO:** Punto crítico (0-5)

INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

ASPECTOS GENERALES	SI	NO
1. El edificio está en buen estado de conservación y mantenimiento. La pintura y el barniz están en buen estado.		
2. Se evita en lo posible el cemento, sustituyendo o cubriendo con madera, grava, laja o empedrado.		
3. Si el techo es de zinc, está pintado en colores que armonicen con el ambiente.		
4. Suficiente ventilación natural. Preferible dejar aberturas en la parte alta para la circulación del aire caliente.		
5. Limpieza y buen estado del mobiliario.		
6. Están decoradas con artesanías típicas o cuadros sobre la zona y los recursos naturales. Se utilizan elementos naturales y culturales para la decoración.		
7. Hay suficiente rotulación que indica cómo llegar al albergue.		
HABITACIONES	SI	NO
8. Los cuartos son de tamaño suficiente y confortables (el tamaño mínimo para una habitación doble es de 12 metros cuadrados)		
9. Los cuartos cuentan con ventanas con suficiente iluminación natural.		

INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

HABITACIONES (CONTINUACIÓN)	SI	NO
10. Los colchones son suficientemente cómodos.		
11. Evitar luces fluorescentes, son preferibles las luces más cálidas y en tonos amarillos.		
12. Se cuenta con ganchos y estantes para colgar la ropa, preferible a los closets cerrados.		
13. Preferiblemente, hay mesitas con lámparas y basurero.		
14. Evitar los materiales sintéticos en cortinas, sábanas y paños. No utilizar materiales plásticos.		
15. Las ventanas tienen cedazo o hay mosquitero en las camas, especialmente en lugares con bastantes insectos.		
16. Las habitaciones deben estar numeradas o nombradas		
17. Las puertas de las habitaciones cuentan con cerraduras con llave.		
SERVICIOS SANITARIOS Y BAÑOS DE LAS HABITACIONES	SI	NO
18. Se cuenta al menos con un baño para cada 4 personas.		
19. El tamaño del baño y sanitario es suficiente.		
20. El cabezal de la ducha está al menos a 1,90 metros de altura.		
21. Se cuenta con agua caliente.		
22. Las paredes están revestidas con azulejos.		
23. Se cuenta con un enchufe junto al espejo del baño, para secador o afeitadora.		

INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

SERVICIOS SANITARIOS Y BAÑOS DE LAS HABITACIONES (CONTINUACIÓN)	SI	NO
24. Los sanitarios y el baño están limpios y sin moho.		
25. Se cuenta con todos los accesorios como espejo, pañera, cortina, basurero, etc.		
SERVICIOS SANITARIOS Y BAÑOS PÚBLICOS (SI HAY)	SI	NO
26. Se cuenta al menos con un baño para cada 4 personas.		
27. El tamaño del baño y sanitario es suficiente.		
28. El cabezal de la ducha está al menos a 1,90 metros de altura.		
29. Se cuenta con agua caliente.		
30. Las paredes están revestidas con azulejos.		
31. Se cuenta con un enchufe junto al espejo del baño, para secador o afeitadora.		
32. Los sanitarios y el baño están limpios y sin moho		
33. Se cuenta con todos los accesorios como espejo, pañera, cortina, basurero, etc.		
COCINA Y ÁREA DE COMEDOR	SI	NO
34. La ventilación es adecuada, se evita la acumulación de humo, calor y olores.		
35. Las áreas de cocina y almacén están limpias y desinfectadas, así como todos los utensilios de cocina.		

INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

COCINA Y ÁREA DE COMEDOR (CONTINUACIÓN)	SI	NO
36. Los azucareros, chileras, saleros, etc., están bien limpios y se rellenan siempre que se encuentran por la mitad.		
37. Se cuenta con suficientes utensilios para cocinar.		
38. Hay una bodega o alacena donde guardar bien los alimentos.		
39. La pared está revestida con azulejo en el área de fregadero y preparación de alimentos, y con aluminio en la cocina. La mesa de cocina es de una superficie fácil de limpiar.		
40. Se cuenta con una campanola para la extracción de olores y grasas.		
41. El área de comedor es suficientemente amplia, iluminada y ventilada.		
42. Se cuenta con sillas y mesas suficientes para todos los posibles clientes.		
ÁREAS COMUNES	SI	NO
43. Se cuenta con infraestructura adecuada para lectura y esparcimiento. Se recomienda tener libros y juegos de mesa.		
44. En las áreas comunes hay suficientes sillas, mesas o hamacas para todos los posibles clientes.		
45. Se evitan los ruidos molestos y los malos olores.		
46. La señalización es suficiente, informa e invita a conocer el lugar.		

INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

SENDEROS Y ZONAS VERDES	SI	NO
47. Los senderos están señalizados e interpretados, y al comienzo se informa sobre el comportamiento que se debe mantener.		
48. Los rótulos al inicio del sendero informan sobre la longitud del mismo y el tiempo de recorrido.		
49. Se cuenta con auto-guías con la interpretación natural del sendero y el inventario de flora y fauna.		
50. En las áreas verdes se utilizan especies nativas de la zona, preferiblemente.		
51. Las especies más importantes están rotuladas con su nombre científico y común.		
52. Se utilizan especies frutales y con flores, que sirven de alimento a animales.		
53. Los senderos se encuentran en buen estado de mantenimiento y habilitados.		

OPERACIÓN Y SERVICIO

OPERACIÓN	SI	NO
54. La organización tiene bien definidas las funciones de cada persona, y la distribución de tareas y beneficios está clara.		
55. Se cuenta con todos los permisos de operación.		
56. La contabilidad y el pago de impuestos están al día.		
57. Se cuenta con un libro de registro de entradas y salidas.		
58. Se dispone de un sistema de reservas de hospedaje y de servicios.		
59. Existe un sistema de quejas y sugerencias, y se da seguimiento a las mismas.		

OPERACIÓN Y SERVICIO

OPERACIÓN (CONTINUACIÓN)

SI

NO

60. Se cuenta con un seguro de responsabilidad civil.

61. Se cuenta con un plan de promoción responsable.

ATENCIÓN Y SERVICIO

SI

NO

62. Al menos una persona habla inglés.

63. Todas las personas que atienden al público están bien informadas sobre la realidad ecológica del entorno, la cultura, los atractivos cercanos, y es capaz de brindar información al turista.

64. Los servicios se prestan de forma amable, puntual y responsable.

ALIMENTACIÓN Y BEBIDAS

SI

NO

65. Se utilizan mayoritariamente productos frescos, producidos localmente.

66. Preferiblemente se consumen hortalizas y frutas producidas de forma orgánica.

67. No se utilizan productos procedentes de especies protegidas.

68. Se evitan los productos precocinados o congelados.

69. Se reduce al mínimo el uso de envases. La leche, azúcar, mantequilla, mermelada, etc, se presentan en envases recargables de vidrio o cerámica. En las bebidas se trata de evitar el exceso de envases de plástico o tetra-briks.

70. Los alimentos que así lo requieren son refrigerados adecuadamente (leche, mantequilla, carnes, pescados, etc.).

OPERACIÓN Y SERVICIO

ALIMENTACIÓN Y BEBIDAS (CONTINUACIÓN)

SI

NO

71. Se ofrece comida casera, tradicional de la zona.

72. Se sirven alternativas de platos vegetarianos.

INFORMACIÓN

SI

NO

73. Se cuenta con un inventario de los atractivos naturales y culturales cercanos, así como una base de datos mínima sobre biodiversidad.

74. Se cuenta con una pizarra en la que se informa sobre precios, reglas internas, servicios y actividades que se ofrecen con horarios y precios, mapa de la zona con los atractivos turísticos cercanos, horario y frecuencia de buses y transporte público.

75. Se brinda información acerca de la historia natural, social y cultural de la comunidad, y la relación de la organización con la comunidad.

76. Se informa sobre las medidas medioambientales y sobre cómo el visitante puede colaborar con ellas (ahorro de agua mediante menor frecuencia de lavado de toallas y sábanas, ahorro de electricidad, separación de desechos, donaciones económicas, voluntariado, etc.). Esta información se puede dejar en la habitación en un fólder.

77. Se ofrecen libros, guías o revistas sobre conservación de los recursos naturales, aspectos de la región, etc.

78. Si la organización cuenta con un área de protección, se informa sobre los recursos que contiene y sobre el plan de manejo de la misma.

SEGURIDAD

SI

NO

79. Se cuenta con un botiquín de primeros auxilios.

80. Se dispone de extintores de incendios.

OPERACIÓN Y SERVICIO

SEGURIDAD (CONTINUACIÓN)	SI	NO
81. Al menos hay una persona con conocimientos mínimos de primeros auxilios y de seguridad.		
82. Se tienen a la vista los teléfonos de emergencias (médico, bomberos, policía), la ubicación de los sitios de emergencia y la distancia a los mismos.		
83. En caso de no contar con teléfono, se informa claramente dónde se encuentra el más cercano.		
84. Existe información visible sobre cuáles son las zonas seguras y sobre qué hacer en caso de incendio, sismo o cualquier otra situación de emergencia. Esto se expresa en un plan de emergencia de la organización.		

Material elaborado a partir de la revisión de:

- MONTJIN, L. y BONILLA, M.: Manual de criterios y estándares para el agroturismo comunitario en Costa Rica, COOPRENA R.L., 2002
- Instituto Costarricense de Turismo: Programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística: Manual de Categorización para la certificación CST, 1997.
- Ecotourism Association of Australia: Setting a Worldwide Standard for Ecotourism, 2002



**LO PRIMERO...
LA SEGURIDAD**



CAPÍTULO 6



En el contexto internacional actual, la seguridad del turista es uno de los aspectos más importantes a la hora de escoger un destino, por lo que se ha convertido en uno de los principales factores de competitividad. Pero la percepción sobre seguridad es algo que va más allá de un destino geográfico considerado como zona de bajo riesgo (en este sentido, Costa Rica siempre ha gozado de una posición privilegiada), sino que se define más integralmente en cuanto a la operación turística como un todo.

Cada establecimiento turístico debe realizar una adecuada gestión del riesgo, tomando las medidas necesarias para: (1) reducir al mínimo las posibilidades de que ocurra un accidente o siniestro y (2) ser capaz de responder adecuadamente ante una situación de emergencia.



Seguridad en las iniciativas de turismo rural comunitario

En el caso de las iniciativas de turismo comunitario, ya desde la primera caracterización que se realizó en el año 2001 se detectó que solamente tres de las organizaciones habían recibido alguna capacitación en primeros auxilios, y se presentaban muchas debilidades en cuanto a seguridad.

El tema de seguridad se evaluó como parte del trabajo de estandarización con diez grupos meta, y se analizaron los siguientes cuestiones:

- ¿Se cuenta con un botiquín de primeros auxilios?
- ¿Se dispone de extintores de incendios?
- ¿Hay al menos una persona con conocimientos mínimos de primeros auxilios y de seguridad?
- ¿Se tienen a la vista los teléfonos de emergencias (médico, bomberos, policía), la ubicación de los sitios de emergencia y la distancia a los mismos?
- En caso de no contar con teléfono, ¿se informa claramente de dónde se encuentra el más cercano?
- ¿Existe información visible sobre cuáles son las zonas seguras y sobre qué hacer en caso de incendio, sismo o cualquier otra situación de emergencia? ¿Esto se expresa en un plan de emergencia de la organización?

El resultado promedio sobre seguridad turística fue de un 41%, y seis de los diez grupos obtuvieron menos de un 35% de calificación. Además, hay que mencionar que solamente dos de todas las iniciativas contaban con una póliza de responsabilidad civil.

Para atender esta debilidad, se llevaron a cabo varias actividades de capacitación durante el año 2001.

La capacitación en seguridad turística y gestión del riesgo

La primera actividad fue un intercambio de experiencias sobre seguridad turística en la comunidad de Quebrada Arroyo (Quepos), donde la Asociación de Productores de Vainilla (ASOPROVA) desarrolla un proyecto ecoturístico con servicio de hospedaje, cocina-comedor, senderos, un puente colgante y andariveles. Se escogió este proyecto por las condiciones alejadas del lugar y por el tipo de actividad, pues es uno de los que podría presentar más riesgos.

El objetivo del intercambio fue establecer las medidas de seguridad que son indispensables para proyectos turísticos, tomando el ejemplo de ASOPROVA. Se señalaron los elementos mínimos con los que debe contar una iniciativa



de este tipo, y se presentaron diferentes modelos de equipos de emergencia.

Durante el mismo año, se realizó un segundo intercambio/taller de capacitación en la comunidad indígena de Shirolés (Talamanca), con el objetivo de profundizar más en el aspecto de la seguridad, ofreciendo a los participantes las herramientas básicas para la elaboración de un plan de gestión del riesgo en todas las iniciativas de turismo rural comunitario. Se desarrollaron los siguientes temas:



- Identificación de riesgos en las iniciativas de turismo rural comunitario.
- Acciones básicas de atención en primeros auxilios.
- Selección de equipos de emergencia.
- Ficha básica de salud.
- Conceptos básicos para brindar tours por senderos con diferentes topografías.
- Planes de emergencia comunales.
- Identificación de riesgos.
- Elaboración y simulación de un plan de emergencia.
- Prevención de accidentes basada en la dinámica del agua.
- Equipo básico para caminatas en la montaña.
- Seguridad para el uso de objetos punzocortantes (dirigido a los grupos que elaboran artesanías).
- Prevención ante amenazas por sismo, incendio y huracanes.

En esta actividad, los participantes identificaron los riesgos más comunes que existen en las iniciativas de turismo rural comunitario: accidentes, picaduras de insectos o mordeduras, deshidratación o insolación, intoxicaciones, lesiones o fracturas al practicar ejercicio físico intenso, siniestros como temblores, incendios e inundaciones.

Entre los equipos existentes, destacan los siguientes como los más útiles y que no deberían faltar en ningún albergue:

- Extintores.
- Chalecos salvavidas (en el caso de actividades en el agua).
- Cuerdas.
- Camillas livianas y portátiles.
- Lámparas de emergencia.



Para dar continuidad a este importante tema, en el año 2004, y como parte de un curso de capacitación sobre Gestión Empresarial, se incluyó un módulo sobre el marco legal al que están sujetas este tipo de actividades turísticas, y cómo el propietario de la empresa turística se puede proteger mediante una póliza de responsabilidad civil.

Aún cuando se tomen todas las precauciones por parte de la organización, siempre existe una exposición a riesgos, más intensamente en el caso de actividades de aventura. Según el Código Civil de Costa Rica, el propietario de la empresa es responsable de todo lo que le cause a los demás. Si se actuó con dolo (engaño), negligencia, mala intención, impericia o fraude, y se provoca un daño a un tercero (que puede ser material, físico o económico), deberá resarcir ese daño junto con las pérdidas.





La persona que utiliza los servicios de la empresa turística y sufre un percance o daño, puede interponer una demanda contra la empresa, y ésta puede ser condenada a reponer los daños y las pérdidas. La empresa responde con su patrimonio e incluso con penas de prisión.

Es común que en algunas actividades, especialmente las de más alto riesgo, se solicite a los clientes firmar un documento que exime a la empresa de su responsabilidad en caso de accidente. Si bien es una práctica común, no tiene validez según la constitución costarricense, porque una persona nunca puede renunciar a sus derechos, y uno de ellos es el derecho a interponer un recurso legal por los daños que pueda sufrir por causa de un eventual percance.

Las pólizas de responsabilidad civil

Estas pólizas sirven para responder frente a una posible demanda en la que la organización propietaria de la actividad turística sea declarada responsable. No significa que cubran inmediatamente los gastos médicos o de otro tipo del turista afectado, sino que sirve para cubrir la sentencia que sea impuesta por el juez, dependiendo del monto por el que se esté asegurado.

Para una empresa pequeña, el costo del seguro puede ser alto, por lo que una opción interesante para las iniciativas de turismo comunitario es adquirir una póliza colectiva, la cual permite pagar primas mucho menores que si se contrata individualmente. Esta es una de las acciones que está desarrollando ACTUAR, con el fin de adquirir una póliza colectiva para todos sus socios .

Lecciones aprendidas y desafíos para el futuro

- La seguridad es una señal muy importante de calidad y profesionalismo, que puede hacer la diferencia y ser un elemento competitivo, ya que por ejemplo muchas agencias no trabajan con empresas que no cuenten con los seguros requeridos.
- Cada iniciativa tiene sus propias especificidades y riesgos asociados a la actividad y servicios que ofrece, por lo que el plan de gestión de riesgo debe estar adaptado a la medida de cada lugar.
- Todas las organizaciones comunitarias que inician con un proyecto de turismo deberían recibir en la comunidad un curso de capacitación en primeros auxilios. No es suficiente contar con una sola persona capacitada en estos temas.
- Es importante contar con un plan para atender cualquier tipo de emergencia, así como con extintores, botiquín de primeros auxilios, equipo de comunicación y una infraestructura adecuada y en buen estado de mantenimiento.
- La base para evitar cualquier tipo de accidentes es la capacitación adecuada y la información para llevar a cabo las diferentes actividades turísticas con mínimo riesgo.
- Para protegerse ante una eventual demanda de un cliente, es muy recomendable adquirir una póliza de responsabilidad civil, y preferiblemente hacerlo de manera colectiva con otras organizaciones de turismo comunitario.

**UN TURISMO POR NATURALEZA...
LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL
DEL TRC**



CAPÍTULO 7



Como cualquier otra actividad productiva, el turismo transforma el medio en el que se desarrolla y puede provocar una serie de impactos negativos sobre los recursos naturales. Para que el turismo se pueda considerar sostenible, es necesario evaluar estos impactos, prevenirlos y reducirlos al mínimo posible.

En un concepto integral de calidad, tan importantes como la atención al cliente y la bondad de los servicios ofrecidos, son los aspectos de gestión ambiental de la actividad turística, analizando en detalle cada una de las acciones que se realizan en el establecimiento y sus inmediaciones, y las consecuencias sobre el entorno natural.

En el caso de las iniciativas de turismo rural comunitario, se debe prestar una atención aún mayor a los aspectos de sostenibilidad. Para estas organizaciones, la venta de servicios turísticos se considera un medio para la conservación y el desarrollo local a partir de los recursos propios, bajo un principio de aprovechamiento racional de los mismos. Por ello deben ser especialmente cuidadosas con los impactos negativos que se puedan producir.

El PPD ha priorizado este tema en su estrategia de capacitación y fortalecimiento de los grupos, diseñando instrumentos que permitan evaluar los aspectos ambientales y contribuyendo con asistencia técnica y financiamiento para introducir mejores prácticas de gestión.

La gestión ambiental en las empresas de TRC

Una preocupación constante del PPD ha sido evitar que las actividades turísticas promovidas produzcan efectos ambientales negativos sobre el medio. Para evaluar el estado de los albergues en lo referente a sostenibilidad ambiental, se confeccionó un cuestionario de evaluación con 20 preguntas cerradas (sí/no), basado en diversas fuentes especializadas.

La aplicación de este instrumento en las iniciativas de turismo financiadas por el PPD permite conocer en qué medida está contribuyendo cada albergue con la conservación del medio ambiente y reduciendo al mínimo los posibles impactos negativos de la actividad.

El cuestionario se aplicó por primera vez en el año 2002 a un total de 28 organizaciones, en el marco de un taller de intercambio y capacitación sobre Gestión Ambiental en la Reserva de la Fundación Dúrika, y arrojó un resultado promedio de un 62% de cumplimiento sobre un óptimo del 100%, con un rango entre un mínimo de un 32% y un máximo de un 85%.

A continuación aparecen los resultados promedio para cada aspecto en el año 2002 y en el año 2003: son los promedios de todas las organizaciones que aplicaron la herramienta, obtenidos para cada pregunta. Se aplicó en el año 2002 y en el 2003, así que se muestran los promedios que resultaron en cada año.

Evaluación promedio sobre aspectos de sostenibilidad ambiental		RESULTADOS % SI	
		2002	2003
1.	La organización realiza acciones de conservación de los recursos naturales, como por ejemplo la protección de un área boscosa, de una cuenca hidrográfica, conformación de corredores biológicos, etc.	100	100
2.	No se mantienen animales silvestres en cautiverio, salvo en el caso de programas de rescate y reintroducción debidamente manejados.	85	100
3.	Se cuenta con un inventario mínimo sobre los recursos de la biodiversidad del área, a disposición de los visitantes. Asimismo, se informa sobre las acciones ambientales que desempeña la organización.	52	70
4.	Se ha realizado una evaluación de impacto ambiental del proyecto, y se minimizan los impactos negativos mediante las correspondientes medidas correctoras.	40	40
5.	Se ha estudiado la capacidad de carga del sitio y se mantiene la visitación por debajo del máximo.	25	90
6.	Se reduce al mínimo la producción de desechos.	88	90
7.	Los desechos se separan y clasifican, para un tratamiento lo más eficiente posible. Preferiblemente se realiza compost con los desechos orgánicos.	63	70
8.	Los desechos no se queman en ningún caso.	75	50
9.	La madera que se emplea es de plantación o de árboles caídos.	79	100
10.	Se evita al máximo el uso del plástico.	69	90
11.	Se utilizan productos biodegradables para limpieza, y nunca productos con CFCs.	37	10
12.	Se cuenta con agua potable segura para el consumo humano	77	90
13.	Se dispone de un tratamiento adecuado de aguas servidas, tanto negras como jabonosas o grises.	44	60
14.	Se utiliza el agua de lluvia para el riego y los inodoros.	30	50
15.	Se ahorra energía mediante un uso óptimo de la luz natural y aparatos de bajo consumo.	72	70

Evaluación promedio sobre aspectos de sostenibilidad ambiental	RESULTADOS % SI	
	2002	2003
16. En la medida de lo posible, se recurre al uso de fuentes de energía renovables.	36	90
17. En la cocina se emplean productos locales y orgánicos.	50	50
18. Se favorece el uso de medios de transporte no contaminantes frente a los contaminantes.	46	40
19. Se realizan actividades de educación ambiental para los visitantes y los pobladores de la zona.	86	70
20. Se informa al visitante sobre medidas ambientales a las que puede contribuir	67	70
PROMEDIO GENERAL	72	61

Estos resultados permitieron extraer algunas conclusiones:

- El 100% de los grupos realizan actividades de conservación de los recursos naturales.
- Hay debilidades en aspectos como el aprovechamiento del agua de lluvia, el uso de productos de limpieza biodegradables y la utilización de fuentes de energía renovables.
- Casi todos realizan actividades de educación ambiental.
- En la mayoría de los casos se cuenta con agua potable para el consumo humano.
- Sin embargo, existen muchos que aún no cuentan con tratamiento adecuado de aguas residuales.

- La mayoría realizan un uso óptimo de la energía y tratan de aprovechar al máximo la luz natural, o incorporar el uso de energías renovables.
- Sólo en el 50% de los casos se ofrecen productos orgánicos producidos localmente.

El cuestionario de autoevaluación de sostenibilidad ambiental sirve de apoyo a la toma de decisión y permite a cada iniciativa identificar puntos fuertes y débiles, midiendo el avance si se utiliza periódicamente. Así, se observa un avance del año 2002 al 2003, donde se pasa de un 62% de cumplimiento a un 71% en promedio.

Como una guía para los albergues, se elaboró también por parte del PPD un documento de información útil para los visitantes, con sugerencias y recomendaciones sobre su comportamiento y actitud, así como datos prácticos para el turista. Además, se trabajó con las organizaciones una propuesta de

Código de Buenas Prácticas, dirigido a los propietarios de albergues.

Capacitación en sostenibilidad ambiental

La primera actividad de capacitación sobre sostenibilidad ambiental fue un taller de intercambio que se realizó en el año 2001 en el albergue de la Fundación Monte Alto. Por otro lado, se visitó el Centro de Capacitación en Agricultura Orgánica de Jugar del Valle, la Casa del Sol de la Fundación Sol de Vida y un proyecto de producción de lombricompost manejado por la cooperativa de producción de café Coopepilangosta. Participaron 29 personas pertenecientes a 27 organizaciones diferentes. Los temas tratados en el taller fueron los siguientes:

- **Agricultura Orgánica:** Introducción a la producción orgánica de hortalizas. Ventajas ambientales y económicas, principales dificultades. Los huertos orgánicos. El mercado orgánico, certificación y otros. Producción de compost mediante lombricultura.
- **Energía Solar:** Cocinas solares (proceso de construcción y uso). Otros usos de la energía solar (iluminación, bombeo de agua, refrigeración, deshidratado, calentadores de agua). Ventajas e inconvenientes de la energía solar. Aspectos económicos a considerar.

Una segunda actividad de capacitación en materia de sostenibilidad ambiental se llevó a cabo en el Albergue de la Fundación Dúrika en agosto del año 2002. Este lugar fue escogido porque, además de

proteger un corredor biológico de 7,500 hectáreas, en el albergue de la fundación se han puesto en práctica sistemas de manejo de desechos líquidos y sólidos, y se abastece fundamentalmente de productos orgánicos cultivados en la propia finca, bajo un modelo de autosuficiencia y de mínimo impacto al medio.

En el taller se abordaron los siguientes temas:

- **Tratamiento de residuos sólidos, aguas negras y aguas grises:** Reducción del uso de plásticos y envases. Separación de residuos para su posterior tratamiento y reciclaje. Construcción de tanques y drenajes para el tratamiento de las aguas residuales. Reutilización de las aguas grises para el riego. Uso de productos de limpieza biodegradables. Monitoreo de los cursos de agua para evitar contaminación.
- **Agricultura Orgánica y Producción Sostenible para el Autoabastecimiento:** Producción orgánica de hortalizas. Cría estabulada de cabras para la producción de leche y quesos. Cultivo de plantas medicinales. Producción de quesos, pan, etc.
- **Reforestación, cultivo de plantas medicinales y orquídeas:** Reforestación con especies nativas, cultivo de plantas medicinales y rescate de orquídeas en riesgo de extinción.
- **Energías Renovables:** Uso de la energía solar para iluminación y calentamiento de agua. Uso de energía hidroeléctrica de bajo impacto.

Por su ubicación, aislados de los circuitos de recogida de basuras y de las redes de saneamiento municipales, los albergues de turismo rural comunitario enfrentan una problemática ambiental en cuanto a la disposición y tratamiento de sus desechos, tanto sólidos como líquidos. Es por esta razón que en el año 2003 se realizó un tercer taller de intercambio sobre Gestión Ambiental, esta vez en Monteverde, especialmente dirigido a profundizar en soluciones para el tratamiento de las aguas residuales y de los desechos sólidos.

En este taller participaron 23 personas de 19 organizaciones y se trataron los siguientes aspectos:

- Organización comunitaria para el manejo de los desechos sólidos.
- El manejo de la basura: la separación de residuos y el reciclaje.
- Sistemas de tratamiento de aguas residuales domésticas y de sus lodos.
- Teoría y práctica sobre el diseño de sistemas de tratamiento de aguas grises: el humedal artificial o "filtro verde".

En el año 2004 se organizó un cuarto taller sobre gestión ambiental, dirigido específicamente al manejo

de desechos en comunidades rurales. Este taller tuvo lugar en el Centro de Ecoaprovechamiento de ASE-PALECO, en Lepanto, y asistieron 24 organizaciones. Se trataron las siguientes temáticas, de manera tanto teórica como práctica:

- Las cuatro erres de la basura: rechazar, reducir, reutilizar y reciclar.
- Visita al Centro de Ecoaprovechamiento de Jicaral y a la comunidad de Río Blanco, donde se trabaja con los estudiantes de la escuela y con las familias para la reducción de los desechos y su adecuado tratamiento.
- Cómo establecer un Plan de Manejo de Desechos.

¿Para dónde va nuestra basura?

Para dar un correcto tratamiento a los desechos en un lugar aislado, como es la situación de la mayoría de los albergues, es necesario recolectarlos y clasificarlos antes de transportarlos a lugares donde se reciclen, en caso de no poder hacerlo in situ. Si una comunidad se organiza, puede coleccionar y procesar la basura. Lo importante para ello es crear una rutina de recoger, clasificar y reciclar.



En el caso de los albergues que no cuentan con ningún servicio de recolección de basura por encontrarse en lugares alejados, se hace especialmente importante poner en marcha sistemas de reducción y reciclaje de desechos. Lamentablemente, en comunidades rurales aisladas, quemar y enterrar la basura es una práctica muy extendida.

Las buenas prácticas de manejo de desechos pueden servir de modelo para el resto de los vecinos, e incluso pueden impulsar centros de acopio comunitarios para gestionar los desechos y darles un adecuado tratamiento.

La principal limitante en todos los casos es el transporte, pues encarece mucho el proceso. Existen dos opciones: realizar el transporte hasta los centros donde reciben los materiales de desecho para reciclarlos, o recurrir a intermediarios que compran los materiales ya separados y los llevan hasta los centros de reciclaje. En ambos casos, la distancia del albergue a estos centros determina la viabilidad de realizar un programa de reciclaje.

Los desechos se deben clasificar por tipo de material, con el fin de dar un tratamiento adecuado a cada uno de ellos. Es importante realizar la separación en el origen, pues es mucho más costoso separar la basura una vez que está todo mezclado. Por eso es conveniente poner contenedores separados para cada tipo de material, adecuadamente identificados, en las habitaciones, comedor, cocina y áreas comunes.

Siempre hay que recordar la ley de las cuatro erres de la basura, en orden de conveniencia desde el punto de vista ambiental:

1. **RECHAZAR** productos que dañen el ambiente.
2. **REDUCIR**, limitar al mínimo el volumen de desechos generados. Esto se consigue tratando de adquirir los alimentos, detergentes, etc., en envases grandes en lugar de individuales. Y produciendo localmente la mayor cantidad de alimentos para así reducir los envases y envoltorios.
3. **REUTILIZAR**, es decir, utilizar más de una vez los materiales como el vidrio, plástico, etc., especialmente porque son los materiales que más tiempo tardan en degradarse.
4. **RECICLAR**, aunque siempre hay que observar el alto consumo en energía teniendo en cuenta el transporte y los procesos de transformación para convertir de nuevo un artículo en materia prima. Por ello, siempre es preferible reutilizar algo antes que reciclar.

Los materiales de desecho pueden ser reutilizados con diferentes fines, haciendo uso de la creatividad. En la escuela ambiental de Montaña Verde se emplearon llantas viejas para estabilizar el talud, mediante pequeñas terrazas donde se colocaron las llantas llenas de tierra en el hueco central. Se sembraron plantas ornamentales y aromáticas, que al crecer han ocultado prácticamente la llanta.

También las botellas de plástico vacías y cerradas se pueden utilizar para rellenar el filtro verde, en lugar de piedra cuarta, y cumplen la misma función al permitir que se desarrollen las bacterias.

Los vidrios y pedazos de azulejo pueden utilizarse para decorar paredes y pisos, o para delimitar áreas en los jardines.

Con el fin de facilitar el transporte de los materiales para reciclar, es conveniente reducir el volumen al mínimo. Existen métodos sencillos para aplastar las latas de aluminio y los cartones. En el caso del vidrio, en algunos lugares lo trituran para transportarlo más fácilmente, pero hay que extremar las precauciones para evitar accidentes⁵.

Los desechos orgánicos se pueden transformar fácilmente en abono para el jardín y el huerto, mediante un proceso de compostaje simple, bocashi o lombricompost (con ayuda de lombrices)⁶.

Agua que no has de beber...

Tanto el sistema de captación como el tratamiento posterior que reciben las aguas una vez utilizadas, deben ser realizados con el máximo cuidado, con el fin de no poner en riesgo la calidad del agua para el consumo humano ni causar daños al medio.

Se recomienda el apoyo de un técnico especialista en esta materia, para orientar el diseño de los sistemas de capta-

QUÉ SE DEBE Y NO SE DEBE USAR PARA HACER COMPOST⁷

SE DEBE USAR	NO SE DEBE USAR
<ul style="list-style-type: none">Restos de vegetales, frutas (sin semillas) y legumbres.	<ul style="list-style-type: none">Huesos.
<ul style="list-style-type: none">Restos de café y té.	<ul style="list-style-type: none">Aceites y grasas.
<ul style="list-style-type: none">Hojas y restos vegetales del jardín.	<ul style="list-style-type: none">Restos de pescado.
<ul style="list-style-type: none">Cáscaras de huevo.	<ul style="list-style-type: none">Restos de carne.
<ul style="list-style-type: none">Estiércol de caballo, cabra o vaca.	<ul style="list-style-type: none">Productos lácteos.
<ul style="list-style-type: none">Plumas de aves.	
<ul style="list-style-type: none">Aserrín.	
<ul style="list-style-type: none">Papel picado o en pedazos.	

ción y tratamiento, y supervisar la obra. En ocasiones, por falta de asesoría profesional correcta, se cae en fallas técnicas de construcción que pueden hacer que una iniciativa turística comunal deje de ser amigable con el ambiente y se ponga en riesgo la salud de los visitantes.

La mayoría de las iniciativas de turismo rural

5. Para información actualizada sobre centros de acopio y reciclaje, consultar con el Grupo Yisky (Tel. 297 0970).

6. La Red de Biomasa (BUN-CA) ha editado un completo "Manual Práctico para la fabricación de abono orgánico utilizando lombrices".

7. En el anexo de este capítulo se presenta un mayor detalle sobre el tratamiento más adecuado que se puede dar a cada tipo de material de desecho.

comunitario están ubicadas en pequeñas comunidades y lugares apartados de los centros de población. No existe una red de saneamiento que reciba y trate de forma adecuada las aguas servidas que se generan. Por ello, en todos los casos se recurre a sistemas aislados de tratamiento, es decir, tanques sépticos.

Sin embargo, en muchas ocasiones estos sistemas se construyen de acuerdo a normas tradicionales, o existe un desconocimiento sobre las técnicas más adecuadas, por lo que no se diseñan ni mantienen de forma correcta. Las dimensiones, los materiales utilizados, la ubicación y su mantenimiento no siempre son los más adecuados.

Algunas nociones y aspectos fundamentales sobre el diseño, construcción y mantenimiento de tanques sépticos y drenajes⁸

Los tanques sépticos son sistemas para el tratamiento de desechos líquidos que se basan en la capacidad del suelo para absorber. Por ello, lo importante de esta técnica no es el tanque, sino la capacidad de absorción del suelo. Su buen funcionamiento depende de:

- que el tanque sedimentador cumpla adecuadamente con la retención de los sólidos más pesados y las grasas que viajan con los líquidos,
- que se provea del tiempo de retención hidráulica suficiente como para que se produzca un proceso de biodigestión,

- que los terrenos donde se coloca el sistema sean capaces de absorber toda el agua que se procesa,
- que se cuente con un sistema adecuado para la recolección, tratamiento y disposición de los lodos,
- que el material en el drenaje provea suficiente superficie para el desarrollo de la mayor cantidad de bacterias,
- que al infiltrarse el agua tratada en el terreno no se provoque contaminación de mantos subterráneos de agua.

Las dimensiones del tanque deben ser de 1 a 3 (tres veces más largo que ancho), y una profundidad mínima de 1 metro. Los lodos se acumulan en el fondo y las grasas en la superficie. El tanque séptico produce gases, por lo que también funciona como un biodigestor. Por ello, en la tubería debe haber una chimenea para que salgan los gases por la abertura superior de la T. No se debe poner un tubo en la tapa del tanque, pues existe el riesgo de que se quiebre y además puede dar lugar a malos olores. Es mejor conducir los gases hacia la parte más alta de la construcción, por medio de tuberías que actúan como chimeneas a lo largo de todo el sistema.

Con el fin de que se dé una biodigestión anaeróbica, el tanque debe ser hermético, para que no entre oxígeno. El fondo no se debe hacer de tierra, para que no se produzca infiltración. Si al abrir el tanque vemos gusanos, significa que entró aire al sistema y no está funcionando correctamente.

8. Más detalles en la publicación del ingeniero Elias Rosales del Instituto Tecnológico de Costa Rica "Tanques sépticos. Conceptos teóricos base y aplicaciones"

El tanque se debe construir con materiales que resistan la degradación y que permitan una estructura impermeable. Si es de cemento se debe repellar y pintar para que no se degrade, y si es de plástico debe tener las dimensiones adecuadas, con suficiente distancia entre la entrada y la salida.

Posteriormente al tanque séptico se instala un drenaje, en el cual se da un proceso microbiológico por las bacterias que van adheridas a las piedras. Por eso es conveniente hacer la base del drenaje con piedra tercera, de unos 10 cm de diámetro, que deja suficientes espacios para que se desarrollen las bacterias. No se debe cubrir la piedra con un plástico, porque impediría la salida de los gases que se producen, sino poner capas de piedra cuarta, quinta, arenón y tierra para facilitar el paso de gases y la evaporación.

A la salida de las aguas se construye un pozo de infiltración y las zanjas de drenaje. Es necesario realizar una prueba de infiltración, que permita evaluar la capacidad del terreno para absorber el agua y la velocidad con que ésta se infiltra. Dependiendo de la capacidad de infiltración, se calcula la longitud y el ancho necesario para construir el drenaje.

Hay situaciones especiales, como que el nivel freático sea muy alto, el suelo muy arcilloso o que se encuentre material calcáreo o coral muy superficial⁹.

Los lodos que quedan como un residuo en el tanque séptico se deben llevar a una planta de tratamiento, y de no existir ninguna cerca, es responsabilidad del propietario ejecutar etapas de tratamiento adicionales. Se puede instalar otro tanque a modo de

biodigestor, que permita que la materia orgánica de los lodos se termine de descomponer.

En cuanto al mantenimiento de los tanques, debe realizarse una inspección periódica, al menos una vez al año. En esta inspección se verifica el nivel de lodos acumulados en el fondo y el espesor de la capa de natas que flotan en la superficie. Esto permite determinar el momento en el que es necesario hacer la limpieza del tanque.

A continuación se detallan los problemas más frecuentes detectados en los albergues de tipo comunitario:

1. Fallas en la preservación de los tanques de captación de agua, los cuales a veces no están suficientemente protegidos o no cuentan con canales y desviadores de escorrentía para evitar la entrada de posibles contaminantes como excrementos animales, hojas o tierra en caso de crecida. Esto en el caso de captaciones donde la toma es de un curso de agua superficial.
2. La protección interna de los tanques de almacenamiento de agua para el consumo, que no cuentan con azulejos o pintura especial para evitar contaminación.
3. Las dimensiones de los tanques sépticos y los drenajes, que a veces son insuficientes para cumplir adecuadamente su función.
4. Construcciones sobre los sistemas de drenaje, las cuales dificultan su función al entorpecer el proceso de evaporación y transpiración que se requiere.

9. En estos casos se usan sistemas de tanque séptico mejorados, que son filtros para las aguas que salen del tanque, los llamados sistemas FAFA (Filtro Anaerobio de Flujo Ascendente).

5. Las líneas de ventilación y salidas para limpieza del sistema, que no se han ubicado correctamente.
6. En ocasiones, las aguas "grises" (de lavaderos y

duchas) no reciben ningún tipo de tratamiento, sino que se vierten directamente al medio.

Las recomendaciones para cualquier albergue de turismo son:

- Seguir la orientación de un profesional para el diseño y la construcción de los sistemas de captación, almacenamiento de agua para el consumo y tratamiento de las aguas servidas.
- En caso de captar el agua de un curso superficial, darle siempre un tratamiento previo antes de usarla para consumo humano.
- Dar el tratamiento adecuado a todas las aguas que se utilizan, para no devolver al medio ningún agua con contaminantes.
- Tener en cuenta la capacidad de infiltración del suelo para diseñar adecuadamente el sistema de tratamiento de las aguas servidas, especialmente las dimensiones de los tanques y la longitud de las zanjas de drenaje.
- En terrenos muy arcillosos, o en zonas donde existan nacientes cercanas y se requiera un tratamiento más exigente, instalar un sistema adicional como el FAFA (filtro anaerobio de flujo ascendente).
- Considerar los gases que se producen por la digestión anaerobia de la materia orgánica presente en el agua. Se deben instalar sistemas de ventilación controlada, tanto en el tanque como en las líneas de evacuación, evitando los malos olores, para lo cual deben tener la salida en los puntos de mayor altura.
- En caso de utilizar tanques sépticos, asegurarse de que los lodos reciben un adecuado tratamiento y no constituyen un foco de contaminación al ser vertidos indiscriminadamente.
- Dar a todo el sistema un mantenimiento periódico para evitar obstrucciones en las tuberías, y otros fallos que se pudieran producir.
- Practicar y promover el ahorro de agua en todas las dependencias del albergue, crear conciencia a los visitantes mediante información gráfica, rótulos y señales en habitaciones, baños, duchas, etc.

Plantas que nos ayudan a limpiar: el filtro verde o humedal artificial

Un filtro verde es básicamente un hueco en el suelo, recubierto (por ejemplo, con plástico) para frenar la pérdida de agua, relleno con material como piedra cuarta, grava, etc. y sembrado con plantas acuáticas que crecen hidropónicamente (alimentándose de los nutrientes presentes en el agua, sin necesidad de suelo). El nivel de agua se mantiene siempre por debajo de la superficie para impedir tres cosas: la reproducción de mosquitos, los malos olores y que los niños toquen el agua.



Este sistema permite tratar las aguas procedentes de las duchas, los lavatorios y el fregadero de la cocina, aguas que frecuentemente no son tratadas sino vertidas directamente al medio. La acción de las plantas y las bacterias que se desarrollan en la piedra permiten el tratamiento del agua.

Una vez tratada, el agua de salida puede ir a un estanque, a una plantación de árboles frutales, a riego de un jardín o simplemente a un cauce superficial.

Algunas recomendaciones importantes:

1. Asegurarse siempre de que la salida esté al menos 10 cm por debajo de la superficie del filtro, de manera que el nivel de agua esté siempre bajo la superficie del terreno.
2. Asegurarse de que el plástico no tiene agujeros, y quitar cualquier roca afilada u otros objetos punzantes. Si es posible, usar geotextil por encima y debajo del plástico.
3. Asegurarse de que el filtro verde recibe bastante luz solar durante todo el año, e instalar el filtro lo más lejos posible de los árboles, ya que las raíces pueden penetrar el plástico con el paso de los años.
4. Hacer los bordes elevados para que el agua de lluvia no corra sobre la superficie e inunde el filtro.

Pros y contras de los filtros verdes¹⁰:

PROS	CONTRAS
Sistema biológico que no necesita químicos, maquinaria ni tecnología complicada.	Necesita suficiente campo, con un desnivel para que circule el agua.
Sistema con flujo sumergido, por lo que no hay olores, zancudos ni contacto con las aguas.	Necesita la luz del sol (no es un sistema enterrado).
No es caro y los materiales están disponibles	Usa un recurso no renovable (piedra cuarta).
El agua circula por gravedad, no se requiere sistema de bombeo	Hay que buscar el tipo de planta adecuada a cada lugar.
El sistema es hidropónico, es decir, las plantas no necesitan suelo sino que crecen en un sustrato con piedras y se alimentan de los nutrientes que hay presentes en el agua. Es un sistema cerrado.	

El buen uso de la energía

Muchos de los albergues de turismo rural comunitario se encuentran en áreas poco pobladas, o en reservas naturales donde no existe acceso a energía eléctrica. En estos casos, la aplicación de energías renovables es de gran importancia, pues además de atender una necesidad práctica, sirve como modelo demostrativo y educativo.



Los principales usos de la electricidad son: iluminación, refrigeración de alimentos, uso de electrodomésticos, comunicación y entretenimiento. A esto se añaden algunos casos en los que se da un uso de tipo productivo.

En función de los recursos disponibles, se puede optar por diversas tecnologías y fuentes de energía. Si se cuenta con cursos de agua cercanos, se pueden instalar pequeñas plantas hidroeléctricas. En otros casos, recurrir a la energía del sol mediante paneles solares y calentadores solares de agua. La energía solar también se puede utilizar para cocinar mediante el sistema de hornos o cocinas solares, o bien emplear el excremento animal para producir biogás con el que cocinar.

10. Para mayor información, dirigirse al Instituto Monteverde, donde se han realizado varias investigaciones sobre este tema.

Tipo de energía	Usos	Albergues
Solar fotovoltaica	Iluminación, comunicación, refrigeración	Tesoro Verde, Guaymí de Osa, Stibrawpa, Cerro Escondido, Casacode, Buena Vista, El Copal
Solar térmica	Cocinas solares Secado de plantas medicinales	Sol de Vida, Nacientes Palmichal, Cerro Escondido, La Amistad de la Isla de Chira
Biodigestores	Cocina	Laguna Hule El Yue

Como se aprecia en el cuadro anterior, siete organizaciones hacen uso de la energía solar para electrificación del albergue, cuatro utilizan cocinas solares, una recurre a secadores solares para las plantas medicinales y una cocina con biogás producido a partir de estiércol animal.

Las cocinas solares capturan la energía del sol mediante un sistema de reflexión. Pueden ser elaboradas de manera sencilla, fabricando una caja de madera con una superficie que refleja los rayos solares. Otra opción es el sistema parabólico, que es más fácil de usar y alcanza mayores temperaturas en menos tiempo, aunque es más complejo y de mayor inversión¹¹.

Los calentadores de agua concentran la radiación solar para calentar el agua de los baños y de la cocina. Funcionan mediante un colector solar y un tanque acumulador que almacena el agua caliente, de manera que se puede consumir cuando no hay radiación solar, permitiendo disponer de agua caliente hasta uno o varios días sin que haya sol. Para instalar un sistema de este tipo se requiere: (1) que el albergue cuente con tuberías para agua caliente,

(2) tener un techo libre de sombras, preferiblemente orientado al sur o al este y (3) disponer de un espacio disponible para el tanque, ya sea en el techo o bajo techo. La vida útil de un sistema de este tipo es de entre 20 y 25 años, si se instala adecuadamente, y la inversión oscila entre \$1,000 y \$1,500.

Los sistemas de electrificación con paneles fotovoltaicos son en algunos lugares la única posibilidad de acceso a energía. En los albergues esta modalidad se utiliza fundamentalmente para iluminación, comunicación y refrigeración¹².

Independientemente de la fuente de energía a la que se recurra, el ahorro energético debe ser la norma. Por ello es importante informar a los huéspedes sobre las medidas de ahorro que se implementan y

11. La Casa del Sol de la Fundación Sol de Vida (teléfono 681-1015) puede brindar mayor información sobre las cocinas solares y otros usos de la energía del sol.

12. Las empresas que comercializan e instalan en Costa Rica sistemas de electrificación solar son las siguientes: Energías Renovables de Costa Rica S.A. (tel.237-1217, 386-6559 Ing. Milton Esquivel), Shell Solar (antiguo Siemens, tel. 834-1970, con Victor Muñoz), Interdinamica, (tel. 221-8333, Manrique Sánchez), Consenergy (tel. 290-0668) y Electrobunton (tel. 279-5878).

recomendar un uso racional de la energía¹³. Como dato de referencia, el consumo recomendado para un pequeño establecimiento en esta región es de 25 kWh por huésped y noche¹⁴.

En la construcción del albergue también se deben tener en cuenta las condiciones del clima local para evitar el exceso de calor, pues un diseño inadecuado obligará a un mayor gasto energético en ventiladores o aire acondicionado. Ahorrar energía es posible a partir de una adecuada ventilación natural, me-

dante aberturas cenitales que permitan la salida del aire caliente, árboles que den sombra en las paredes exteriores orientadas al sur y al este y otras prácticas de arquitectura adaptada al medio (también llamada arquitectura bioclimática o ambiental)¹⁵.

En el siguiente cuadro resumimos las acciones en materia de sostenibilidad ambiental, indicando los aspectos a favor y las posibles limitaciones para ponerlas en práctica:

Práctica ambiental	Favorable	Posibles limitaciones
Producción orgánica para abastecer la demanda en el albergue.	Reduce costos. Genera encadenamientos con productores locales. Agrega mayor valor al menú.	Condiciones para el cultivo (suelo, clima, propiedad del terreno). Conocimiento sobre producción orgánica.
Uso de energía solar para cocinar.	Reduce costos de electricidad o gas. Comida más sana.	Disponibilidad de sol. Conocimientos.
Adecuada gestión de los desechos sólidos.	Combate un grave problema ambiental.	Cercanía a centros de acopio. Costos de transporte. Falta de conciencia.
Tratamiento correcto de las aguas servidas.	Salubridad.	Construcciones mal hechas. Conocimientos.
Reforestación.	Recuperación de áreas naturales para el ocio.	Climáticas o del suelo. Disponibilidad de semillas
Electrificación con energías renovables.	Reduce costos operativos. No contamina la atmósfera.	Costos de inversión. Tecnología disponible.

13. Ver la hoja de sugerencias para los visitantes al final del capítulo.

14. Tomado de "Energy Conservation: what you need to know". Small Tourism Enterprises Project (STEP)

15. Arquitectura Bioambiental (Tel. 441 0174) está especializada en este tipo de diseños constructivos.

Lecciones aprendidas y desafíos para el futuro

- Una adecuada gestión ambiental es la mejor carta de presentación de una organización que maneja una iniciativa de turismo rural comunitario. Esto incluye al menos lo siguiente: evitar focos de contaminación, practicar el ahorro de agua y energía, emplear un mínimo de plásticos y materiales sintéticos y sustituirlos por materiales naturales, utilizar productos biodegradables y brindar información al cliente sobre buenas prácticas, entre otras cosas.
- Para evitar problemas de contaminación y de calidad del agua es importante recurrir a profesionales que diseñen y supervisen la construcción de los sistemas de captación de agua para el consumo y para el tratamiento de las aguas servidas.
- Por su localización en lugares de difícil acceso, muchos de los establecimientos de TRC no cuentan con servicios básicos de agua potable, recolección de basura, electricidad, etc. Esto requiere un esfuerzo mayor de parte de las organizaciones para desarrollar soluciones creativas, eficientes y adaptadas al medio. Pero también permite que se puedan constituir en modelos de gestión con un bajo impacto en el ambiente, con un alto potencial de replicabilidad en cualquier lugar del mundo.

Aulas al aire libre: la experiencia de la Escuela Ambiental Montaña Verde en Rivas de Pérez Zeledón, un ejemplo de sostenibilidad ambiental

La Asociación Montaña Verde nace en 1995, como iniciativa de un grupo de vecinos, estudiantes, profesionales y mujeres de la comunidad de Rivas, con el fin de luchar por la protección y conservación de los recursos naturales y promover el desarrollo sustentable en la micro-cuenca de los Ríos Chirripó, Buena Vista y en las comunidades ubicadas en la zona de amortiguamiento del Parque Internacional La Amistad.

Como punto de partida iniciaron un proceso de sensibilización con los miembros de las comunidades vecinas acerca de la problemática ambiental de la zona, enfatizando el papel de las comunidades para promover y proveer un ambiente sano. De ahí surgió la idea de fundar una escuela ambiental, con el aporte de donantes, comunidades, ONGs nacionales e internacionales e instituciones estatales. Esta escuela dispone de aulas al aire libre, que permiten observar y participar de los siguientes procesos:

- Cultivo de productos orgánicos con métodos de producción respetuosos con el ambiente.
- Creación de un jardín ornamental orgánico y una pequeña muestra de plantas medicinales de la región.
- Generación de energía eléctrica para el alumbrado de la escuela ambiental, por medio de paneles solares.
- Riego de los productos orgánicos por medio de una bomba de ariete.

- Construcción de un filtro verde para el manejo adecuado de las aguas residuales.
- Producción de alimentos orgánicos en la finca, con el fin de proveer los insumos necesarios para la atención de visitantes a la escuela ambiental.
- Reforestación de áreas degradadas, por medio de la recolección de semillas en los bosques y áreas cercanas.
- Producción de fungicidas, insecticidas y fertilizantes naturales.
- Reciclaje de papel y elaboración de artesanías utilizando como material el papel reciclado.
- Creación de brigadas juveniles, niños y niñas como líderes ambientales en escuelas y colegios de la región.
- Capacitación a agricultores de la zona para la transición de producción de café no orgánico a orgánico.
- Procesado y comercialización del café orgánico (chancado) de los productores locales.

Montaña Verde gestiona recursos económicos para la escuela ambiental por medio de la venta de servicios de capacitación, incluyendo la oferta de hospedaje y alimentación durante las capacitaciones. Además, con este paquete ambiental, ofrece interesantes servicios turísticos para visitantes nacionales y extranjeros.

Referencias

- **Asociación Conservacionista Yiski: El problema de la basura, 2004**
- **BLANCO RODRÍGUEZ, J.M. Y CHACÓN, A.G.: Manual práctico para la elaboración de abono orgánico utilizando lombrices, BUN-CA, 1999.**
- **Ecotourism Association of Australia: Setting a worldwide Standard for Ecotourism, 2002.**
- **FUPROVI: Agua que no has de beber... ¡limplala! Mantenimiento de un tanque séptico con FAFA, 2003.**
- **Grupo Yiski: Guía para un proyecto de manejo adecuado de desechos sólidos (post-consumo), 1997.**
- **Instituto Costarricense de Turismo, Programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística: Manual de Categorización para la certificación CST.**
- **MONTJIN, L. y BONILLA, M.: Manual de criterios y estándares para el agroturismo comunitario en Costa Rica, COOPRENA R.L., 2002.**
- **ROSALES ESCALANTE, E.: Tanques sépticos. Conceptos base y aplicaciones (detalles que se han olvidado o la práctica ha venido tergiversando, Instituto Tecnológico de Costa Rica, 2003.**
- **STEP (Small Tourism Enterprises Project): Toolkit series for small hotels, USAID Environmental Audits for Sustainable Tourism Project.**
- **Turismo & Conservación Consultores: Mejores Prácticas para Turismo Sostenible, PROARCA/APM, 2003.**

**ANEXO
TRATAMIENTO ADECUADO DE LOS DESECHOS**

RECICLABLE	Material	Dónde se genera	Tratamiento	Cómo/Dónde
	Orgánico	Cocina: alimentos	Reutilizar	Alimentación de animales
		Jardines: restos vegetales	Reciclar	Elaborar localmente abono orgánico: compostaje, bocashi, lombricompostaje
	Cartón y Papel	Oficina: documentos	Reducir	Evitar el exceso de empaques y envoltorios Utilizar el mínimo de documentación escrita
			Reutilizar	Usar ambos lados del papel Reutilizar el papel escrito por una cara como borrador
			Reciclar	En centros de reciclaje como Amanco, Kimberly-Clark, Scott Paper, Ricalit
	Vidrio	Cocina y restaurante	Reutilizar	Utilizar envases para guardar productos
			Reciclar	Adquirir envases de vidrio retornable Entregar a recicladoras como Vicesa
	Aluminio	Latas de bebidas	Reducir	Utilizar envases de vidrio retornable preferiblemente
			Reciclar	Panamco, Cervecería de Costa Rica
Plástico PET	Botellas de agua y refrescos	Reutilizar	Emplear como envases para diversos productos	
		Reciclar	Embotelladora tica Cervecería de Costa Rica	

**ANEXO
TRATAMIENTO ADECUADO DE LOS DESECHOS**

NO RECICLABLE	Material	Dónde se genera	Tratamiento	Cómo/Dónde
	Tetra brick	Cocina Jugos, leche, etc.	Reducir	Utilizar preferiblemente envases de vidrio retornable
			Disponer adecuadamente	
	Estereofón	Envases de comida	Reducir	Evitar el uso de estereofón, pues además de no reciclable es contaminante
			Disponer adecuadamente	
	Hojalata	Cocina: latas de alimentos	Reducir	Evitar el uso de productos enlatados, cocinar con productos naturales, preferiblemente orgánicos y producidos localmente
			Disponer adecuadamente	
	Plástico común	Cocina: bolsas, empaques, botellas	Reducir	Evitar exceso de empaque y productos envasados en pequeñas unidades, adquirir productos a granel y dispensador para el jabón y champú. Evitar el uso de platos, vasos y cubiertos plásticos desechables.
			Reutilizar	Utilizar para envasar otros productos
			Disponer adecuadamente	

16. Para información actualizada sobre centros de acopio y reciclaje de materiales de desecho, consultar con el Grupo Yiski. Tel. 297 0970

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DE UN ALBERGUE DE TURISMO RURAL COMUNITARIO



Este formulario de evaluación le permitirá conocer en qué medida su empresa turística está contribuyendo con la conservación del medio ambiente y reduciendo al mínimo los posibles impactos negativos de la actividad.

Responda a cada pregunta con un **SÍ** o un **NO**, en la medida en que las prácticas de su empresa se ajusten a la afirmación del cuestionario. Por cada respuesta afirmativa, se dan cinco puntos, y por cada negativa, cero. De este modo, la máxima puntuación alcanzable es de 100 puntos. Una puntuación de 50 significa que se están cumpliendo los criterios de sostenibilidad ambiental en un 50 %, es decir, la mitad de lo que sería lo ideal.

Responda con la mayor sinceridad posible. Esto es una herramienta de autoevaluación que le servirá a su albergue o empresa para mejorar la gestión ambiental. Si somos consecuentes como proyectos de ecoturismo o de turismo sostenible, debemos velar por la conservación de los recursos naturales.

Su organización deberá poner especial atención a las respuestas negativas, con el fin de buscar cómo reparar esas deficiencias o incorporar prácticas más amigables con el ambiente. Recomendamos aplicar este cuestionario periódicamente, por ejemplo, cada tres meses, para evaluar cómo su organización va aplicando los principios de gestión ambiental y mejorando su puntuación.

El objetivo será estar cada día lo más cerca posible del 100.

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	SI	NO
1. La organización realiza acciones de conservación de los recursos naturales, como por ejemplo la protección de un área boscosa, de una cuenca hidrográfica, conformación de corredores biológicos, etc.		
2. No se mantienen animales silvestres en cautiverio, salvo en el caso de programas de rescate y reintroducción debidamente manejados.		
3. Se cuenta con un inventario mínimo sobre los recursos de la biodiversidad del área, a disposición de los visitantes. Asimismo, se informa sobre las acciones ambientales que desempeña la organización.		
4. Se ha realizado una evaluación de impacto ambiental del proyecto, y se minimizan los impactos negativos mediante las correspondientes medidas correctoras.		
5. Se ha estudiado la capacidad de carga del sitio, y se mantiene la visitación por debajo del máximo.		
6. Se reduce al mínimo la producción de desechos.		
7. Los desechos se separan y clasifican, para un tratamiento lo más eficiente posible. Preferiblemente se realiza compost con los desechos orgánicos.		
8. Los desechos no se queman en ningún caso.		
9. La madera que se emplea es de plantación o de árboles caídos.		
10. Se evita al máximo el uso del plástico.		
11. Se utilizan productos biodegradables para limpieza, y nunca productos con CFCs.		
12. Se cuenta con agua potable segura para el consumo humano.		
13. Se dispone de un tratamiento adecuado de aguas servidas, tanto negras como jabonosas o grises.		
14. Se brinda información al visitante sobre medidas ambientales en las que él también puede contribuir.		
15. Se utiliza el agua de lluvia para el riego y los inodoros.		
16. Se ahorra energía mediante un uso óptimo de la luz natural, y aparatos de bajo consumo.		
17. En la medida de lo posible, se recurre al uso de fuentes de energía renovables.		
18. En la cocina se emplean productos orgánicos producidos localmente.		
19. Se favorece el uso de medios de transporte no contaminantes frente a los contaminantes.		
20. Se realizan actividades de educación ambiental para los visitantes y los pobladores de la zona.		

INFORMACIÓN ÚTIL Y SUGERENCIAS PARA LOS VISITANTES (PARA COLOCAR EN UN LUGAR VISIBLE)

DISFRUTE DE NUESTRA RESERVA NATURAL, Y AYÚDENOS A CUIDARLA

La reserva _____ es un área natural donde se quiere preservar la vida silvestre y propiciar el disfrute de la naturaleza. Para asegurar su protección:

- ✦ La administración podrá regular el acceso a cualquier sector cuando así lo requiera.
- ✦ Toda la basura que produzca el visitante en su estadía deberá depositarla en los espacios destinados para ese fin.
- ✦ No se permite transitar fuera de los senderos.
- ✦ Rogamos seguir las señales e indicaciones en los rótulos.
- ✦ Para mantener el silencio y la tranquilidad en la reserva, no se permite el uso de grabadoras, megáfonos o cualquier instrumento de sonido dentro del área protegida. Trate de hacer el mínimo ruido posible y aguzar el sentido del oído para disfrutar plenamente de la naturaleza.
- ✦ Está totalmente prohibida la extracción de plantas, animales, piedras o cualquier otro recurso natural dentro de los límites del área protegida.
- ✦ No se permite dar de comer a los animales.

- ✦ No se permite ingresar al área silvestre con bebidas alcohólicas, drogas o sustancias que pongan en riesgo la vida del visitante.
- ✦ Está prohibido hacer fuego.

HABITACIONES

- ✦ Por su seguridad, no se permite fumar dentro de las habitaciones.
- ✦ Después de las 11:00 p.m. rogamos no hacer ruido para no molestar a los otros visitantes.
- ✦ Se recomienda no ingerir alimentos en las habitaciones, pues si quedan restos de comida pueden atraer a insectos y roedores.

AYÚDENOS A PROTEGER EL AMBIENTE. POR FAVOR...

- ✦ Economice agua, especialmente durante la época seca. Cerciórese que los tubos queden bien cerrados después de utilizarse.
- ✦ La energía con la que se cuenta proviene de _____ por tanto rogamos consumirla racionalmente.
- ✦ Apague la luz de su habitación y el ventilador siempre que salga.

- ★ Fume sólo en las áreas abiertas y no dentro de las habitaciones, o mejor aún, aproveche para dejar de fumar.
- ★ Por razones de ahorro de energía y agua, las toallas no se cambiarán cada día, salvo que se indique lo contrario.
- ★ En el albergue se dispone de un sistema de reciclaje de basura para: plástico, latas, papel y vidrio. Rogamos depositar cada material en los contenedores indicados para tal fin.
- ★ Deposite el papel higiénico y las toallas sanitarias en el cesto de basura del baño, y no en el inodoro.

INFORMACIÓN PRÁCTICA

- ★ El desayuno se sirve en _____ desde las _____ a las _____.
- ★ Por favor indique a la administración si usted requiere del servicio de almuerzo y cena. Los horarios para este servicio son de _____ a _____ el almuerzo y de _____ a _____ la cena.
- ★ Después de las 10:00 p.m. la cocina está cerrada, si desea que se le prepare algo de comer para después de esta hora solicítelo con antelación.
- ★ Si usted desea llamar por teléfono lo puede hacer desde _____. Lo más práctico es comprar una tarjeta telefónica prepagada ("colibrí") en _____.
- ★ Dinero: si usted necesita colones cada día y quiere cambiar cheques de viajero lo puede hacer en

el Banco _____ en horario de _____ a _____. El cajero automático más cercano es el del banco _____.

- ★ Si usted necesita enviar una carta lo puede hacer desde la oficina del correo en _____.
- ★ El café internet más próximo está en _____.
- ★ Si necesita un taxi, hágalo saber en recepción.
- ★ Si se siente enfermo, solicite ayuda. La farmacia más cercana está en _____, el horario es de _____ a _____ y el centro de salud más próximo en _____, donde lo atenderán de _____ a _____ o a cualquier hora en caso de emergencia.
- ★ Estaremos muy complacidos en recibir sugerencias o recomendaciones acerca de los tours, la comida, las habitaciones, etc.
- ★ Se tiene a la venta artesanías del lugar, tarjetas telefónicas, _____.

**POR FAVOR NO OLVIDE
ENTREGAR LA LLAVE
O DEJARLA EN LA
HABITACIÓN**

**Por favor no fume
dentro de las
habitaciones GRACIAS**

**LA CULTURA RURAL
EN TURISMO COMUNITARIO**



CAPÍTULO 8



El patrimonio cultural es uno de los recursos más importantes en que se basa la actividad turística. La mayoría de las personas que viajan, además de valorar y disfrutar de la riqueza natural, buscan también la oportunidad de acercarse a la historia y cultura local, y esperan experiencias auténticas lejos de casa. Esto es lo que pretende el turismo rural comunitario, pues combina el disfrute del patrimonio natural y cultural con el fin de ofrecer una experiencia completa.

Más de la mitad de los turistas de Estados Unidos consideran importante experimentar o aprender sobre otras culturas cuando viajan. Y especialmente valoran poder ver y hacer algo "auténtico". Además, la mitad de los turistas prefieren experimentar la cultura local y apoyar los negocios que son propiedad de locales¹.

En Costa Rica, la oferta turística tradicional se ha dirigido más a explotar el patrimonio natural que el cultural, probablemente por considerarlo una ventaja competitiva respecto a otros países de la región con una mayor huella precolombina, mayor diversidad étnica y riqueza monumental y arquitectónica.

Pero la cultura existe allá donde hay una comunidad de personas. El turismo rural comunitario busca rescatar la cultura viva, con todas las manifestaciones que representan la manera de vivir del costarricense en las zonas rurales. Busca acercar al visitante a una cultura rural, campesina, pescadora, afrocaribeña o indígena, que es en esencia la cultura cálida y sencilla de la gente de la tierra.

Algunos ejemplos de expresiones de esta cultura viva son las ferias del agricultor, las fiestas patronales y los cuentos, entre otras. En muchas ocasiones, el turismo puede actuar como un factor que revitalice estas manifestaciones y las ponga en valor, mostrándolas al visitante. Aunque también hay que tener en cuenta que la actividad turística puede presentar algunos riesgos e impactos culturales, al poner en contacto personas con diferentes costumbres y valores.

Por esto, al iniciar una actividad de turismo, es importante valorar de antemano los elementos culturales que pueden ser puestos en valor, pero también los aspectos de la cultura local que se pueden ver afectados por la afluencia de visitantes, tratando de reducir los posibles impactos culturales negativos en la sociedad local.

¿Estamos mostrando nuestra cultura?

El Programa de Pequeñas Donaciones elaboró un cuestionario con diez preguntas que busca medir los aspectos de sostenibilidad cultural en cada iniciativa turística. Se trata de que cada establecimiento turístico pueda conocer en qué medida está contribuyendo con la conservación del patrimonio cultural local, y reduciendo al mínimo los posibles impactos negativos sobre su cultura.

Una primera valoración se realizó con 17 organizaciones en el año 2003 y dio el siguiente resultado:

1. Travel Industry Association of America: Geoturismo: la nueva tendencia en viajes, 2003

SOSTENIBILIDAD CULTURAL		% SI	% NO
1.	Se ha realizado un inventario del patrimonio cultural propio y se presenta como parte de la oferta turística.	40	60
2.	Dentro de las instalaciones, existen espacios dedicados al rescate y valoración cultural, como salas de exhibición, centros de documentación, museos, etc.	23	77
3.	Como parte de la atención al visitante, se llevan a cabo acciones de rescate y valoración del patrimonio cultural como charlas, material escrito, talleres, funciones de teatro, música, cuentos y leyendas, organización de eventos, etc.	35	65
4.	Se usan elementos de la arquitectura local en la construcción de infraestructura.	65	35
5.	En la decoración se refleja la identidad cultural de la zona, con elementos actuales o del pasado.	41	59
6.	Los platillos tradicionales son parte importante del menú.	76	24
7.	El personal tiene oportunidades de capacitación sobre el estudio de la historia remota y reciente del lugar, así como de la valoración de la idiosincrasia y las costumbres locales.	53	47
8.	En caso de poseer muestras o sitios históricos o arqueológicos, se ofrece al visitante la oportunidad de visitarlos y se tiene un plan para la conservación de los mismos.	41	59
9.	Los visitantes tienen la posibilidad de participar en actividades culturales en las que puedan conocer y compartir valores y habilidades con los habitantes locales.	70	30
10.	En la información que se brinda al visitante se incluyen datos sobre el patrimonio cultural, o las tradiciones y costumbres de la zona.	70	30
PROMEDIO TOTAL		51	49

El promedio total obtenido mediante la evaluación fue de un 51%. Esto quiere decir que las iniciativas tienen todavía mucho por hacer en cuanto a la incorporación del patrimonio cultural dentro de la oferta turística. En casi ninguno de los albergues se ha habilitado un espacio para exhibición de elementos culturales o centro de documentación sobre la historia local, y tampoco se realizan presentaciones culturales.

Algunos esfuerzos de capacitación

Considerando las debilidades anteriores, en el año 2003 se organizó por parte del PPD un primer taller de intercambio sobre "Turismo y Cultura en proyectos ecoturísticos", con los siguientes objetivos:

1. Crear conciencia sobre la importancia de rescatar el patrimonio cultural en los proyectos turísticos.

2. Brindar las bases sobre cómo incorporar los aspectos culturales en la oferta turística.
3. Mostrar algunas experiencias de turismo cultural.
4. Elaborar los criterios para que una actividad cultural sea considerada un producto turístico.

En este taller participaron 22 personas de 17 organizaciones diferentes, más un invitado especial de Kuna Yala, quien compartió la experiencia de los indígenas Kuna en el manejo y regulación del turismo en las islas de San Blas en Panamá.

Como un ejemplo de turismo cultural, se visitó la iniciativa El Encanto de la Piedra Blanca, en San Antonio de Escazú, y la sede del taller fue la Escuela Ambiental Nacientes Palmichal, de la organización



ADESSARU en Palmichal de Acosta, ambas ubicadas en la provincia de San José.

En este taller se identificaron algunos elementos que definen la identidad cultural de cada lugar. Se establecieron los aspectos clave para incorporar el patrimonio cultural a la oferta turística, y se propusieron acciones y estrategias concretas de revitalización y valoración cultural.

Aspectos clave para un intercambio cultural

Con la participación de las organizaciones que asistieron al taller, se identificaron una serie de elementos esenciales para manejar el factor cultural en la oferta turística:

ASPECTOS CLAVE

- **Autenticidad del hecho cultural:** debe ser algo existente y nunca inventado. Si se quiere mostrar una actividad cotidiana, es preferible adaptar el horario de la visita al momento en que se produce esa actividad, en lugar de recrearla.
- **Autenticidad de las personas:** el protagonismo lo debe siempre tener la persona local, que es quien tiene el conocimiento y el orgullo de lo que hace. El papel del guía externo debe ser de facilitador.
- **Tradicición como proceso:** es interesante presentar la evolución de lo que se observa, preguntarse cómo ha llegado a ser lo que es hoy. Entender la cultura como algo vivo y dinámico, que va evolucionando.
- **Información correcta:** Se debe dominar la historia local y el origen de lo que se presenta. Ser fiel a la tradición y las costumbres, sin adulterarlas.
- **Respeto al medio ambiente:** No ir en contra de principios ambientales.

Algo muy importante al desarrollar un proyecto turístico en una comunidad es que éste cuente con la aceptación de todos los vecinos. Se debe llevar a cabo un proceso de consulta para analizar los riesgos del turismo y el tipo de turista que se quiere reci-

bir. También respetar la opción de las familias que no quieren tener ninguna interacción con los turistas.

El respeto a las personas incluye cosas como pedir permiso antes de tomar una fotografía, para evitar que la visita de los turistas se convierta en una especie de safari fotográfico por la comunidad. Además, la organización debe informar antes a los turistas sobre las costumbres del lugar para no afectarlas o interferir con ellas.



Una de las riquezas de Costa Rica, como del resto de países latinoamericanos, es la diversidad cultural y étnica, que se refleja en la convivencia en un mismo lugar de personas indígenas, afrocaribeñas y mestizas, como en el caso del Caribe costarricense. Es enriquecedor mostrar estas tres culturas allí donde se presentan, y la manera en la que conviven.

Es cierto que el turismo es la venta de un servicio donde hay una relación de comprador-vendedor. Pero el turismo comunitario busca más que esto, que además de esta venta se produzca una experiencia de intercambio cultural entre el visitante y la comunidad receptora. Muchas veces, las personas que manejan una iniciativa de turismo no han tenido la oportunidad de viajar fuera de su país, por lo que la llegada de visitantes extranjeros les ofrece la posibilidad de acercarse a otras culturas muy diferentes.



"Yo siempre hubiese querido viajar y conocer otros países, pero no pude. Ahora tengo amigos en Alemania, Estados Unidos, Europa... Conozco cómo son esos países porque ellos estuvieron aquí y me contaron." Esta es una afirmación de una de las mujeres de la Asociación de Damas Ecoturísticas de la Isla de Chira. "Al principio los demás vecinos no estaban de acuerdo con el proyecto turístico, y temían que los turistas se fuesen a llevar los niños de la isla en esas mochilas tan grandes que llevan". En esta isla, el turismo también ha tenido un impacto positivo, en cuanto a la apertura a personas de otras culturas y perder el temor a lo que viene de lejos.

El turismo comunitario permite un acercamiento entre dos culturas, un intercambio de doble vía donde no sólo el visitante es el que aprende sobre la cultura local, sino que también la comunidad anfitriona conoce y aprende de las personas que los visitan. Esto es ofrecer una experiencia auténtica social y personal.

Uno de los recuerdos más bellos que se llevó un grupo de turistas de los Estados Unidos, tras su visita a Yorkin (comunidad indígena en Talamanca), fue cuando una de las mujeres anfitrionas les dijo: "Nosotros



les hemos hablado de cómo es nuestra comunidad, pero ahora nos gustaría que ustedes nos hablen del lugar de donde vienen”.

Valorar lo propio, el primer paso

No se puede mostrar lo que no se aprecia. En ese sentido, uno de los problemas es que en muchas comunidades rurales no existe una valoración del patrimonio histórico y cultural. La resistencia que a veces se da entre algunos vecinos frente a un proyecto turístico tiene su causa en un sentimiento de inferioridad, donde lo propio no se considera digno de ser compartido.

En casos así, es necesario realizar previamente un proceso de apropiación y valoración de los elementos que se van a compartir. Y, por supuesto, respetar la decisión de no mostrar en caso de que determina-

das familias o comunidades no quieran participar en la actividad turística.

Un ejemplo de valoración de lo propio se da en la iniciativa de turismo de Kekoldí, la comunidad indígena talamanqueña. En la caminata y visita a esta comunidad, se ofrece un almuerzo típico servido en una hoja de banano. En lugar de comprar platos desechables o de vidrio para servir el almuerzo, en Kekoldí decidieron servirlo al modo que acostumbran ellos a comer. Y esto es uno de los elementos más apreciados por los visitantes. En cualquier lugar se puede comer un almuerzo en plato desechable, pero en el recuerdo del viajero quedará siempre la comida en hoja de banano asociada a Kekoldí.



A veces hemos encontrado respuestas del tipo: "No, si aquí no hay nada de cultura para mostrar al turista, no tenemos monumentos ni museos", y no es algo poco frecuente. En estos casos, el problema es una percepción débil de aquellos elementos culturales que pueden ser incorporados a la experiencia del visitante.

No es necesario contar con históricas ruinas, coloridos mercados de artesanías o museos bien surtidos. Una experiencia de intercambio cultural se puede dar de una forma muy sencilla. Citamos algunos ejemplos en el siguiente cuadro:



INICIATIVA	EXPERIENCIA CULTURAL
Casacode San Miguel de Sixaola (Talamanca)	Han recopilado la historia del Valle de Sixaola, y con este material dan charlas a los grupos. En las noches, representan obras de teatro con algún mensaje sobre conservación, e incluso tienen una noche de baile, en la que enseñan a los visitantes a bailar.
Stibrawpa Yorkín (Talamanca)	Se presenta el procesamiento tradicional del cacao. La comida se sirve en platos de madera cubiertos con una hoja de banano. Se muestra el trenzado de las hojas de palma para hacer techos, y el visitante puede participar en el trenzado, al igual que en la elaboración de artesanías a partir de fibras naturales.
Kekoldi Talamanca	La caminata con guía local permite acercarse a los usos tradicionales de las diferentes especies, como la interpretación del cultivo de cacao desde la cosmogonía indígena bribri, en la que es un elemento sagrado.
La Amistad de la Isla de Chira Puntarenas	Acercamiento a la vida cotidiana de una comunidad que vive de la pesca artesanal, participación en tours de pesca, recorridos por la isla en bicicleta, con guía local.

INICIATIVA	EXPERIENCIA CULTURAL
Reserva Los Campesinos Quebrada Arroyo (Quepos)	En las caminatas por la reserva participa un guía local campesino, que relata los usos tradicionales de las diferentes plantas del bosque. Se ofrecen comidas como el "mudo", un tipo de tamal con masa de maíz y frijoles molidos envuelto en hoja de caña verde, que aguantaba mucho tiempo cuando los hombres iban lejos a cazar.
El Encanto de la Piedra Blanca San Antonio de Escazú	En este tour en San Antonio de Escazú se puede conocer cómo es el proceso de elaboración artesanal de la tapa de dulce a partir de la caña de azúcar, en uno de los pocos trapiches tradicionales tirado por bueyes que quedan en el área de San José. Se visita un taller de mascaradas donde el visitante aprende el proceso y también puede participar realizando una máscara con sus propias manos. Por último, se conoce una casa de adobe, construida a la manera tradicional, con piso de tierra y una "troja" o galerón contiguo a la casa, con cocina de leña, el pilón para el arroz o el café, la batea para ventear el arroz y los frijoles y el horno de barro para hacer el pan y los bizcochos.
Tesoro Verde Los Planes de Drake Osa	En este albergue ubicado en un asentamiento campesino, las mujeres que conforman la organización relatan a los visitantes cómo fue el duro proceso de colonización del lugar, con unas condiciones de acceso complicadas y falta de servicios básicos. Aún hoy sigue siendo toda una aventura llegar por vía marítima, pues se debe atravesar la "boca" del Río Térraba. Compartir con ellas permite comprender esa parte de la cultura campesina, y cómo una comunidad ha ido poco a poco superando tantas adversidades.

Referencias

- Travel Industry Association of America: Geotourism: The new trend in travel. Sponsored by National Geographic Traveler, 2003.

EL PAPEL DE LA MUJER



CAPÍTULO 9



Casi el 30% de las organizaciones apoyadas por el PPD corresponden a grupos de mujeres bajo la figura jurídica de asociaciones. Los grupos de mujeres se han constituido a la luz de necesidades económicas, de comunicación, de interacción con otras mujeres, de incremento de los conocimientos, de capacitación, y también como un medio para salir de su casa y romper la rutina doméstica. Pero estos grupos surgen especialmente porque las mujeres quieren trabajar por sí mismas, abrir su propio espacio para la toma de decisiones y desarrollar sus capacidades.

El PPD ha apoyado a estos grupos en la implementación de los diferentes proyectos, facilitando recursos económicos, logísticos, de capacitación, de interacción con otros grupos de mujeres mediante el intercambio de experiencias, acceso a la información y conocimientos, etc. En el transcurso de los años, el papel de las mujeres ha ido transformando positivamente no sólo la realidad de la comunidad, sino también la del grupo y sus familias. No obstante, consideramos que el cambio va más allá, en aspectos de mayor control sobre sus vidas, seguridad y confianza en sí mismas, lo que posibilita un verdadero crecimiento personal.



Abriendo ojos y alertando oídos...

El caso de las mujeres de la Isla de Chira

Como bien nos cuenta Liliana Martínez de La Isla de Chira, "al tomar decisiones perdimos el miedo de hablar y de hacer las cosas (...), dejar el miedo significaba una culpa, inseguridad por ir en contradicción con los esposos, con la comunidad, con la familia, y con los principios con que nos educaron pero...la necesidad pudo más". Como éstas, son muchas las expresiones manifestadas y que se transforman en palabras de aliento, pero especialmente de satisfacción por los retos que han enfrentado y seguirán enfrentando.

Después de varios años de trabajo conjunto, se observó que el liderazgo de estos grupos de mujeres se manifiesta de diferentes formas, en diferentes espacios, y con efectos significativos tanto para los hombres como para las propias mujeres.

"Abriendo ojos y alertando oídos...eso es lo que somos ahora para las mujeres de la Isla de Chira". Ellas iniciaron un proyecto turístico construyendo una lancha con sus propias manos para ofrecer tours por los manglares. "Este fue uno de los primeros retos enfrentados: desarrollar una actividad que siempre había sido llevada a cabo por hombres". Isabel explica que se levantaban de madrugada para dejar la comida lista, la casa limpia y los animales alimentados. "Lo difícil no era madrugar, sino la pelea con el esposo en la casa, porque estábamos fuera casi todo el día, por dejar los niños, y por la actividad que realizábamos. Por sí fuera poco, los comentarios en contra por parte de los hombres y de otras mujeres de la Isla".

"Yo veía a la maestra de la escuela, que se paraba al frente, hablaba bien y yo decía: yo también puedo lograrlo. En principio me daba miedo y vergüenza de hablar, porque decían que las mujeres siempre

hablaban mal y decían tonteras. Ahora ya no, hablamos a todo el mundo del proyecto y de lo que hacemos: en el bus, en la lancha, en las citas médicas, por teléfono, en radio y televisión, y mucho más con los turistas que quieren conocer nuestra experiencia".

El Grupo de Mujeres gestiona por completo el proyecto turístico, asumiendo y compartiendo diferentes roles: administradoras, guías, cocineras, mucamas, tesoreras, agentes de promoción y de ventas. Pero unido a ello están los roles de amas de casa, madres, compañeras, y agentes multiplicadores en la comunidad.

"Estamos orgullosas de hasta dónde hemos llegado. Ahora los esposos nos chinean, ya no protestan, y se quedan cuidando los niños. La situación ha cambiado. En la Isla la gente habla de nosotras, de cómo hemos logrado alcanzar nuestras metas, hasta un hombre hizo un poema acerca de las mujeres del Albergue La Amistad. Ya se refieren a nosotras como: las mujeres capacitadas, realizadas, que hacemos lo que nos gusta hacer, esforzadas...y hasta nos dicen que brindemos más servicios para dar empleo a otra gente de la comunidad... Los maridos hablan orgullosos de la labor que realizamos y hasta nos hacen propaganda del proyecto. La Asociación de Pescadores de Palito nos pidió que les guiáramos en cómo constituirse y funcionar como asociación, visitaron



nuestro Albergue y nos reunimos con más de cuarenta pescadores... Estamos ganando aliados..." dice Liliana, de la Isla de Chira.

La mujer líder en la comunidad

En muchas organizaciones comunitarias, como la Asociación El Yüe en Hone Creek (Talamanca) y Tesoro Verde en Los Planes de Drake (Osa), las mujeres ejercen los cargos de presidenta y administradora de los servicios turísticos. No sólo gestionan el proyecto con éxito, desde la construcción de la infraestructura hasta el equipamiento y la puesta en marcha, sino que además son un referente para las instituciones estatales y no gubernamentales.

Además, participan en la gestión de otros proyectos comunitarios, como acueductos rurales, puentes, acceso a luz eléctrica, acceso al pago de servicios ambientales, clases de inglés y computación, establecimiento de centros de salud, mejora de caminos, proyectos productivos con apoyo del IMAS, etc.

Todos estos proyectos proveen una mejor calidad de vida a los miembros de la comunidad y mejores condiciones para los visitantes y el desarrollo del proyecto turístico.

Mujeres capacitadas y orgullosas del rol que realizan

En las capacitaciones realizadas por el PPD en coordinación con el INA y otros organismos entre el año 2001 y 2004, la participación de las mujeres

fue de más de un 50%, es decir, algo superior a la de los hombres.

El objetivo primordial de estas capacitaciones es fortalecer la capacidad de la organización y de sus miembros, mediante cursos teórico-prácticos que generen el conocimiento y las destrezas necesarias para realizar cada día mejor sus funciones. Muchas de estas funciones están asociadas con relaciones de subordinación, como la de "la mujer en la cocina". Sin embargo, a veces se comete el error de intentar sacar a las mujeres de sus papeles tradicionales, sin considerar si ésta es la actividad que realmente desean realizar y se trata de una elección. En ese caso, lo importante es valorarla de la misma forma que se valoran otras funciones típicamente masculinas, y que las mujeres estén en capacidad de decidir libremente en qué actividades quieren participar.

A lo largo de los talleres e intercambios de experiencias, se observa que tanto hombres como mujeres se sienten orgullosos y satisfechos con el rol que desempeñan. Lo que se debe evitar es que el proyecto turístico reproduzca la inequidad, confinando a las mujeres en papeles tradicionales menos "valorados" y limitando su oportunidad de participar en otros asociados tradicionalmente a los hombres.

Consideramos que la labor del donante y de cualquier ente externo a una comunidad es generar y apoyar una serie de condiciones en las cuales tanto hombres como mujeres puedan elegir libremente en qué aspectos desean desarrollarse.

Algunos retos y lecciones aprendidas

- Se debe generar más conocimiento sobre las cuestiones de género relacionadas con el turismo rural comunitario, para tener así una mayor capacidad para abordar esta temática.
- Se deben promover condiciones equitativas en la participación de hombres y mujeres durante todo el proceso de gestión del proyecto.



POBLACIONES INDÍGENAS Y TURISMO



CAPÍTULO 10





Los pueblos indígenas de Costa Rica representan algo más del 1% de la población, y los territorios donde habitan albergan aproximadamente el 20 % del bosque natural que se halla fuera de las áreas silvestres protegidas. Se distribuyen en ocho etnias: Chorotega, Maleku, Huetar, Brunca, Teribe, Guaymí, Cabecar y Bribri, localizadas en diferentes regiones del país, pero con especial concentración en las regiones Brunca y Atlántica.

La experiencia de trabajo del PPD con estos pueblos indígenas se ha dado mediante el financiamiento de diversos proyectos:

- Acceso al sistema de Pago por Servicios Ambientales para la Conservación del Bosque.
- Establecimiento de viveros para el rescate de especies medicinales, así como para la reforestación en los territorios de Altos de San Antonio, Salitre, Boruca, Cabagra y Guaymí de Coto Brus.

- Fortalecimiento administrativo y técnico de organizaciones indígenas.
- Vivero de plantas tintóreas naturales para la fabricación de artesanías con el grupo de mujeres artesanas de Boruca.
- Turismo Rural Comunitario: con el financiamiento a organizaciones de los pueblos de Talamanca Bribri, Kekoldi Cocles y Guaymí de Osa.

El turismo ha sido valorado por los pueblos indígenas como una fuente alternativa para la generación de recursos económicos en las comunidades, lo que ha resultado en las primeras iniciativas en esta área. El PPD ha apoyado a seis organizaciones (12% de la cartera en proyectos turísticos) para la gestión del turismo en dos ejes: la artesanía y la venta de servicios de hospedaje y alimentación.

En el primer eje encontramos a dos grupos de mujeres de la zona Sur:

- Yimba Caj, en el territorio de Curré, con la producción de artesanías en jícaras talladas a mano, collares de semillas, máscaras en madera de balsa, bolsos tejidos de algodón y con tintes naturales. Con el apoyo del proyecto, se construyó un centro para la venta de artesanías y alimentos.
- Mujeres Artesanas de Boruca, con la producción de tejidos, prendas de vestir, chácaras (bolsos tejidos) en algodón y cabuya, teñidos con tintes naturales. El grupo de mujeres artesanas de Boruca cuenta con un museo y un puesto de venta de

artesanías, a lo que se añaden algunos contactos para la distribución de sus productos en San José.

En el segundo grupo encontramos a las organizaciones indígenas que ofrecen servicios completos: hospedaje, alimentación, tours culturales y tours de un día. En el siguiente cuadro se puede observar el número de organizaciones apoyadas, el componente de financiamiento y si se encuentra o no en funcionamiento.

Nombre organizac.	Ubicación/ Territorio	SERVICIOS QUE BRINDA				OPERACIÓN
		HOSPEDAJE	ALIMENTAC	TOURS CULTURALES	TOURS AVENTURA	
Stibrowpa	Talamanca - Bribri	Centro comunal y cabaña tipo indígena. Capacidad 12 personas	Típica indígena	Procesado del cacao. Producción orgánica. Relatos indígenas. Trenzado de palma fabricación de techos. Demostración de tiro con arco y flecha. Elaboración de artesanías con fibras naturales.	Senderos en la montaña. Navegación en bote en Río Yorkin. Aguas termales.	SI

Nombre organizac.	Ubicación/ Territorio	SERVICIOS QUE BRINDA				OPERACIÓN
		HOSPEDAJE	ALIMENTAC	TOURS CULTURALES	TOURS AVENTURA	
Guaymi de Osa	Osa, Península de Osa	Hospedaje	Alimentación típica indígena	Ninguno	Caminatas en senderos	No, albergue deteriorado
Aditibri	Talamanca Bribri	Hospedaje	Alimentación típica indígena	Tours pesca artesanal en el río. Cosmovisión indígena (relatos, historias, bailes, artesanías, exposiciones, cantos, meditación, salud curativa, conocimientos productivos)	Fincas tradicionales. Transporte en bote y a caballo	No En construcción
Kekoldi Wak ka Koneke	Talamanca Bribri	Albergue en construcción	Alimentación típica indígena.	Tours del cacao	Tours a la reserva. Mirador de aves rapaces. Centro de cría y reintroducción de iguanas.	Si los tours de un día, no hospedaje
Asodint	Térraba	En construcción cuatro cabinas	Alimentación típica indígena.	Recorrido por el Río Térraba	Caminatas	No En construcción

Se han dado muchos debates acerca del tipo de turismo que deben realizar los pueblos indígenas en todo el mundo, y existen estudios de caso que han demostrado los impactos negativos y positivos de éste, producto de los cuales han surgido recomendaciones básicas consensuadas para cada uno de los actores. Algunas de estas recomendaciones sugieren que para que el turismo rural en pueblos indígenas genere impactos positivos a nivel social, económico y cultural, debe considerar los siguientes aspectos: que sea consultado y planificado con la comunidad, que traiga beneficios equitativos, que preserve las tradiciones culturales, que conserve el medio ambiente natural y que mantenga los valores sociales, culturales y religiosos.

Durante un taller sobre Turismo y Cultura, Gilberto Alemanca, líder de los Kuna Yala (pueblo indígena de Panamá), realizó importantes recomendaciones para la gestión de la actividad turística, producto de su experiencia durante muchos años de trabajo¹:

- Se deben desarrollar y aplicar normas y regulaciones para ejercer el control de la actividad turística.
- Antes de hacer un desarrollo turístico se debe conocer bien lo que se tiene y sentirse orgullosos de ello.

- El Congreso Kuna tiene el control sobre los ingresos del turismo y sobre el cumplimiento de las normas que lo rigen.
- La venta de artesanía debe ser realizada directamente por los artesanos; no deben existir intermediarios. Los ingresos de la venta de artesanías son para las personas que las producen. Hay que mostrar la artesanía propia, tratar de preservarla y no elaborar artesanía sólo de tipo comercial, porque favorece la pérdida de cultura.
- Se pueden mostrar las danzas y los bailes propios, pero no los elementos sagrados. Se deben respetar los sitios sagrados.
- No se puede fotografiar a las personas sin su consentimiento. No se pueden filmar las ceremonias.
- Se debe respetar la arquitectura tradicional.
- No se pueden ingresar alimentos del exterior, deben ser producidos localmente.
- No se permite consumir drogas ni alcohol, ni practicar deportes como jet-sky, windsurf o buceo con tanques.
- Es importante saber a quién dirigir el plan de mercadeo, buscando clientes que aprecien la cultura y que no vean a las personas como en un zoológico. El turismo cultural es algo que se aprende con la práctica.

1. Síntesis de la exposición realizada por Gilberto Alemanca en el Taller de Turismo y Cultura, organizado por el PPD en el año 2003.

- Hay que evaluar la capacidad de carga desde el aspecto cultural, saber cuántas personas pueden visitar un determinado lugar.
- Se plantea el turismo desde el respeto mutuo, que es lo más importante, así como la participación plena en los beneficios.
- Tiene que haber siempre un guía local que acompañe al grupo de turistas

En la práctica, estos aspectos son difíciles de lograr de la noche a la mañana. Se trata más bien de un proceso de maduración de los pueblos indígenas, en el cual van buscando día a día la solución a los retos. Así, la Asociación para el Desarrollo de Talamanca Bribri (Aditibri), ha visto surgir diferentes iniciativas de turismo en su territorio (Stibrawpa, Canava, Awapa, Watsi, Finca Educativa, Asociación Mujeres indígenas de CAHT, Centro educativo de Bribri, Sulechebi, Aditibri) y existe el interés de desarrollar más por parte de otras organizaciones locales.

Esta situación ha hecho pensar y reaccionar a la organización local acerca de qué tipo de desarrollo turístico quieren para su pueblo, qué se puede o no se puede permitir, y a raíz de ello han tenido largas sesiones de análisis de la situación. Como comienzo, han elaborado un primer borrador de reglamento que se encuentra en discusión, el cual permitirá normar positivamente la gestión del turismo.



Montañas que cuesta trepar y llanitos fáciles de caminar... El caso del grupo de mujeres Stibrawpa en Yorkin (Talamanca)

"No hay que darse por vencidas, hay que seguir luchando, hay grandes montañas que cuesta trepar, pero también hay llanitos..." Ésta es la perspectiva de Bernarda Morales, líder del grupo Stibrawpa, acerca de la gestión turística de su organización. El grupo de mujeres inició la actividad turística en el año 1994 y fue una de las primeras organizaciones indígenas que fue financiada en esta área y en la región de Talamanca. El PPD no contemplaba aún el ecoturismo como un eje de desarrollo, pero el proyecto resultaba innovador e interesante para ponerlo en marcha.

La gestión del turismo comenzó con un grupo de mujeres que decidieron desarrollar la venta de artesanía como una opción para mejorar la calidad de vida en la comunidad de Yorkin. ¿Pero a quién se la vendemos?, se preguntaban. Por esos tiempos cuentan que había entrado a la zona un extranjero que vivía en Puerto Viejo, y que él trabajaba con turistas que estaban interesados en conocer el lugar. De ahí nació la idea de la actividad turística.

"Lograr que los turistas lleguen a la comunidad de Yorkin es una de las cuestas que hay que hay que subir, y creemos que tras muchos años de estar funcionando ni siquiera estamos por la mitad. Los turistas llegan a nuestra comunidad por ATEC (Asociación Talamanqueña de Ecoturismo),

un operador turístico de Puerto Viejo que nos promociona en la zona. Nos dejan mensajes en el teléfono celular o por radio de comunicación, y nos dan la información correspondiente: cuánta gente viene, qué servicios requieren, si hay vegetarianos, a qué hora hay que trasladarlos, etc. Y nosotros realizamos toda la logística. Con ATEC tenemos muchos años de trabajar y fue el primer operador turístico que nos visitó. Tenemos contacto también con ACTUAR (Asociación Costarricense de Turismo Rural Comunitario), que envía desde San José turistas que desean tener un contacto cultural. La comercialización y promoción de manera local se realiza en la región por medio de la Red de Talamanca".

La organización al interior de la comunidad y el involucramiento de las familias en la actividad turística, en especial de los esposos, fue otra de las cuestas por subir. En un principio, creían que la actividad no iba a generar ningún ingreso, pero demostraron lo contrario con resultados. El ingreso de turistas fue la primera estrategia. Como segunda estrategia empezaron a desarrollar proyectos y a generar actividades económicas, como la construcción del salón comunal que sirve de hospedaje. Todo ello generó la participación de la comunidad, se iniciaron los trámites para inscribir legalmente la organización y se sumaron más personas a la organización, incluyendo hombres.

Ahí se establece el primer pacto entre hombres y mujeres: "se acepta voluntariamente la participación de hombres, pero no pueden ocupar cargos directivos, esto con el fin de que las mujeres sigan liderando el proceso"³. Ahora hombres y mujeres trabajan juntos en la atención de los turistas.

Pero la cuesta más fuerte por subir fue el desarrollo de un modelo de distribución de beneficios. En principio se estableció una tarifa, de la que se pagaba al guía y las cocineras. En ese momento, la comunidad y el resto de los participantes empezaron a preguntarse ¿qué beneficios se obtienen al estar en la asociación?

Finalmente, Sibrawpa definió su propio modelo solidario de distribución de beneficios: de los ingresos por el turismo, se cancela a cada persona que trabaja esos días durante la atención, y el resto del dinero se destina a un fondo para proyectos comunales (reparación del acueducto, arreglos en la escuela, reparación del puente, entre otros) y también para brindar ayuda asistencial a las

familias. "Por ejemplo, se ha apoyado la compra de una máquina de coser para Fidelia, una mujer sola que tiene 6 hijos, para que confeccione prendas de vestir; y así también se dio apoyo a Bernarda para la construcción de su casa cuando se le quemó hace dos años"⁴.

"Los llanitos en el camino del turismo rural comunitario también han estado presentes". Por ejemplo, gracias a la disposición de los miembros del grupo y de la comunidad para capacitarse y crecer personalmente, volcando lo aprendido en su comunidad. Como dice Bernarda, "yo antes con costo hablaba y no me podía expresar en público, me daba vergüenza. Ahora puedo hacerlo y lo hago muy bien. Otro ejemplo es Chanito, joven de la comunidad de 19 años, quien se capacitó como guía bilingüe y está trabajando con nosotros. Otro llano en el turismo es que mucha gente cree en nosotros y en el esfuerzo que hacemos como grupo, y nos han apoyado con propuestas de proyectos, que han facilitado la inversión en infraestructura y en capacitación."



3. Entrevista con Benson Venegas director de Anai, 7 febrero 2005.

4. Idem. anterior.

Lecciones aprendidas

- El tiempo para el desarrollo de los proyectos no se define por un convenio entre las partes, sino que es definido por la organización en consulta con su pueblo, y de acuerdo a su cosmovisión. El donante debe respetar ese aspecto y valorarlo.
- El turismo rural en poblaciones indígenas debe ser gestionado por asociaciones de base que tengan representación de la mayoría de miembros de la comunidad y no con una familia. La consulta a los miembros de la comunidad es esencial.
- La promoción y comercialización de los servicios de turismo no pueden ser gestionadas sólo por parte de la organización. Tienen que establecerse nexos con operadores turísticos locales, regionales y nacionales.
- Una comunicación ágil es imprescindible para gestionar las ventas del turismo.

Retos:

- Enriquecer el turismo rural con más oferta cultural en poblaciones indígenas.
- Establecer un acuerdo entre las etnias indígenas que permita la definición de lo que se puede o no se puede mostrar, de lo que se permite realizar y de lo que no se permite realizar en las comunidades indígenas.
- Que las organizaciones se apropien de la actividad turística, se capaciten y las funciones y roles no se vean perturbadas por los cambios en las Juntas Directivas de las organizaciones.



Muy cerquita de Puerto Viejo, la reserva indígena de Keköldi se esfuerza por mantener su cultura

Talamanca es una región privilegiada, ubicada al extremo sureste de Costa Rica. El 55% de su territorio corresponde a Parques Nacionales (los parques nacionales Chirripó Amistad, Cahúita), un 31% a reservas indígenas (Keköldi, Talamanca Bribrí, Talamanca Cabécar y Telire), un 2% al Refugio de Vida Silvestre Gandoca Manzanillo y un 12% corresponde a áreas no protegidas.

Pero una de las mayores riquezas de la región es su gente, pues cuenta con una gran diversidad cultural. La población está compuesta por indígenas Bribris y Cabécares, así como por pobladores afrocaribeños y mestizos. Se trata de una región fronteriza, lo cual ha generado un fuerte intercambio cultural con el país vecino: Panamá. Los Bribrí y los Cabecar han logrado conservar a través de los siglos sus creencias religiosas, aunque no están exentos de la influencia de los cambios sociales y culturales. La fuerza de Sibú, su ser supremo y creador del universo, aún se mantiene, y su huella se siente en las narraciones que pasan de generación en generación.

La reserva indígena de Keköldi se encuentra a tan sólo 4 Km. de Puerto Viejo y a 17 Km. del Parque

Nacional Cahúita, lugares de gran interés turístico. Dentro de su territorio se conformó en 1994 la Asociación Indígena Keköldi Wak Ka Koneke (Los Cuidadores de Keköldi), con el objetivo de trabajar por la conservación del ambiente y su cultura.

Keköldi Wak Ka Koneke desarrolla una iniciativa de turismo rural comunitario presentando una interesante oferta cultural y ambiental. Dentro de ella, encontramos un recorrido guiado por el sendero Striut (Cacao en Bribrí) por un bosque secundario, interpretado por el guía local, quien comparte el conocimiento heredado de sus antepasados sobre diferentes especies de flora y fauna. Se relatan además interesantes historias de la mitología bribrí, en las cuales se transmite el respeto por la naturaleza y se ofrecen diversas perspectivas e interpretaciones desde su cosmovisión.

Para los más aventureros, invitan a observar la gran biodiversidad que encierran las montañas de Talamanca, por medio de caminatas en la montaña en las que poco a poco se asciende dentro de un bosque primario y se observan árboles de gran tamaño y maderas preciosas, como el pilón, el almendro de montaña, el níspero y el



ceibo. También es posible avistar monos congo y cara blanca, iguanas, hormigas y arañas. En el recorrido, se llega a una torre para la observación de la migración de aves rapaces, un fenómeno que tiene lugar en Costa Rica dos veces al año. Por último, al pie de la reserva se encuentra un proyecto de investigación que busca el aumento de población de la iguana verde para su reintroducción en el bosque.

Toda esta oferta se combina con un rico almuer-

zo indígena, con palmito de heliconias y banano envuelto en hoja de plátano, servido a la manera tradicional.

En la gestión de esta actividad turística, destaca el elemento cultural presentado por excelentes guías locales que hacen la experiencia inolvidable, y a la vez, demuestran que es posible desarrollar una oferta turística cultural sin poner en peligro las tradiciones, costumbres y creencias de un pueblo indígena.



CÓMO LLEGAR AL MERCADO



CAPÍTULO 11



“Tras muchas horas de trabajo, por fin el albergue está finalizado. Aunque aún faltan algunos detalles por terminar, lo principal ya está, podemos dar atención a los primeros visitantes. Hemos puesto muchas expectativas en el proyecto, el grupo permanece unido, aunque algunas personas se retiraron durante la etapa de construcción, no podían dedicar tanto tiempo voluntario. Pero aquí está, por fin podemos empezar a recibir gente. Y sin embargo... no llegan los primeros visitantes. El lugar es hermoso, estamos preparados pero... ¿por qué no llegan?, ¿adónde ir a buscarlos?”

La comercialización ha resultado ser uno de los aspectos más complejos, y en el que muchos proyectos de turismo han fracasado. Se invierten muchos esfuerzos y recursos durante la etapa de construcción, y se generan muchas expectativas en cuanto a los beneficios económicos que se van a obtener una vez que se inicie el servicio. Lamentablemente, en ocasiones estas expectativas no se ven satisfechas, ya que la visitación no se produce de forma inmediata.

La comercialización no es la última etapa de un proyecto de turismo, sino que debe estar presente desde el inicio. Una de las primeras fases del proyecto debe ser el diseño del producto turístico que se va a ofrecer, en función del mercado al que se dirige, y no al contrario, desarrollando todo el producto primero y buscando después los compradores. En la fase inicial del proyecto turístico es necesario construir una idea clara sobre el mercado al que se espera llegar.

Un primer paso: desarrollar el producto turístico

Un conjunto de atractivos naturales no es un producto turístico. No es algo que se pueda comercializar. Una de las principales debilidades de muchos de los proyectos turísticos que se habían puesto en marcha era precisamente la ausencia de un producto turístico adecuadamente desarrollado. Se contaba con una infraestructura básica y con recursos naturales

muy atractivos, pero todo ello estaba sin articular y por tanto no existía una oferta turística que situar en el mercado.

El producto turístico es el conjunto de servicios, facilidades y atractivos que se ponen a disposición del visitante para satisfacer sus necesidades. Desarrollar un producto turístico significa definir muchos detalles acerca de cómo se brindará el servicio, las tarifas que se van a aplicar, etc. En el caso del turismo comunitario se hace especialmente importante contar

con un documento escrito que especifique todos los detalles acerca del servicio, pues no es siempre la misma persona la que brinda información a los clientes. Ese documento es el manual de ventas, que funciona como herramienta de negociación y comercialización.

Para estos primeros pasos, es aconsejable que la organización cuente con la asistencia técnica y el acompañamiento de una persona profesional en turismo. El proyecto debe destinar recursos a la contratación de asistencia especializada para el desarrollo de producto, la dirección estratégica de las inversiones y la creación de la oferta turística. Por parte del PPD, se recurrió a consultorías de expertos en diseño de producto, y se contó con el apoyo del INA mediante la asistencia técnica a ocho proyectos turísticos en la Región Pacífico Central.

La comercialización de las iniciativas turísticas es una prioridad para el PPD, y fue ése precisamente el tema abordado en el primer taller práctico de intercambio, que tuvo lugar en el albergue El Silencio de Coopesilencio en el año 2001, y en el que participaron 31 personas. Centrado en el diseño y cotización de paquetes turísticos, se propusieron dos preguntas básicas a los participantes:

1. ¿Cuáles son los atractivos ecoturísticos con los que cuento?
2. ¿Cuál es el perfil de turista que deseo que me visite?

Las respuestas a la primera pregunta reflejaron la riqueza y variedad que ofrecen los destinos de turismo rural comunitario, tanto por sus atractivos naturales y culturales, como por las experiencias de conservación y producción sostenible.

En la segunda pregunta, los participantes describieron el tipo de turista que esperan atraer a sus iniciativas: principalmente personas que buscan una experiencia de intercambio con énfasis en lo natural y cultural, diferenciándose en algunos casos por la búsqueda de tranquilidad y en otros por la búsqueda de aventura.



Atractivos turísticos identificados

charlas sobre cultura indígena, conservación de aves migratorias, aulas ambientales abiertas, investigación, senderos con especies rotuladas, tours a parques nacionales, aguas termales, historias y costumbres, observación de especies en vías de extinción, concientización sobre la necesidad de conservar, descanso, viajes en bote, caminatas en el bosque, comidas tradicionales y orgánicas, tranquilidad, centro de rehabilitación de animales, trato amable y familiar, prácticas productivas amigables con el ambiente, plantas medicinales, cercanía a otros atractivos turísticos, cataratas, puentes colgantes y andariveles, montañas vírgenes y ríos, cabalgatas, hospedaje en casas, artesanía, voluntariado para la protección del medio ambiente

Perfil del turista potencial

estudiantes, que les guste vivir en familia, científicos, turistas aventureros, personas que aprecian la naturaleza, personas que gustan de ambiente tranquilo y de un pueblo rural, personas que respetan la cultura local, jóvenes, ecologistas, interesados en aves, jóvenes para voluntariado, personas adultas, personas amables con los empleados, personas de las comunidades vecinas, turismo nacional o internacional, personas que quieran descansar y compartir, turismo de investigación, personas que respeten las normas de la organización y que no utilicen drogas, personas que respeten y quieran conocer nuestra cultura, interesados en la protección del medio ambiente

Esta muestra de las respuestas dadas refleja la gran diversidad de los atractivos que se podían disfrutar en las diferentes iniciativas, y también la diversidad en cuanto a lo que define el perfil del turista potencial. Esto nos indica que en ese momento no se tenía una visión muy clara sobre el segmento del mercado al cual dirigirse, aspecto en el que se ha ido avanzando con el tiempo.

Diseñar rutas turísticas: se hace camino al andar...

A este primer taller de intercambio le siguió un segundo que tuvo lugar en Talamancas, centrado en la cuestión de la Comercialización Turística. En esta ocasión se abordaron los siguientes temas específicos:

- o Qué es o qué puede ser un producto turístico.
- o La oferta turística amplia e integral: cómo incorporar diferentes elementos y proveedores en un producto turístico.
- o Elaboración de rutas turísticas.
- o Cómo establecer precios.
- o El mercado turístico.
- o Alternativas de promoción.

Muchos de estos conceptos eran nuevos para la mayoría de los 34 participantes que acudieron de 29 organizaciones diferentes. Y uno de los resultados más interesantes del taller fue que por primera vez muchas organizaciones comenzaron a superar una visión centrada únicamente en el propio proyecto, para pensar de manera más amplia en cómo integrarse con otros prestadores de servicios para conformar rutas turísticas.

Como parte del taller se realizó un ejercicio práctico de diseño de rutas turísticas, del que surgieron cuatro propuestas concretas, a las que se otorgó un nombre y un plan de promoción. Los grupos definieron las siguientes rutas:

1. "La India Chira", en el Golfo y la Península de Nicoya.
2. "Los Cinco Volcanes", que incluía iniciativas del Rincón de la Vieja, Tenorio-Miravalles, Arenal y el área cercana al Poás.
3. "Bosques, playas y ballenas", en la zona del Pacífico Central y Pacífico Sur.

4. "El vuelo del gavilán", con las iniciativas de la región de Talamanca.

Esta actividad marcó un importante hito en la integración de distintas iniciativas en esfuerzos conjuntos de mercadeo y comercialización, y fue el embrión que dio lugar a la Feria de Turismo Rural Comunitario que se celebraría ese mismo año en el Colegio de Ingenieros Agrónomos. En esa feria se destinó un área de exhibición para cada una de las rutas y se invitó a representantes institucionales y operadores turísticos para que conocieran la oferta y dieran su valoración sobre el interés comercial.

Estas son algunas de las recomendaciones que surgieron a raíz de esta actividad:



- Ofrecer información exacta acerca de las distancias, la ubicación, las condiciones del sitio y la capacidad/número de personas por habitación.
- No depender totalmente de los operadores, sino que cada proyecto cree su propia estrategia de comercialización.
- Buscar la diferenciación del producto y de la zona. No ofrecer lo mismo en todos los sitios, sino tratar de ser más creativos.
- Todos los establecimientos deben contar con seguros de responsabilidad civil, ya que el aspecto de seguridad es muy importante para los visitantes y los operadores turísticos.
- Investigar la oferta de la zona o región y hacer alianzas estratégicas con otras empresas, con el fin de ofrecer al visitante más diversidad en cuanto a servicios y atractivos. Es muy importante informar sobre la iniciativa a las cámaras de turismo y los hoteleros de la zona.
- Enviar información permanentemente a los operadores, con el fin de recordarles que existen y animarlos a que diversifiquen la oferta que tienen.
- Promocionar mejor al guía local, como una persona "cuenta cuentos" que puede mostrar cosas más específicas de la comunidad. El guía deber ser también un "intérprete del paisaje".
- Establecer nichos de mercado y dirigir la oferta a los nichos más afines.
- Promocionar más la dimensión cultural, los valores, la autenticidad del tico y la tica.
- Indicar en los materiales de promoción la proximidad a parques nacionales o reservas privadas. Resaltar si se es parte de un corredor biológico, o si existen especies propias únicas de la zona (endemismos).
- Son importantes los mapas que muestran la oferta y ayudan al visitante a llegar a los lugares.

Cómo participar en las ferias de turismo

Para vender hay que llegar a los lugares donde se vende. Pero las ferias de turismo resultaban algo desconocido para los grupos que se iniciaban en esta actividad.

En el año 2002, los socios del PPD participaron por

primera vez en EXPOTUR, la feria internacional de turismo que se celebra anualmente en Costa Rica, y en FERTUR, dirigida al mercado nacional. En total participaron 21 organizaciones bajo la red ACTUAR (llamada entonces Alianza Costarricense por el Turismo Alternativo Rural).

Los grupos aportaron una cuota de US\$ 200, asistieron a los talleres de preparación, contribuyeron con elementos para la decoración y elaboraron sus respectivos materiales de promoción. Hay que señalar que en esta primera ocasión se adquirieron cuatro

stands, lo que significó un importante esfuerzo económico de parte de los grupos, con un apoyo del PPD que cubrió un alto porcentaje de la inversión.

Pero para poder participar con éxito en EXPOTUR y FERTUR, primero fue necesario llevar a cabo una serie de actividades preparatorias:

1. **Reuniones regionales de coordinación de los grupos socios.** Se optó por dividir el país en cuatro regiones, de acuerdo con el concepto de ruta, y en cada uno de los cuatro stands se expuso el producto turístico de la región. En cada región se nombró a dos representantes como vendedores, contando con ocho vendedores para representar a un total de 21 grupos.

2. **Talleres de preparación antes y después de EXPOTUR¹.** Se realizaron talleres preparatorios para la feria, durante los tres meses previos a la misma, con el objetivo de preparar adecuadamente a los grupos participantes.

I Taller sobre Mercadeo y Comercialización Turística para Proyectos Comunitarios. Preparándonos para EXPOTUR 2002. Se propusieron herramientas básicas de cara a la participación en EXPOTUR, abordando conceptos básicos de mercadeo, la preparación para la venta, tipos de productos y servicios, etc.

II Taller sobre Mercadeo y Comercialización Turística para Proyectos Comunitarios. Preparándonos para EXPOTUR 2002. En este segundo taller se profundizó en el tema del Manual de Ventas y se realizaron dinámicas con

el fin de fortalecer las habilidades de comunicación y los argumentos de venta.

III Taller sobre Mercadeo y Comercialización Turística para Proyectos Comunitarios. Preparándonos para EXPOTUR 2002. El tercer taller se centró en el cálculo de tarifas para empresas turísticas.

IV Taller sobre Mercadeo y Comercialización Turística para Proyectos Comunitarios. Seguimiento a EXPOTUR 2002. Se realizó un mes después de la feria, con el objetivo de evaluar la participación en EXPOTUR y dar seguimiento a los contactos que se establecieron.

3. **Preparación de materiales de promoción.** Todos los grupos socios del PPD que participaron en EXPOTUR asumieron la tarea de elaborar materiales de promoción para presentar su producto turístico, ya que algunos de ellos no contaban con brochures, manuales de ventas ni tarjetas de visita.

La participación en EXPOTUR fue la primera experiencia de los grupos en el mercado, frente a los operadores turísticos y el público en general. En las capacitaciones previas y posteriores a la feria se trataron conceptos esenciales sobre definición del producto, establecimiento de tarifas, atención al público y otros. También obligó a todos a tener a tiempo los materiales de promoción y manuales de ventas para presentar su producto de una forma atractiva. Además fortaleció el trabajo en red entre los grupos, que se coordinaron para recoger la información y decorar los stands.

1. Los talleres fueron facilitados por dos personas pertenecientes a la industria turística, que pusieron a disposición de los participantes su amplia experiencia en el sector.

Por otra parte, se presentaron ciertas limitaciones, como en el caso del idioma. Al tratarse de una feria internacional, fue necesario seleccionar a las personas que iban a representar a los grupos en el stand, por su capacidad de comunicación en el idioma inglés.

Con esta primera participación en la feria de turismo se tuvo la gran oportunidad de mostrar al sector turístico un producto emergente. Por otro lado, sirvió para ir creando una imagen de grupo, representada en ACTUAR, y permitió identificar mejor las preferencias del mercado, para así adaptar el producto final a la demanda.

La participación en EXPOTUR fue la primera experiencia de los grupos en el mercado, frente a los operadores turísticos y el público en general. En las capacitaciones previas y posteriores a la feria se trataron conceptos esenciales sobre definición del producto, establecimiento de tarifas, atención al público y otros. También obligó a todos a tener a tiempo los materiales de promoción y manuales de ventas para presentar su producto de una forma atractiva. Además fortaleció el trabajo en red entre los grupos, que se coordinaron para recoger la información y decorar los stands.

Por otra parte, se presentaron ciertas limitaciones, como en el caso del idioma. Al tratarse de una feria internacional, fue necesario seleccionar a las personas que iban a representar a los grupos en el stand, por su capacidad de comunicación en el idioma inglés.

Con esta primera participación en la feria de turismo se tuvo la gran oportunidad de mostrar al sector turístico un producto emergente. Por otro lado, sirvió para ir creando una imagen de grupo, representada en ACTUAR, y permitió identificar mejor las preferencias del mercado, para así adaptar el producto final a la demanda.

No obstante, hay que tener en cuenta que la relación costo/beneficio de participar en una feria como EXPOTUR es muy alta, y la capacidad de seguimiento a los contactos que se hacen es limitada. Además, según los organizadores de estos eventos, los resultados en términos de venta no se pueden ver a corto plazo, sino que se observan tras unos años de participar en las ferias.

En el marco del Año Internacional del Ecoturismo 2002, se facilitó la participación en diferentes ferias, lo que resultó de vital importancia, pues se comenzó a abordar una de las principales debilidades que presentan los grupos: la insuficiente comercialización de los servicios y su articulación con el mercado turístico.

- Primera Feria de Ecoturismo Pro-América Central y Encuentro All-Invest de Ecoturismo para Centroamérica y Panamá, Mayo 2002. Esta Feria tuvo lugar en Granada (Nicaragua), con el objetivo de desarrollar y fortalecer las relaciones entre empresas ecoturísticas europeas, centroamericanas y panameñas. Participaron 16 organizaciones de todo el país, que escogieron a dos representantes para asistir a la feria.

- I Expoferia Nacional de Turismo Rural Comunitario, Noviembre 2002. Esta feria fue organizada por COOPRENA, junto con el ICT, y tuvo lugar en el Centro Nacional de la Cultura en San José. El PPD facilitó la participación de los grupos asociados, de los cuales 8 expusieron stands en la feria.

En el 2004, ACTUAR estuvo presente en EXPOTUR, pues ya contaba con una estructura de organización para la feria, un catálogo propio y un producto más consolidado, lo que resultó finalmente en nuevos contactos y oportunidades de negocio.

Creando nuestra propia feria: la Feria de Turismo Rural Comunitario

La participación en diversas ferias de turismo resultó ser una buena herramienta para la promoción. Sin embargo, muy pronto se evidenció que era insuficiente. La oferta de turismo rural comunitario no siempre encuentra en una feria de turismo convencional el espacio más idóneo para promocionarse. Esto es así principalmente porque el público que llega a estas ferias no es necesariamente el público que podría estar más interesado en un producto de turismo comunitario.

Por ésta y otras razones, se decidió organizar anualmente una feria de turismo propia, en la que se presentarán únicamente destinos y productos de turismo rural comunitario. El embrión de lo que sería la futura feria se dio en el año 2001, en San José. Se trató de

una especie de ensayo, organizado por el PPD junto con ACTUAR y el Proyecto del Corredor Biológico Mesoamericano. No fue una feria totalmente abierta al público, sino dirigida a operadores turísticos e instituciones, a los cuales se invitó con el fin de poner a prueba el producto frente a la industria, y también para que las organizaciones se enfrentasen por primera vez a una actividad promocional y comercial.

Esta primera feria permitió a las 30 organizaciones participantes familiarizarse con la dinámica de compra-venta de servicios turísticos, e hizo posible que los operadores ofreciesen valiosas sugerencias y elementos de evaluación, tanto para las organizaciones como para el PPD. Participaron representantes de 13 operadores turísticos nacionales.

El año siguiente, COOPRENA y el ICT organizaron la primera Expoferia Nacional de Turismo Rural Comunitario, que tuvo lugar en el Centro Nacional de Cultura (CENAT). Muchas de las organizaciones socias del PPD participaron en esta feria exponiendo su producto.

En el 2003, el PPD se unió al comité organizador, junto con Cooprena y el ICT, en la que sería la II Feria de Turismo Rural Comunitario, que se desarrolló en la Antigua Aduana. Y en el 2004 se celebró la III edición en el INBio Parque, con ACTUAR como parte del equipo organizador.

EDICIÓN DE LA FERIA	ORGANIZADORES	FECHAS	SEDE	Número de expositores	Número aproximado de visitantes
Feria de Ecoturismo Comunitario	PPD, ACTUAR, CBM	4 al 6 Diciembre 2001	Colegio de Ingenieros Agrónomos	30	150
I Expoferia Turismo Rural Comunitario	COOPRENA, ICT	23 y 24 Noviembre 2002	Centro Nacional de Cultura	N.D.	N.D.
II Feria de Turismo Rural Comunitario	COOPRENA, PPD, ICT	14 al 16 Noviembre 2003	Antigua Aduana	40	4.000
III Feria de Turismo Rural Comunitario	ACTUAR, COOPRENA, PPD, ICT	3 al 6 Diciembre 2004	INBlo Parque	48	3.000

Año tras año, la Feria de Turismo Rural Comunitario ha ido creciendo en proyección y en número de expositores. La edición del 2004 tuvo además la novedad de incluir participantes de otros países de Centroamérica, que pudieron conocer algunas experiencias de TRC apoyadas por el PPD, en una gira de intercambio previa a la feria².

La organización anual de la feria representa una importante inversión en tiempo y en fondos, tanto para los organizadores como para los grupos participan-

tes. Pero la continuidad del evento ha resultado muy efectiva, pues ha permitido consolidar el TRC como un producto alternativo que cada vez resulta más familiar al público, la industria y los medios de comunicación.

Lo que al principio comenzó tímidamente, como una pequeña feria para entrar en contacto con las técnicas de venta y conocer la opinión de la industria acerca de un nuevo producto, se ha convertido con el tiempo y el esfuerzo en un evento reconoci-

- Además, por primera vez y como actividad complementaria, se planificó un fam-tryp (viaje de familiarización) para algunos mayoristas internacionales interesados en conocer de cerca el producto.

do y esperado, tanto por los profesionales del sector como por los medios de comunicación y el público en general.

Sin embargo, el impacto de la feria en términos de ventas es aún difícil de cuantificar. Algunos destinos sí se han visto beneficiados directamente con un aumento de la visitación, pero otros manifiestan que todavía no han visto aumentadas sus ventas gracias a este evento.

- Para organizar una feria de turismo se requiere de un esfuerzo importante de coordinación, recursos económicos o gestión de patrocinios, el apoyo profesional para organización de eventos y el entusiasmo de los participantes.
- Debido a los elevados costos, sería muy difícil para las organizaciones comunitarias cubrir todo el valor del stand, de no ser por el subsidio de las organizaciones donantes o el patrocinio de empresas privadas.
- Una feria de este tipo es muy importante para mostrar la diversidad de la oferta, haciéndola cada año más interesante y completa, lo que contribuye a posicionar el sector de forma más eficaz.

Aprendiendo a negociar con los operadores turísticos

Muchas personas pensaron que desarrollar una infraestructura turística básica en un lugar atractivo era suficiente para atraer a los clientes y tener un negocio próspero. La realidad nos ha demostrado todo lo contrario. Sin duda, es necesario mucho más para entrar en el negocio del turismo, y esto es algo que se ha descuidado con demasiada frecuencia, tanto por los organismos donantes como por las propias organizaciones.

El aislamiento es una de las principales limitaciones para el despegue de las iniciativas de turismo comunitario. La débil vinculación con el mercado, el desconocimiento de los canales más adecuados de promoción y comercialización, y la falta de experiencia con la industria turística en general, sitúan esta oferta en una posición de desventaja respecto a sus competidores.

Por otro lado, el volumen de negocio es muy pequeño como para interesar a agencias u operadores, por lo que es necesario desarrollar paquetes o rutas turísticas que puedan ser más atractivas económicamente. La mayoría de los albergues no sobrepasa las ocho habitaciones, y esto es una característica distintiva y una fortaleza de esta oferta frente a un turismo masificado. Pero también lo hace menos interesante desde el punto de vista comercial, ya que algunas agencias y operadores trabajan bajo el sistema de comisiones.

Tal vez son necesarios mayores esfuerzos por identifi-

car el nicho de mercado donde ubicar esta oferta, el segmento preciso al cual dirigirse. Un desafío pendiente es realizar una investigación de mercado a nivel nacional e internacional, que ayude a llegar al cliente potencialmente más interesado en este tipo de oferta, y que genere además la información básica para dirigir estratégicamente las inversiones para el desarrollo de los productos y servicios turísticos, así como las acciones formativas y de capacitación.

Comprender la forma en que funciona la cadena de comercialización turística es el punto de partida básico para establecer una correcta estrategia de mercadeo. En un principio, los oferentes de turismo comunitario pretendían realizar una comercialización directa, sin intermediarios. Pero con el tiempo se ha hecho evidente que sin el apoyo de los diferentes actores es muy difícil llegar a competir y contactar directamente al cliente final.

Por esta razón, el PPD dirigió sus esfuerzos a establecer una relación con las empresas de operación turística, y a interesarlas en el producto. Para muchas de ellas resultaba algo novedoso y un posible nicho de mercado. Este acercamiento al sector privado resultó clave. En primer lugar, para conocer sus demandas y exigencias, y tomarlas como insumos para diseñar el programa de fortalecimiento del PPD. Y en segundo lugar, buscando socios para la promoción y venta. La respuesta de algunos operadores turísticos superó las expectativas, convirtiéndose en aliados del programa, ofreciendo sugerencias, participando en talleres de capacitación y dando a conocer la oferta de turismo rural comunitario. Esta relación en-

tre los donantes y el sector privado está resultando innovadora y muy provechosa en este ámbito.

ALGUNAS LECCIONES APRENDIDAS

- La comercialización es un tema clave que no se debe dejar para la última etapa del proyecto. La definición de los productos y los servicios debe realizarse en función del mercado, y no al contrario.
- En la primera etapa del proyecto se debe identificar el nicho y segmento de mercado al cual dirigirse, además de los canales a través de los cuales se va a comercializar.
- La etapa de desarrollo del producto turístico es imprescindible para transformar un atractivo turístico en un producto o un servicio. Es una etapa compleja y que requiere de una gran participación, incluyendo la asesoría de profesionales en la materia.
- La competitividad del producto va a ser resultante de la relación calidad/precio.
- Es necesario que la organización que ofrece los servicios turísticos comprenda los mecanismos de la cadena de comercialización, cómo funciona la intermediación, el sistema de tarifas netas y tarifas rack, la conformación de paquetes turísticos, etc.

Las tecnologías de la información al servicio del turismo rural comunitario

En un mundo donde el uso de la tecnología ha acortado las distancias y ha puesto a disposición del cliente un importante volumen de información, cada vez son más los turistas que planifican su viaje haciendo uso de internet. Por esta razón, dominar este medio y estar presente en él son factores de competitividad que pueden marcar la diferencia.

En este sentido, el PPD se propuso dos objetivos: que la información sobre las ofertas de turismo rural comunitario fuera accesible por medio de internet y que las personas que gestionan estas iniciativas adquirieran los medios, conocimientos y destrezas necesarias para utilizar estas nuevas tecnologías.

En cuanto al primer objetivo, el PPD desarrolló en su nuevo sitio web³ una sección dedicada a promover el turismo rural comunitario, con información sobre las ofertas por medio de un mapa interactivo.

Además, se difundió información en otros sitios web relacionados con la conservación y el turismo, o con la promoción del turismo sostenible, con los siguientes logros:

- La inclusión en el sitio web de la guía turística **The New Key to Costa Rica**⁴, con amplia información sobre varias iniciativas, agrupadas en la oferta de tours "verdes" Conservations, producto de la visita personal de la autora a varias de las iniciativas.

- La incorporación de varios de los albergues en el sitio web de **Responsible Travel**⁵, donde se da a conocer una forma de viajar "para aquellos que huyen del turismo de masas, y que promueve el respeto y el beneficio a la población local y el ambiente".
- La inclusión en el sitio **Planeta.com**⁶, que ofrece información sobre Ecoturismo a nivel mundial.
- Mediante el apoyo de Rainforest Alliance, la creación de sitios web para algunas de las iniciativas, puestos a disposición del usuario a través del sitio **Eco-Index**⁷.
- La oferta de un tour de turismo rural comunitario bajo el nombre "The Real Costa Rica" (la Costa Rica Auténtica) en el sitio web de **Sollmar Travel**⁸.

En cuanto al segundo objetivo, facilitar los medios y conocimientos tecnológicos, el PPD actuó en dos vías:

- Dotando de equipo de cómputo a algunas organizaciones, mediante la donación de computadoras que habían sido reemplazadas en el PNUD.
- Realizando capacitación en el uso de cómputo: manejo de procesador de textos y aplicación de internet y correo electrónico para el mercadeo y la venta en turismo.

Es necesario, no obstante, continuar fortaleciendo

3. www.nu.or.cr/gef

4. <http://keytocostarica.com/community-based-ecotourism.htm>

5. www.responsibletravel.com

6. www.planeta.com

7. www.eco-index.org

8. www.solimartravel.com

estos aspectos, pues en la mayoría de las operaciones de turismo rural comunitario aún no se hace uso de las tecnologías de la información, lo cual indudablemente las sitúa en una posición de desventaja respecto a sus competidores.

Un interés creciente del mercado

Se puede afirmar que el turismo rural comunitario ya se ha ganado un espacio en la industria turística. La oferta se va consolidando poco a poco y la demanda está creciendo año tras año, tanto a nivel nacional como internacional.

Pero más allá de tener preparada la oferta y existir un público interesado, ha sido necesario desarrollar nuevos canales de comercialización y adaptar los mecanismos ya existentes para que los diferentes actores en la cadena de venta incorporen en su oferta tradicional nuevos productos de turismo comunitario.

A nivel nacional, en este momento existen tres operadores que comercializan principalmente turismo rural comunitario: ACTUAR, Simbiosis Tours (el operador turístico de Cooprena) y Cultourica, que opera principalmente turismo alemán. Existen también algunos operadores locales, como ATEC (Asociación Talamanca de Ecoturismo) y la Red Talamanca de Ecoturismo, ambas en la región del Caribe Sur.

Adicionalmente, un número creciente de operado-

res está incorporando en su oferta "convencional" algunos productos de turismo rural comunitario, e incluso algunos de ellos ya han abierto líneas específicamente dirigidas a este tipo de destinos⁹.

Así, Terra Incógnita opera la línea llamada "Encanto Rural" del mayorista español Taranná Club de Viajes. Otros operadores turísticos nacionales como Camino Travel, Vesa Tours, Ecole Travel, Horizontes, Armo Tours, Swiss Travel Gray Line Tours y Sun Tours han sido muy receptivos a la oferta de turismo rural comunitario, y ya la incluyen en algunos de sus programas y circuitos.

Gracias a quienes se han esforzado por dar a conocer el producto y posicionarlo en el mercado turístico, pero especialmente gracias a que la oferta ha madurado y responde a las expectativas, cada día son más los interesados en formar parte de este movimiento, de esta manera diferente de hacer y de vender el turismo.



9. Por otro lado, Beatrice Blake, la autora de la guía "The New Key to Costa Rica", ha desarrollado una serie de green tours para Costa Rica bajo el nombre de ConserVacations, dirigidos al público estadounidense, promocionando las iniciativas de turismo rural comunitario, y apoyando los esfuerzos que éstas realizan para la conservación de los recursos naturales.

Las Damas Ecoturísticas de la Isla de Chira: promoción por todos los medios

En la Isla de Chira existe una asociación de Damas Ecoturísticas que ha puesto en marcha una de las más exitosas iniciativas de turismo rural comunitario. Estas mujeres, descendientes de la bella princesa chorotega de la que la isla tomó su nombre, construyeron con sus manos desde la embarcación en la que transportan a los visitantes, hasta el albergue y restaurante donde brindan el hospedaje y la alimentación.

Se trataba de una actividad pionera en la isla, donde las alternativas económicas a la pesca eran muy escasas, y donde apenas existía oferta turística. Pero a pesar de los pronósticos pesimistas y de la resistencia de muchos vecinos, este grupo de mujeres emprendedoras siguió adelante y puso todo su esfuerzo en concluir las obras y en prepararse para el manejo de la actividad, participando en cada capacitación que se les ofrecía.

Las Damas de Chira no se quedaron sentadas esperando la llegada de los turistas. Recibieron un primer grupo de turistas alemanes antes de comenzar a construir, a los que ofrecieron el almuerzo en el patio de una de las casas. A partir de ahí, siempre han aprovechado cada oportunidad para dar a conocer su iniciativa llamada "La Amistad".

Pero no desean atraer cualquier tipo de turismo, sino sólo el respetuoso con el ambiente. El objetivo con el que se formó la asociación fue la preservación de los recursos biológicos, especialmente el manglar y los remanentes de



bosque seco tropical, ya que la isla sufrió un fuerte proceso de deforestación. Por ello también estas valientes mujeres se formaron como Covirenas (Comités de Vigilancia de los Recursos Naturales), convirtiéndose de esta forma en aliadas del Ministerio del Ambiente en la isla.

La participación en ferias de turismo les ha permitido ofrecer directamente al público sus productos y servicios. Como el resto de las organizaciones, para estas mujeres de la isla, la mayoría de las cuales se dedicaban y aún se dedican a la pesca, participar en una feria era una experiencia desconocida, por lo que tuvieron que asistir a las capacitaciones de preparación para la venta que ofrecía el PPD y aprender por medio de la práctica y la propia experiencia.

Los medios de comunicación han sido sus mejores aliados y uno de los factores de mayor éxito al incentivar el turismo nacional. Cada visita a la isla por parte de un programa de televisión, radio, o de algún medio escrito, es aprovechada por el grupo para dar a conocer su proyecto. A través de los medios presentan los atractivos de la isla, los recorridos que el visitante puede hacer por el bosque, los tranquiños

paseos en bicicleta, la posibilidad de observar una enorme diversidad de aves acuáticas en el manglar y en las islas vecinas, y hasta probar suerte con la caña practicando la pesca artesanal.

En palabras de Liliana Martínez, una integrante del grupo, "nosotras compartimos las costumbres y tradiciones de nuestro pueblo, para que nuestros visitantes tengan una enriquecedora experiencia de intercambio cultural. Más que un hospedaje, ofrecemos amigos y amigas por siempre".

No hay que olvidar que las instituciones cercanas pueden ser una buena fuente de generación de clientes, pues muchas veces organizan excursiones o celebraciones en diferentes lugares. Por eso, las Damas de Chira han demostrado que cualquier oportunidad es buena para hacer promoción de su negocio. Y cuando a alguna de ellas le toca ir a la consulta médica, aprovechan para distribuir tarjetas y brochures informativos.

Pero por encima de cualquier medio que se utilice, el buen servicio y la atención son la mejor manera de asegurar el éxito. La sonrisa, la calidez y la amistad que ofrecen estas Damas de Chira son sus mejores herramientas de promoción.

BOLETA DE INFORMACION NO. 1 SOBRE LA NEGOCIACION

Esta boleta se utiliza para las citas de negociación en ferias de turismo, con el fin de recoger toda la información que se produce en la entrevista. Es recomendable anotar inmediatamente toda la información, pues dada la cantidad de visitantes es muy

fácil olvidar detalles importantes si dejamos todas las anotaciones para el final. Este material nos ayudará mucho en el seguimiento a la feria, para mantenerse en contacto con todas las personas que mostraron interés en nuestro producto.

ESPACIO PARA PEGAR LA TARJETA		FECHA: _____
ASPECTOS IMPORTANTES		
1. _____		
2. _____		
3. _____		
INTERESES PARTICULARES		REGIONES O ZONAS DE INTERÉS
1. _____		1. _____
2. _____		2. _____
3. _____		3. _____
MATERIAL A ENTREGAR POR CORREO		
MATERIAL ENTREGADO		
<input type="checkbox"/> GUIA TURÍSTICA	<input type="checkbox"/> CD	
<input type="checkbox"/> BROCHURES	<input type="checkbox"/> CATÁLOGO EN CD	
<input type="checkbox"/> MANUALES DE VENTAS	<input type="checkbox"/> OTROS	

LOS 5 PASOS DEL SEGUIMIENTO A OPERADORES

1 Tome todos los contactos y escriba inmediatamente (antes de que se olvide, pues va a entrevistarse con muchas personas) un pequeño resumen de cada uno que contenga lo siguiente:

1. Áreas de interés en general.
2. ¿Qué producto le llamó la atención en específico?
3. ¿Vende Costa Rica? ¿Desde hace cuanto vende Costa Rica?
4. ¿Qué tipo de productos comercializa?
5. ¿A través de quién lo vende?
6. ¿Está dispuesto a trabajar de manera directa?
7. Si no es así, ¿a través de quién trabaja?
8. Lista de los materiales entregados.

2 Inmediatamente una vez regrese a su oficina:

1. Escriba una carta o correo electrónico donde le agradece la reunión y le reitera su interés en poder convertirse en su proveedor.
2. Puede preguntar por ejemplo:
 - a. ¿Qué le parecieron las tarifas?, ¿Le queda alguna duda luego de revisar nuestro material?
 - b. ¿Qué más necesita para poder ser incluido entre los productos que comercializan?
 - c. No olvide dar las gracias por la reunión.

3 Envíe por correo los materiales que hagan falta y los que no se llevó. En caso de que se llevara todos, envíe algunos materiales generales como un mapa de Costa Rica acompañado de una carta, fotografías de alguna nueva actividad o de visitantes que hayan estado en el proyecto, o tal vez una copia de alguna carta que haya recibido de un cliente donde hable cosas bonitas de su proyecto.

4 Un mes luego del contacto, y sobre todo si el cliente no lo ha contactado a usted:

1. Escriba una carta donde le pregunta directamente sobre la posibilidad de trabajar juntos de alguna forma.
2. Haga una invitación formal para que esta persona pueda venir a conocer, hospedarse y disfrutar de lo que usted ofrece. Siempre la mejor forma de conocer un producto es cuando se puede experimentar.

Tal vez en este momento usted decida descartar a alguno o, simplemente, no invertir tanto dinero porque no representa un potencial inmediato, pero recuerde que las personas recomiendan y hablan de nuestro producto y nos refieren nuevos negocios.

5 Mantenga informado al cliente de todos los cambios, mejoras y nuevos proyectos en los que tome parte su iniciativa. Hágle saber quiénes se han interesado y ya trabajan con usted, y busque cómo integrar su producto a otro ya existente para que se puedan complementar dos o tres destinos con productos distintos.

Sobre todo, dé las gracias por el tiempo que la persona invierte, guarde copias de todo lo que envía y trate de no repetir dos veces lo mismo a un cliente.

En Noviembre tenga todas las direcciones guardadas para enviar tarjetas de navidad a cada uno de sus clientes y contactos que le han ayudado durante el año.

**MUCHAS FORMAS DE TURISMO:
UN SOLO FIN**



CAPÍTULO 12



Si tratamos de definir qué tienen en común las personas que se interesan por el Turismo Rural Comunitario, se podría destacar el deseo de descubrir parajes de interés natural y cultural alejados de lo urbano, experimentar un intercambio con personas de las comunidades rurales, y acercarse en definitiva a la vida rural de la mano de los mejores anfitriones: sus habitantes.

Pero, ¿cómo es el perfil del consumidor de Turismo Rural Comunitario? Es necesario identificar las características y necesidades de los potenciales clientes, para así poder dirigir más estratégicamente los esfuerzos de promoción y mercadeo. No obstante, nos enfrentamos a la dificultad de que dentro de esta denominación se integran productos y servicios muy diversos.

Se trata de un abanico de opciones que tienen en común lo esencial: una gestión participativa de la actividad, la distribución equitativa de los beneficios y la inversión en acciones comunales y de protección de los recursos naturales y culturales. El Turismo Rural Comunitario es un concepto de turismo que no se define sólo por el tipo de actividad que se ofrece, sino también por la gestión y la forma en que son distribuidos los beneficios.

Es difícil por lo tanto clasificar al turista que busca un destino de Turismo Rural Comunitario, o que parte de sus vacaciones las disfruta en un lugar de TRC. Esto es así porque un destino de TRC ofrece servicios relacionados también con otras formas de turismo:



FORMA DE TURISMO	PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TRC
Ecoturismo	Observación de la naturaleza
Turismo de aventura	Caminatas de montaña, kayaking, rutas a caballo, en bicicleta, etc.
Turismo cultural	Visita a lugares tradicionales, presentaciones culturales, leyendas, folclore, artesanías, restos arqueológicos, etc.
Etnoturismo	Intercambio con comunidades indígenas
Agroturismo	Estancia o visitas a fincas agrícolas, participación en actividades del campo
Turismo educativo y Turismo activo	Cursos y talleres sobre medicina natural, artesanías, cocina, idiomas, etc. (basados en el conocimiento local)
Turismo de salud	Baños termales, aromaterapia, masajes, medicina tradicional
Turismo de meditación	Prácticas de yoga y meditación en la naturaleza
Turismo científico	Estudio e investigación de la biodiversidad o de aspectos históricos y arqueológicos

De este modo, el Turismo Rural Comunitario puede satisfacer las demandas de diferente tipo de turistas, por lo que el perfil de la persona que se interesa en estos destinos puede variar de acuerdo con los servicios específicos que ofrece cada proyecto.

Observación de fauna, la visita a comunidades indígenas, el conocimiento de las prácticas agrícolas locales o las actividades de aventura.

Actualmente, la visita a las ofertas de turismo rural comunitario se puede agrupar como sigue:

A pesar de que aún no se cuenta con datos estadísticos precisos sobre el sector, según el ICT, en el 2004 aumentó en un 15% la cantidad de personas que llegaron a Costa Rica con el fin de realizar este tipo de turismo. Y ya existen 25 agencias en el exterior (Estados Unidos, Europa y Canadá) que ofrecen actividades de turismo rural comunitario como parte de sus paquetes turísticos. De ahí que el ICT decidiese a finales del año 2004 incluir el Turismo Rural Comunitario como un cuarto producto turístico en Costa Rica, complementando los ya existentes de Ecoturismo, Turismo de Aventura y Turismo de Sol y Playa.

Aproximadamente la mitad de los turistas actuales son nacionales y la otra mitad extranjeros. De éstos, un 40% son europeos y un 60% estadounidenses. En general, se trata de personas con un nivel educativo medio-alto, con gran interés en aprender de la experiencia de viajar y con motivaciones muy diversas, como por ejemplo la observa-

TIPO DE VISITANTE	SERVICIOS QUE DEMANDA
Turista nacional	Alimentación, tour de un día, hospedaje
Grupos de instituciones / organizaciones nacionales	Facilidades para reuniones y talleres, hospedaje y alimentación
Turista internacional a través de agencia	Hospedaje, alimentación y tours de un día
Turista internacional individual	Hospedaje y alimentación

Según la Alianza de organizaciones por el Turismo Rural Comunitario, el perfil del turista de TRC se puede definir por lo siguiente:

- ▲ Busca tener contacto con las personas y la cultura local.
- ▲ Desea conocer la vida cotidiana de la población.
- ▲ Es sensible a la conservación del ambiente.
- ▲ Prefiere que su compra beneficie a la población local.
- ▲ Busca alojamientos con ambiente familiar.
- ▲ Tiene un alto nivel educativo.
- ▲ Puede tener diversos intereses como la ornitología, la producción agrícola con métodos tradicionales, la aventura, los deportes de naturaleza, la relajación, etc.

Nuevas preferencias de los consumidores turísticos: el mercado alternativo

Si bien el turismo masivo aún se mueve atraído princi-

palmente por las playas y el sol, existe un movimiento creciente de personas que buscan en su viaje conocer y disfrutar de los atractivos naturales y culturales. Así se explica el crecimiento reciente de nuevas formas de turismo como el Ecoturismo, el Turismo Cultural y el Etnoturismo.

Unido a esto, se ha dado una preocupación creciente por parte de los consumidores hacia los aspectos ambientales y sociales relacionados con la producción de un determinado bien o servicio. Así, el movimiento del comercio justo o el consumo responsable se ha dado especialmente en las sociedades desarrolladas, donde muchos consumidores prefieren adquirir productos con garantías de que en su producción no se atenta contra el medio ambiente ni contra los derechos sociales. Han existido fuertes campañas de presión e incluso boicots contra empresas responsables de causar deforestación, contaminar o emplear mano de obra infantil o en condiciones de explotación.

El sector del turismo no ha escapado a este fenómeno, y así surgió el concepto de "turismo responsable", también denominado "turismo justo", que ha sido adoptado por muchas organizaciones en los países

emisores de turistas. Es una definición del turismo desde el punto de vista del consumidor, partiendo de una actitud al viajar que se preocupa por reducir los impactos negativos de la actividad.

Organizaciones como Tourism Concern en Gran Bretaña, Tourism Watch en Dinamarca, Turismo Visión en Alemania, la Asociación Internacional para el Turismo Responsable o Rainforest Alliance, llevan a cabo campañas para informar a la sociedad de las consecuencias de un turismo indiscriminado y presionan a los gobiernos para tomar medidas que favorezcan el desarrollo de un turismo más amigable con el ambiente y respetuoso con las culturas.

De acuerdo con el ICT en su Plan General de Desarrollo Turístico Sostenible 2002-2012, se está desarrollando un nuevo paradigma turístico, fundamentado en una mayor experiencia viajera de los consumidores. Además, existe un cambio de valores en la demanda, acentuándose el deseo por la variedad e incrementándose el número de viajeros que desean participar activamente en el diseño de sus vacaciones, huyendo de la homogeneidad a favor de la diferencia. Cada vez más turistas incluyen elementos de naturaleza o cultura como parte de su viaje, o escogen un destino que es conocido por su enfoque de desarrollo sostenible.

A nivel mundial, mientras la demanda de turismo masivo está relativamente estancada y las utilidades de ese segmento se están reduciendo, la demanda del turismo con orientación ambiental y cultural está creciendo entre el 20% y el 30% al año, según datos de la Organización Mundial del Turismo².

Las certificaciones

Como un medio para informar al consumidor y evitar el uso de estos términos con fines de lavado de imagen o *greenwashing*, se han creado los sistemas de certificación en turismo, los cuales no obstante han provocado una gran controversia³.

A nivel nacional, en Costa Rica se desarrolló el Certificado de Sostenibilidad Turística (CST), que busca la categorización y certificación de las empresas turísticas de acuerdo con el grado en que su operación se acerca a un modelo de sostenibilidad, evaluando cuatro ámbitos: el entorno físico-biológico, la planta de servicio, la relación con el cliente externo y el entorno socioeconómico.

El CST reconoce los esfuerzos de la empresa por adecuar su gestión a los principios de sostenibilidad, y supone un valor añadido para la comercialización hacia un sector de turistas responsables, que desean practicar un turismo que no impacte negativamente al ambiente ni a las culturas locales. Hasta el año 2003, 50 hoteles habían obtenido el CST, lo que representa el 11.5% de los hoteles con declaratoria turística. No obstante, a pesar de que su sistema de ponderación podría ser mejorado, y que aún es necesaria una mayor difusión del CST y convencimiento de su importancia, ya fue aprobado por el Consejo Centroamericano de Turismo para implementarlo en la región centroamericana.

Si bien el CST ha supuesto un paso importante y demuestra el compromiso de Costa Rica con el de-

2. Programa Estado de la Nación: Décimo Informe sobre el Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible, 2004
3. Existen diferentes certificaciones a nivel mundial, como el Green Globe 21 o Green Key, entre otros.

sarrollo sostenible, para el turismo rural comunitario resulta insuficiente. La valoración de la relación de la empresa con el entorno socioeconómico tiene un peso muy bajo en comparación con el resto de los aspectos de la sostenibilidad. Además, las empresas de carácter asociativo o comunitario no reciben un puntaje especial, a pesar de que la distribución de los beneficios es mucho más equitativa que en el caso de empresas de inversión foránea.

Por estas razones, y por el interés de un segmento del mercado en las empresas de carácter comunitario, se ha pensado en la conveniencia de una marca, sello o certificación que identifique este tipo de iniciativas. De manera similar a las certificaciones de "Comercio Justo", que valoran los aspectos ambientales y socioeconómicos, se trataría de un sello de "Turismo Justo" que asegure al consumidor que el dinero que paga por los servicios turísticos va a contribuir directamente a mejorar las condiciones de vida y a realizar acciones ambientales y de conservación de los recursos naturales.

Sería necesario analizar la conveniencia de establecer este sistema de identificación, pero tratando de evitar la saturación del mercado turístico con sellos y certificaciones, que eventualmente podrían confundir más que informar.

CERRO ESCONDIDO: UN TURISMO POR CONSERVACIÓN

La Asociación Ecológica de Paquera, Lepanto y Cóbano, ASEPALECO, ha impulsado desde 1991 en la zona sur de la Península de Nicoya (una de las zonas que más sufrió el fenómeno de la deforestación en Costa Rica) una serie de importantes acciones para la conservación de los ecosistemas del bosque seco tropical, la conformación de un corredor biológico peninsular desde Cabo Blanco hasta Barra Honda y la resolución de problemas ambientales como la inadecuada disposición de desechos sólidos y los incendios forestales.

La labor de ASEPALECO ha sido reconocida nacional e internacionalmente, como lo demuestran reconocimientos recibidos como el "Premio Aportes al Mejoramiento de la Calidad de Vida", del Ministerio de Salud, el "Premio de Conservación y Medio Ambiente" de la Ford Motor Company, o los otorgados por la Defensoría de los Habitantes, el Ministerio del Ambiente y Energía o el Consejo Nacional de Universidades. El líder de la organización, Luis Mena, fue también recientemente galardonado como "Funcionario del Año" por el Instituto Nacional de Biodiversidad, por su labor en pro de la conservación.

Uno de los mayores esfuerzos de ASEPALECO ha sido el establecimiento de un área protegida de 750 hectáreas de bosque, la Reserva Karen Mogensen, accesible solamente a pie o a caballo, que sirve como refugio a numerosas especies en peligro de extinción y con poblaciones redu-

cidas, y que protege las fuentes de agua de las que se abastecen muchos habitantes peninsulares.

Como parte de la búsqueda de la sostenibilidad de la organización para seguir desarrollando su acción ambiental, se contó con el apoyo de diferentes organismos, entre ellos el PPD, que apoyó la construcción de infraestructura: una sala de educación ambiental, albergue, comedor, mirador y senderos, para ofrecer talleres, cursos de historia natural, investigación y ecoturismo. Esta iniciativa también ayuda a crear fuentes de empleo para las poblaciones vecinas a la Reserva, promoviendo la participación de las comunidades en su resguardo y la generación de una alternativa económica de bajo impacto.

Por su labor ambiental, Cerro Escondido fue incluido en el sitio web de Responsable Travel, una agencia de viajes on-line para viajeros que buscan "unas vacaciones más auténticas que además benefician el ambiente y a la población local".

Quienes buscan hacer de sus vacaciones una experiencia placentera, pero además desean que su visita no genere impactos negativos sobre el medio natural ni sobre la gente local, pueden encontrar en Cerro Escondido un lugar perfecto, donde se combina el disfrute de todos los atractivos que ofrece con la satisfacción de sentir que se está contribuyendo con un esfuerzo que merece la pena.

Porque con cada nueva visita se están realizando valiosos aportes: se contribuye al crecimiento de la reserva y a la protección de una mayor cantidad de bosque y nacientes de agua, se generan oportunidades de empleo para las personas que viven cerca del área, y se favorece el efecto multiplicador, dando a conocer la iniciativa y estimulando la visita de más personas.

Así sucedió con Beatrice Blake, la autora de la guía The New Key to Costa Rica, quien en sus páginas recomienda efusivamente visitar la Reserva Karen Mogensen, y realiza una detallada descripción de la labor de ASEPALECO. En palabras de Beatrice, "el entusiasmo de Asepaleco ha puesto freno a las sequías, incendios forestales y tala ilegal que assolaban el área".



**UNA HUELLA POSITIVA... IMPACTO
DEL TRC EN EL AMBIENTE**



CAPÍTULO 13



Las organizaciones apoyadas por el PPD se conformaron alrededor de la acción ambiental. La mayoría son organizaciones ambientalistas, cuyos fines son principalmente la conservación de la flora y la fauna, la protección de las fuentes de agua, la sensibilización y educación ambiental y la búsqueda de solución a problemas ambientales como la contaminación, la mala disposición de los desechos, el furtivismo, etc. En otros casos, se trata de asociaciones de desarrollo, cuya misión es promover alternativas productivas y económicas, dentro de un enfoque de desarrollo humano sostenible.



Protección y recuperación de bosques

Muchas de estas organizaciones son propietarias o administran reservas privadas de bosque, en las que llevan a cabo acciones de control y protección para evitar actividades como la cacería y la tala ilegal, así como tareas de prevención y control de los incendios forestales que amenazan los bosques especialmente durante la época seca.

En la siguiente tabla se muestra el área protegida por cada organización:



ORGANIZACIÓN	UBICACIÓN	ÁREA PROTEGIDA	SUPERFICIE (HA)
Fundación Monte Alto	Hojancha	Reserva Forestal Monte Alto	924
ASEPALECO	Península de Nicoya	Refugio de Vida Silvestre Karen Mogensen	750
El Copal	Jiménez de Cartago	Reserva El Copal	190
ASACODE	San Miguel de Sixaola		151
ACODEFO	Buena Vista, Talamanca		400
ABIPA	Bijagua de Upala	Reserva Heliconias	122
ASODECC	Cahuíta		60
ADESSARU	Acosta	Reserva forestal (en proceso de obtención de la declaración como Refugio de Vida Silvestre)	42
ASOPROVA	Savegre	Reserva Los Campesinos	33
FUDEBIOL	Pérez Zeledón	Reserva Las Quebradas	36
Asociación Conservacionista Laguna de Hule	Laguna de Hule	Refugio de Vida Silvestre Bosque Alegre	820
UNAPROA	Pérez Zeledón		250
Asoc. Productores Bajo La Paz	San Ramón		600
Damas Ecoturísticas de la Isla de Chira	Isla de Chira, Puntarenas		3
Asoc. Playa Hermosa	Dominical de Osa		163
ASOPROLA	Altamira de Boleley		102
CODECE	San Antonio de Escazú		250
AMEPSA	Nuevo Arenal, Tilarán		6
Tesoro Verde	Península de Osa	Reserva Tesoro Verde	12
TOTAL DE ÁREA PROTEGIDA			4,094 hectáreas

El área total protegida supera las 4,000 hectáreas de bosque primario y secundario. Estas áreas de protección constituyen importantes corredores biológicos y zonas de amortiguamiento para el sistema nacional de áreas de conservación. Sirven para dar conectividad a las áreas silvestres protegidas de carácter estatal, al permitir el tránsito de especies que necesitan desplazarse para su alimentación, reproducción y descanso¹.

En el cuadro anterior no están incluidos los territorios indígenas donde existen iniciativas de Turismo Rural Comunitario, pues no se trata de reservas privadas sino que el área protegida es parte del territorio indígena, declarado como reserva en su totalidad. Se trata de los siguientes:

Organización	Territorio indígena	Área en protección (ha)	Superficie del territorio (ha)
Stibrawpa	Talamanca Bribri	400	
ADITIBRI	Talamanca Bribri	27,000	45,000
Kekoldí	Cocles-Kekoldí	850	2,250
Yimba Cajc	Rey Curré	600	10,620
TOTAL		28,850	

Así, cerca de 7,000 hectáreas de fincas particulares están siendo incentivadas para conservación, en áreas de importancia biológica, especialmente en la Península de Osa, el Pacífico Central y Talamanca. Y otras más de 3,500 hectáreas se encuentran en un proceso de regeneración natural del bosque.

ORGANIZACIÓN	ÁREAS PARTICULARES EN PROTECCIÓN MEDIANTE PSA (ha)	ÁREA PARTICULAR EN REGENERACIÓN (ha)
Tesoro Verde	1,500	
Monte Alto		1,825
Asoprova	3,000	
Fudebiol	160	
Montaña Verde	42	
Adessarú		1,795
Asacode	2,000	
TOTAL	6,702 ha	3,620 ha

1. Por ejemplo, la reserva forestal Las Campesinas de ASOPROVA es un área protegida muy importante, ya que facilita la interconexión entre el Parque Nacional Manuel Antonio y la Reserva Forestal Los Santos. Otro caso es la Reserva Karen Mogensen de ASEPALECO, que es parte integral del Corredor Biológico Peninsular, en la zona sur de la Península de Nicoya. Estas reservas albergan muchas especies de flora y fauna de importancia mundial o que se encuentran en riesgo de extinción.



Esto supone un total de casi 14,500 hectáreas en protección, incluyendo áreas de reserva, áreas bajo el esquema de servicios ambientales y áreas de bosque en regeneración.

Pero es necesaria una protección activa y eficaz de estas áreas naturales frente a diferentes amenazas como la cacería, pesca y tala ilegal, los incendios forestales, la contaminación por diversas fuentes y la extracción indiscriminada de recursos del bosque. Por ello se han conformado en las comunidades comités de vigilancia de los recursos naturales (COVIRENAS) y brigadas forestales para la prevención y control de incendios forestales. Estos grupos reciben entrenamiento y acreditación por parte del Ministerio de Ambiente, y desarrollan una labor fundamental para la preservación de los recursos, mediante acciones de denuncia, vigilancia y control.

Protección de manglares, humedales y áreas de anidación de tortugas marinas

Varias comunidades organizadas del Golfo de Nicoya están gestionando iniciativas turísticas en áreas de manglar. Es el caso de las asociaciones de mujeres de la Isla de Chira, Morales, Costa de Pájaros, Puerto Jesús y Playa Blanca de Puerto Jiménez. Ante la amenaza de sobreexplotación de los recursos del manglar (principalmente madera para combustible y moluscos), ha surgido el turismo como una alternativa económica que contribuye a su conservación.

Para las comunidades dependientes de la pesca y la extracción de recursos del manglar, el turismo es una opción que pone en valor el recurso vivo, estimula su protección y reduce la presión sobre el mismo.

De igual manera, se llevan a cabo acciones de protección en lugares de importancia para especies migratorias, como los humedales del bajo Tempisque y los sitios de anidación de tortugas marinas en el Pacífico (Playa Grande) y el Atlántico (Gandoca-Manzanillo).

Educación ambiental

Sin duda, una de las acciones más importantes de las organizaciones ambientales y conservacionistas es la creación de una conciencia de respeto y valoración del recurso natural. Por medio del ejemplo, demuestran que es posible utilizar los recursos sin agotarlos, a través del turismo sostenible.

Son muchas las actividades que llevan a cabo estos grupos para fortalecer la conciencia ambiental en el nivel comunitario:

- Programas educativos en las escuelas y colegios de la zona, que incluyen aspectos de ecología, problemáticas ambientales y producción sostenible, entre otros.
- Seminarios con docentes para introducir en el temario aspectos ambientales.
- Minigranjas y reservas escolares.
- Jornadas de limpieza de cauces, playas y comunidades, para sensibilizar ante el problema de la basura.

- Jornadas de reforestación.
- Charlas a los vecinos sobre producción orgánica, contaminación por desechos y problemática del agua, entre otros temas.

Además de estas acciones, algunas organizaciones como Montaña Verde, ASEPALECO, ADESSARU o la Asociación de Productores de Villa Mills cuentan con escuelas ambientales, aulas ambientales y centros de animación ambiental, donde se llevan a cabo programas de educación y animación ambiental con niños y niñas, jóvenes y adultos.

Protección del recurso hídrico

La acción de las organizaciones es además fundamental para la protección del recurso hídrico y el abastecimiento de agua, como en el caso de la Reserva Nacientes Palmichal, que preserva el área de recarga acuífera de la que se abastecen 40,000 habitantes del área de Santa Ana y Ciudad Colón.

Las siguientes organizaciones destacan por su trabajo en defensa de las cuencas hídricas frente a amenazas de contaminación, sobreexplotación del recurso y deforestación de las márgenes.



ORGANIZACIÓN	CUENCA PROTEGIDA	IMPORTANCIA
Fundación Monte Alto	Río Nosara	Recuperación de las nacientes que abastecen de agua a Hojancha.
FUDEBIOL	Río Quebradas	Protección de la cuenca que abastece a San Isidro de El General
Montaña Verde	Ríos Chiripó y Buena Vista	Cuencas de alto riesgo con amenaza de construcción de centrales hidroeléctricas
ADESSARU	Río Negro y Tabarcia	Plan Estratégico de la cuenca que abastece a 40,000 habitantes de Santa Ana y Ciudad Colón
UNAPROA	Ríos San Pedro, San Juan, Convento, Sonador y Volcán	Protección de mantos acuíferos
ASEPALECO	Río Blanco y Otros	Protección de nacientes en zona de recarga
El Yue	Río Carbón	Reforestación de márgenes
Raíces	Río Tempisque	Protección de humedales en la parte baja de la cuenca, de importancia mundial para aves migratorias

La protección de estas cuencas se lleva a cabo por medio de diferentes acciones:

- Reforestación de los márgenes y zonas de recarga acuífera.
- Planificación estratégica de cuenca, involucrando a los gobiernos locales y autoridades con responsabilidad sobre el recurso.
- Protección de nacientes en zonas de recarga.
- Gestión de incentivos (programa de Pago por Servicios Ambientales) para la protección en fincas privadas.
- Gestiones políticas para la declaración de áreas protegidas (refugios de vida silvestre y zonas protectoras).

Beneficios indirectos del turismo

Además de estos impactos positivos sobre el ambiente, que en parte se sostienen gracias a los ingresos generados por medio del turismo, existe un impacto indirecto. El turismo estimula la conservación y reconoce el valor económico de los bosques y otros ecosistemas para actividades productivas que cuando son bien manejadas permiten el aprovechamiento del recurso natural de manera sostenible.

Por otro lado, el desarrollo del turismo como una actividad no tradicional, complementaria a la agricultura, la pesca y otras actividades propias de zonas rurales, ha permitido diversificar la economía rural y presentar una opción adicional de ingresos. De esta manera, se reduce la presión sobre los recursos natu-

rales, al proveer una fuente de ingresos que permite un uso no extractivo y sostenible.

El turismo hace que aumente la valoración del recurso natural y adquiera también una importancia económica. Pero pueden surgir conflictos si no se da una adecuada participación de la población local en los beneficios generados. Es el caso de algunas comunidades vecinas a los parques nacionales, donde la población ha sido afectada en el aprovechamiento de los recursos, al darse una serie de restricciones a consecuencia de la declaración de área protegida. Sin embargo, muchas veces estas poblaciones no participan en los beneficios que se generan del recurso, ya que con frecuencia los turistas que visitan las áreas protegidas no consumen productos ni servicios locales.

Para la propia sostenibilidad del sistema de áreas protegidas es importante que las poblaciones locales participen en la conservación, pero también en los beneficios generados a partir de los recursos que se protegen. Por medio del turismo comunitario, los vecinos de las áreas protegidas pueden participar mediante su uso sostenible, ofreciendo diversos productos y servicios a los visitantes.

Las políticas del Ministerio del Ambiente y Energía tienden hacia una mayor participación de la sociedad civil y las comunidades cercanas en la gestión de los llamados "servicios no esenciales" de las áreas protegidas. Esto incluye principalmente los servicios turísticos, que podrían ser concesionados a organizaciones y empresas locales.

De esta manera se logra un doble objetivo: (1) los funcionarios de las Áreas de Conservación pueden dedicar más tiempo a lo que son sus funciones esenciales, de control y protección del recurso natural, y (2) se participa a la población local en la gestión y aprovechamiento sostenible del recurso.

Un ejemplo de esto lo constituye la Asociación de Guías y Arrieros del Parque Nacional Chirripó. Se trata de personas de las comunidades vecinas al parque, que brindan a los visitantes los servicios de transporte y guiado. Esta asociación se ha convertido en un aliado del parque en la prevención y control de actividades que atenten contra los recursos natura-

les, como los incendios forestales y otro tipo de amenazas.

Todo lo anterior no significa que el turismo comunitario no presente también un riesgo de generar impactos negativos al ambiente. Al igual que cualquier otro tipo de actividad productiva, el desarrollo turístico conlleva una serie de transformaciones y acciones sobre el medio que pueden afectar al recurso natural. Por ello es necesario siempre hacer una evaluación del impacto y definir las medidas correctivas que reduzcan al mínimo el riesgo de alteración del medio, como la contaminación, erosión, y otros que se puedan producir².

2. A esto se refiere el Capítulo 7 sobre Sostenibilidad Ambiental, donde se presentan los criterios establecidos como una guía para los albergues de turismo.



FUNDACIÓN MONTE ALTO: LA PROTECCIÓN DEL AGUA POR LA COMUNIDAD DE HOJANCHA

La Fundación Monte Alto se constituyó en la comunidad de Hojancha en el año 1992 con la misión de restablecer el equilibrio ambiental de la cuenca superior del Río Nosara. Surgió como una respuesta de los propios vecinos frente a la amenaza de desaparición de las fuentes de agua, debido a un acelerado proceso de deforestación que llevó a que el Río Nosara se secase en el año 1990. Las gestiones ante los gobiernos local y nacional, la recaudación de fondos entre los propios vecinos y con diferentes donantes, hicieron posible la compra de tierras para establecer un área protegida en la zona de recarga acuífera.

Es en el año 1997 cuando la Fundación decide comenzar un proyecto turístico con el que generar recursos económicos para dar sostenibilidad a las acciones ambientales emprendidas. La construcción de un albergue, un centro museo, una red de senderos y un mirador en la reserva, permitieron comenzar a dar un aprovechamiento económico a los recursos naturales protegidos, integrándolos con otros atractivos culturales locales y dando participación a varias familias de la comunidad.

La Fundación cuenta con el apoyo del Ministerio del Ambiente, con el cual combina actividades de protección y educación ambiental: reforestación, limpieza de cauces y promoción de prácticas productivas sostenibles como la agricultura orgánica, potreros arbolados y ganadería semiestabulada.

En la reserva de la fundación se han identificado más de 200 especies de árboles y arbustos, y más de 150 especies de aves, incluyendo dos especies vegetales nuevas para la ciencia: un hongo (*Entoloma* sp) y un arbusto (*Stemmadenia hanna*).

Las áreas que han sido adquiridas se encuentran en un proceso de regeneración natural, que ha hecho posible la recuperación de las fuentes de agua para garantizar el abastecimiento en la zona. Gracias a la actividad turística, la fundación puede dar continuidad a su importante labor y dar un valor económico al recurso protegido, generando oportunidades de empleo mediante una actividad amigable con el ambiente.

**BENEFICIOS ECONÓMICOS
LOCALES DEL TRC**



CAPÍTULO 14



"La esperanza de nosotros fue tener un empleo e ingresos económicos para nuestras necesidades (...) Ya no dependemos únicamente de la pesca, ahora con tanto viento no se puede salir a pescar, estaríamos a brazos cruzados como mucha gente de la isla, pero con el turismo estamos recibiendo ingresos." Estas son expresiones de las mujeres de la Isla de Chira, que operan el albergue turístico La Amistad. Palabras como éstas hacen pensar que de alguna forma se está cumpliendo el objetivo de que el Turismo Rural Comunitario contribuya a mejorar las condiciones de vida de las personas, como un complemento a las actividades tradicionales.

Tras varios años de desarrollar la actividad turística, comienzan a aparecer los frutos y los grupos han logrado percibir cambios significativos en la generación de ingresos económicos. No siempre ha sido así, ya que en un principio la mayoría de las personas que participaban en la prestación de servicios turísticos lo hacían de manera gratuita y su aporte de tiempo se valoraba como una contribución para la organización¹.

La situación ha cambiado. Se han generado puestos de trabajo temporales que tienen remuneración económica, como por ejemplo: cocinera, ayudante de cocina, mucama, guía, peón, botero, capitán de bote y guarda. Atendiendo al género, los puestos se desempeñan de la siguiente manera (en la mayoría de los casos):

PUESTO	GENERO/SEXO
Cocinera ayudante cocina mucama guías	MUJERES
Guías guardas peón mantenimiento capitán de botes	HOMBRES



Para el desempeño de estos puestos se contrata personal cuando hay visitantes. En la mayoría de los casos son personas de la organización, pero cuando se necesita personal extra se contrata también a otras personas de la comunidad. Como muestra de algunos de los albergues, en el cuadro siguiente se puede observar el número de puestos temporales que se generan para la atención de los diferentes grupos de visitantes.

1. Así, los nuevos integrantes de la organización deben hacer un aporte económico o pagar una cuota de ingreso. Se establece un promedio de dinero apartado por cada socio y en función de ello se establece la cuota de ingreso para esos nuevos integrantes.

NO. DE EMPLEOS TEMPORALES GENERADOS PARA LA ATENCIÓN DE GRUPOS DE VISITANTES EN LOS ALBERGUES DE TURISMO RURAL COMUNITARIO FINANCIADOS POR EL PPD-COSTA RICA

Nombre de la organización	4 visitantes	5 a 10	11 a 15	16 en adelante
Montealto	1	1	2	2
Damas de Chira	2	2	3	3
Tesoro Verde	2	4	6	6
Asacode	3	3	3	4
El Copal	2	3	4	4
Asepaleco	2	2	3	3
Adessaru	2	3	4	5
Aroprova	2	3	4	4
Promedio	2	3	4	4

Podemos observar que, en promedio, para la atención de un máximo de 4 visitantes se estima necesaria la contratación de 2 personas en los puestos de cocinera y guía. Normalmente la cocinera asume también las funciones de mucama.

En el rango de 5 a 10 visitantes, se estima necesaria la contratación de 3 personas, en los puestos de cocinera, ayudante de cocina y guía, donde las funciones de mucama son asumidas por la ayudante de cocina.

Y en el rango de 11 a 15 visitantes se estima necesaria la contratación de 4 personas en los puestos de cocinera, ayudante cocina, guía, mucama y servicios de limpieza. De igual manera sucede en el rango de 16 personas en adelante².

En el caso del Albergue la Amistad en Isla de Chira, se están generando dos puestos de trabajo más: el de capitán de la lancha, pues brindan tours en bote por los manglares, y el de mantenimiento de bicicletas.

Veamos el valor económico promedio por hora de trabajo y por puesto, considerando los datos aportados por las asociaciones entrevistadas:



- Hay que indicar que existen otras tareas necesarias, como el mantenimiento de las áreas verdes y los senderos, la reparación y mantenimiento de la planta turística, el arreglo de caminos, etc. Aunque son importantes, pues contribuyen a multiplicar los beneficios para la comunidad, se trata de labores eventuales que quedan fuera de este análisis.

**REMUNERACIÓN ECONÓMICA POR POR PUESTO DE TRABAJO (EN COLONES)
ALBERGUES DE TURISMO RURAL COMUNITARIO
2004**

	Cocinera	Ayudante cocina	Mucama	Péon	Guías
Promedios por hora	436	337	337	450	774
1 jornada	5,232	4,044	4,044	3,600	7,740

Para los puestos de cocinera, ayudante de cocina y mucama, la jornada laboral se consideró de 12 horas. Para los peones de 8 horas y de 10 horas para los guías.

El precio por hora varía de acuerdo a la región y de acuerdo al tipo de labor que se desempeñe. Por ejemplo, para el puesto de cocineras se tiene un rango mínimo de 400 a un máximo de 600 colones por hora, lo que en promedio significa 436 colones por hora laborada. Considerando un día de trabajo (12 horas), se pagarían 5.232 colones (algo más de US\$ 10). Tomando en cuenta que el promedio de estadía de los visitantes en el Albergue es de 2 días, el ingreso para una cocinera sería de 10.464 colones (más de \$20). Si bien puede considerarse que esta cantidad es baja o poco representativa, sí representa un cambio significativo para las personas que lo desempeñan, pues antes no contaban con ningún ingreso económico, y no se desempeñaban en ninguna actividad productiva remunerada, especialmente las mujeres.

Para el caso de los guías, la remuneración por día es la más alta, y se requiere que acompañen al grupo por el tiempo total de estadía de los visitantes.

Con el funcionamiento regular de algunos de los albergues, se han generado además puestos fijos de trabajo, como el de guarda y jardinero, que representan una opción de empleo para otras personas de la comunidad.

Cuatro de los albergues financiados han contratado personal para las labores de cuidado durante la noche, con una remuneración promedio mensual de 55.000 colones. En el caso del Albergue Nacientes Palmichal, se cuenta con los servicios de jardinero tres días a la semana. El resto de los albergues desempeñan estos puestos con el aporte voluntario de los socios y socias, por medio de un sistema rotativo, pues todavía no es posible afrontar estos costos fijos.

Lo más importante...la visitación

Por visitación entendemos la llegada de personas locales, nacionales, estudiantes, investigadores extranjeros y nacionales, voluntarios, turistas nacionales y extranjeros, para disfrutar, compartir y utilizar los servicios turísticos que se brindan en los albergues turísticos.

Propiciar la visitación en los sitios turísticos se ha convertido en uno de los principales retos para las organizaciones, ya que no todas ellas cuentan con los medios y los conocimientos necesarios para hacer una efectiva promoción de sus servicios.

Todas las empresas de turismo rural comunitario han enfrentado esta situación y han generado formas ingeniosas para la promoción y comercialización de

los servicios turísticos, dándose a conocer por radio, televisión, en periódicos locales, asistiendo a ferias de turismo, visitando instituciones estatales y privadas, hoteles cercanos y operadores turísticos, invitando a tours de familiarización, etc.

Lamentablemente no se cuenta con registros precisos que permitan calcular el porcentaje de ocupación en los albergues, lo que dificulta un análisis de la visitación. Sin embargo, según estimaciones de la red ACTUAR, este valor ronda el 20% en los albergues afiliados.

De acuerdo con entrevistas personales realizadas en los albergues seleccionados, para el periodo 2002-2004, la visitación total fue de 19,000 personas, como se muestra en el siguiente cuadro:

VISITACIÓN EN LOS ALBERGUES DE TURISMO RURAL COMUNITARIO PERIODO 2002-2004				
Periodo	2002	2003	2004	Total periodo
Total de organizaciones de la muestra	4935	7049	7084	19.068
Promedio visitación	617	881	886	

En términos generales se puede decir que en el año 2003 hubo un incremento de un 42% en la visitación y en el año 2004 de un 44%, tomando como base el año 2002, año en que se inicia la visitación en los albergues. Tres organizaciones han enfrentado algunos problemas organizativos, administrativos y de mercadeo, por lo cual su visitación descendió principalmente en el año 2004.

No se cuenta con datos detallados que nos permitan saber con certeza el porcentaje de visitantes extranjeros y nacionales, investigadores, etc., por lo que no se puede dar una información exacta. Sin embargo, consultando a las personas encargadas de los albergues, se puede afirmar que los visitantes extranjeros representan aproximadamente un 40% del total.

Tarifas e ingresos producto de la visitación a los albergues

En el año 2002 comienza la prestación de servicios turísticos en la mayoría de los albergues³. Antes de la promoción y la comercialización, una de las primeras tareas fue definir cuál era la tarifa a cobrar por los servicios turísticos, para asegurarse de que la utilidad cubriese al menos los costos fijos de la empresa. En un principio, las tarifas no contemplaron estrictamente el costo de los servicios, sino que se establecieron por comparación con el precio de servicios similares en otros albergues.

Veamos la evolución de las tarifas promedio para los albergues, tomando como supuesto un paquete

que incluya hospedaje, desayuno, almuerzo, cena y tour:

RANGO DE TARIFAS ESTABLECIDAS EN LOS ALBERGUES DE TURISMO RURAL COMUNITARIO (US\$/DÍA) PERIODO 2002-2004

Año	Nacionales	Extranjeros
2002	8-25	13-35
2003	13-30	13-44
2004	15-35	15-44

No todas las empresas de turismo rural establecieron tarifas diferenciadas para turistas nacionales y extranjeros al iniciar sus operaciones. Esto fue algo que propusieron los operadores turísticos, al igual que la adopción de tarifas netas y rack. Esta situación generó la necesidad de elaborar manuales de venta que especifiquen todos los servicios turísticos que se brindan y sus respectivas tarifas.

No se cuenta con registros detallados de todos los albergues, que permitan determinar los ingresos obtenidos por la venta de servicios turísticos para el año 2002. Sin embargo, para el año 2003 se pueden dar los primeros datos, donde los ingresos ascienden a 27.000.000 colones (US\$ 60.000), y en el 2004 llegaron a 31.500.000 (US\$ 69.000), lo que representó un crecimiento de 16.5% para los ocho albergues considerados en el análisis.

3. A excepción del albergue Casacode, que inició su funcionamiento en el año 1989, y el albergue Monte Alto, que lo hizo en 1996-1997.

¿Cómo beneficia el TRC a las personas de la comunidad?

Este fue uno de los interrogantes más frecuentes cuando se inició el área de Turismo Rural Comunitario en el PPD. ¿Generará beneficios económicos?, ¿a qué plazo?

Tras varios años encontramos respuestas en expresiones como las de Lilliana Martínez de Isla de Chira: "Ya se les quitó la idea de que sólo las mujeres o el grupo se iban a beneficiar, ya se dieron cuenta de que es a la comunidad...como los pulperos, que hasta nos hacen precio en la mercadería que se compra, hasta nos venden con precio de almacén...es más barato comprar en la isla que salir a fuera a comprar

y pagar panga... Ahora el pescado se va a comprar directamente al pescador y no a la pescadería que es un intermediario, nos ponemos de acuerdo con los pescadores para los días que tenemos visitantes y les encargamos el pescado y los camarones que vamos a ocupar. A través del proyecto se han generado esperanzas para mucha gente". En este sentido también se expresan otras personas, como organizadores de tours, artesanos, etc., que afirman que la visitación de turistas en la zona genera beneficios económicos para otros grupos de la comunidad.

En el cuadro siguiente se muestran los tipos de encadenamiento que se generan en estas comunidades, para la prestación de los diferentes servicios a los turistas:

	SERVICIO/PRODUCTO	QUIÉNES
PRODUCTOS	Alimentos, productos de limpieza.	Pulperías de la comunidad.
	Productos frescos: fruta, hortalizas, leche-queso y natilla	Agricultores de la zona. Finqueros.
	Pan fresco/Tortillas caseras	Verdulerías de las comunidades. Mujeres de la comunidad que hacen pan y tortillas de maíz para la venta.
	Carnes rojas y blancas	Grupos de mujeres que crían pollos y cerdos.
	Pescado y mariscos	Pescadores de la comunidad.
TRANSPORTE	Automotriz	Taxistas de la comunidad con carros doble tracción que facilitan el acceso.
	Transporte a caballo	Miembros de la comunidad que cuentan con caballos para labores agrícolas y los alquilan o prestan el servicio de guiado.
	Transporte en panga	Boteros de la comunidad para el transporte de los clientes.

GUÍAS	<p>Guías</p> <p>Traductores</p>	<p>Guías locales.</p> <p>Personas que conocen un segundo idioma.</p>
ARTESANÍAS	<p>Bambú</p> <p>Bisutería</p> <p>Papel reciclado</p> <p>Camisetas</p>	<p>Grupos de artesanos, en su mayoría mujeres.</p>
TOURS CULTURALES	<p>Cuenta cuentos</p> <p>Música de marimba</p> <p>Música de guitarra</p> <p>Bailes típicos</p> <p>Museo indígena / artesanías indígenas</p>	<p>Miembros de la comunidad con facilidad para contar cuentos, tocar marimba, guitarras, realizar bailes típicos, etc., a los cuales se contrata cuando hay visitantes.</p> <p>Visita a museos indígenas y la venta de artesanías.</p>
TOURS AGROECOLÓGICOS	<p>Fincas orgánicas</p> <p>Café orgánico / Procesado del café</p> <p>Biodigestores</p> <p>Ganado semiestabulado</p> <p>Trapiches</p>	<p>Productores orgánicas, que muestran el manejo de sus fincas.</p> <p>Fincas productoras de café que están pasando de la producción tradicional a la orgánica/procesadores de café, de manera semi-industrial.</p> <p>Familias de las comunidades que están utilizando biodigestores para la producción de gas.</p> <p>Ganaderos de la zona, que cuentan con ganado semiestabulado para la liberación de terrenos de potrero.</p> <p>Trapiches tradicionales que subsisten todavía en muchas comunidades.</p>
OTROS SERVICIOS	<p>Lavandería</p>	<p>Lavado de ropa de cama, paños y otros implementos del albergue, así como lavado de ropa a los turistas que demanden el servicio.</p>

ENCADENAMIENTOS ECONÓMICOS EN LA ETAPA DE CONSTRUCCIÓN

Mano de obra	Maestro de obras.
	Peones.
	Fontaneros, electricistas, carpinteros y ebanistas.
Equipamiento	Ebanistas.
	Costureras.
	Artesanas.

La rentabilidad del Turismo Rural Comunitario

¿Genera ganancias el TRC? ¿Es posible cubrir los costos fijos y variables de la empresa? Éstas son preguntas comunes que haría un empresario, un donante, un ente financiero o alguien interesado en una actividad similar. Pero responder a estas interrogantes es complicado, aunque se puede afirmar que se está en el camino para lograrlo.

Es muy pronto para demostrar con datos económicos la rentabilidad de las iniciativas que están en marcha. Sin embargo, algo que representa un cambio significativo es que se están cubriendo los costos fijos y variables para la atención de grupos, algunos de los cuales se cubrían anteriormente con el aporte de las propias organizaciones o con trabajo volun-

tario. Los costos fijos y variables que están cubriendo son los siguientes:

COSTOS FIJOS	
Energía eléctrica	X
Agua	X
Teléfono / Internet / Fax	X
Suministros de aseo	X
Papelería	X
Impuestos municipales	X
Permiso de funcionamiento Ministerio Salud	X
Limpieza de senderos	X
Mano de obra: Guarda	X
COSTOS VARIABLES	
Mano de obra según la visitación	X
Compra de materia prima	X
Transporte materia prima	X
Transporte de los visitantes	X

Aún así, quedan todavía otros costos por asumir, como el pago de impuestos, las cargas sociales para la contratación de personal, la depreciación y el mantenimiento de la infraestructura y equipos, las cuotas de afiliación a otras organizaciones de segundo grado y la contratación de personal fijo para las labores de administración del albergue, promoción y comercialización⁴.

En general, se puede afirmar que en casi todos los casos se está en el camino hacia la rentabilidad, pero aún no se ha generado un nivel de visitación suficiente para alcanzar el punto de equilibrio.

4. El rubro de inversiones y su costo (pago de cuotas), es un reto importante a enfrentar en términos financieros, ya que en la mayoría de los casos la inversión en infraestructura se ha dado por medio de donaciones no reembolsables.

Lecciones aprendidas y retos para el sector

- Las organizaciones que se desempeñan en Turismo Rural Comunitario van en camino de lograr su sostenibilidad económica. Sin embargo, debe haber por parte del Estado y de las instituciones rectoras un mayor impulso a la actividad, apoyándoles a superar las barreras existentes.
- En términos de inversiones, los donantes no deben tener una actitud paternalista con las organizaciones, sino apoyarlas para un primer impulso, lo cual conlleva:
 - Capacitación y establecimiento de roles en las entidades donantes para la atención de las empresas de turismo rural.
 - Manejo financiero separado de las labores de la organización y las labores de la actividad turística.
 - Dirección de los servicios turísticos bajo los estándares de calidad de la empresa privada.
 - Fortalecimiento y capacitación a los miembros de las organizaciones en la toma de decisiones empresariales, así como el registro de información financiera y económica.
- La comercialización y promoción tienen que realizarse de manera continua y buscar los mecanismos para que sea lo más

efectiva posible. El contacto con diferentes operadores turísticos es fundamental.

- Las tarifas para los visitantes, tanto nacionales como extranjeros, deben ser justas y equipararse con las que rigen en el mercado para servicios y niveles de calidad similares.
- Las organizaciones deben realizar inversiones en infraestructura complementaria a la existente, enfrentando el costo que implica.
- Se debe dar valor económico a todas las labores realizadas en la actividad turística, y afrontarlas, ya que de otra manera se estaría subsidiando la actividad.



Renace la Comunidad de Quebrada Arroyo con el Turismo Rural Comunitario

En la cuenca del Río Savegre, la Comunidad de Quebrada Arroyo vivía principalmente de la producción de vainilla, un cultivo tan rentable que atrajo muchas familias al lugar para dedicarse a su producción. Todo iba bien hasta que un hongo arrasó los cultivos, y entonces, como relata Misael, "nos quedamos viéndonos los unos a los otros... ¿Qué hacer ahora?".

Ante la falta de alternativas, muchas familias optaron por vender sus tierras y marchar a otros lugares, y de las 42 que formaban la comunidad (muchas de ellas habían llegado atraídas por el boom de la vainilla) sólo quedaron 16 en el año 1992. En ese momento, la Asociación de Productores de Vainilla (ASOPROVA) se decidió a comprar una finca de 33 hectáreas para emplearla en el turismo, contra la opinión de muchos vecinos que no creían en esa actividad para una comunidad como Quebrada Arroyo.

"Porque nos visitaba mucho el turismo, pero la comunidad no tenía que ver nada con el turismo que entraba, la comunidad no se beneficiaba en nada, más bien era un problema, porque maltrataban el camino con las bestias, los carros...y nosotros quedábamos peor. Entonces, viendo esa situación, optamos por comprar la finca para el turismo...pero no sabíamos qué clase de turismo..."

Así, con el propio esfuerzo y con el apoyo de algunos donantes, como el PPD, la Cooperación Española por medio del Proyecto Savegre y el Fondo de Canje de Deuda Costa Rica-Canadá, desarrollaron la infraestructura básica, que en un inicio fue un puente colgante, un an-




darivel y un pequeño restaurante, y posteriormente la construcción de cuatro cabinas y la ampliación del restaurante.

El proyecto se gestiona con la participación de casi todas las familias de la comunidad, lo que ha posibilitado que todas ellas se beneficien de la actividad turística. Se han generado puestos de trabajo temporales y rotativos para la atención de visitantes (cocineras, mucamas y guías).

En palabras de Juanita, una de las cocineras, "antes uno no tenía donde irse a ganar...pero ni para una libra de sal...que era lo mínimo; y ahora, día y, cualquiera, cualquier chiquillo aquí se gana para un par de zapatos...lo que ellos quieran comprar se lo ganan aquí".

Y no sólo se han beneficiado las personas que trabajan en la actividad turística, sino que la asociación ha realizado mejoras en el camino de acceso que suponen un cambio importante en la calidad de vida de todos los habitantes. Como relata Juanita, "antes este camino no se había visto con puente. Antes llegaba uno a esas quebradas, tal vez en bus de doce a Londres, y agarraba ese camino con esos lluviones y tenía que esperar a pasar dos o tres horas en las quebradas, en ese paso hondo donde ahora hay un puente. En ese paso llegaba uno para pasarlo de allá para acá, y según a la hora a que viniera uno, ahí le podían dar hasta las nueve de la noche esperando...

Pero ahora es diferente, ahora es mucho más bonito...ahora uno puede decir que es una ciudad..."



PUENTE COLGANTE
LONGITUD 127 MTS
ALTURA 40 MTS
CAPACIDAD-6 PNS



Ya son varias las familias que han regresado a la comunidad para integrarse a la asociación y participar en las actividades de turismo. Es el caso de Víctor, que volvió de San José, donde trabajaba en una maquila, y cuenta que "en San José uno trabaja para una empresa y nada más. Aquí yo siento que estoy trabajando para la comunidad en sí, y estoy haciendo algo por mi familia, por los niños de la escuela... Una de las cosas que yo siempre soñé fue servir en algo que yo viera que iba a quedar, no como una empresa que a usted le dicen que haga cien pantalones, y usted los hizo y se fueron y ya, y mañana haga otros cien y ya. Aquí yo siento que he hecho muchas cosas que van a quedar aquí, y eso es muy importante. Yo siento que la comunidad está creciendo y los vecinos en lugar de irse han estado viniendo. Por ejemplo, mi hermana vino y con ella son seis personas más que viven en la comunidad, que se les puede brindar apoyo, que ya hay una posibilidad de que trabajen un ratito en la empresa."

Aunque aún queda camino por recorrer, como dice Misael, "ése es el problema del agricultor, digamos que siembra frijoles, a los tres o cuatro meses usted ve la cosecha, y en turismo no se da eso...en turismo hay que comenzar a sembrar para recoger 5 o 10 años después... Y a nosotros hasta el momento nos ha ido muy bien, yo pienso que más bien hemos ido muy rápido..."

**ALGUNAS LECCIONES APRENDIDAS
Y DESAFIOS A FUTURO**



CAPÍTULO 15



Este último capítulo pretende extraer algunas conclusiones acerca de los factores que han contribuido a los aciertos y desaciertos en el trabajo que el PPD ha realizado en apoyo al Turismo Rural Comunitario, con el fin de que sean de utilidad para entidades, organizaciones y personas que deseen llevar a cabo procesos similares en otros contextos.

En esta sección resumimos las lecciones aprendidas más significativas, tanto a nivel de programa como a nivel de los proyectos socios.

A NIVEL DE PROGRAMA

- Establecer alianzas estratégicas entre donantes, instituciones estatales, proyectos y ONGs es fundamental para apoyar el desarrollo de este sector. Se hace especial énfasis en el establecimiento de alianzas con el ente rector de la actividad turística a nivel nacional, para crear un entorno más favorable.
- Es vital la participación del sistema de formación profesional, conformado por aquellas instituciones y organizaciones públicas y privadas del país que desarrollan actividades de capacitación y formación para el trabajo.
- Apoyar la consolidación de una red nacional para el desarrollo del Turismo Rural Comunitario en Costa Rica fue esencial para la negociación con entes públicos y privadas, y también para la promoción como sector.
- El Turismo Rural Comunitario se debe gestionar con criterios de sostenibilidad ambiental, social, cultural y económica. Es preciso dar a conocer esos criterios, ponerlos en práctica y evaluarlos anualmente.
- Se hace necesario definir estándares de calidad propios para el sector, y facilitar su cumplimiento en todas las iniciativas.
- Apoyar la transformación de proyectos a empresas implica la búsqueda de formas organizativas empresariales óptimas para la generación de utilidades.
- La mejor forma de capacitación ha sido por medio de talleres de intercambio de experiencias y la visita a empresas turísticas en operación.
- El análisis de las propuestas de proyecto debe incluir la viabilidad desde el punto de vista del mercado, para lo cual es recomendable consultar a operadores turísticos que trabajen en el país.
- Verificar el marco normativo y las recomendaciones en cuanto a calidad por parte de la institución rectora (en este caso, el ICT).
- Las donaciones recurrentes pueden conducir a un paternalismo excesivo y por tanto dificultar que los proyectos se transformen en empresas.

A NIVEL DE LOS PROYECTOS

- Establecer puestos de trabajo de acuerdo a los servicios turísticos que brinda la empresa y capacitar al personal para el desempeño eficiente de los mismos.
- Cada iniciativa debe definir claramente el producto y los mercados a los cuales acceder. Hay que romper con el supuesto "construye y vendrán los turistas".
- Destinar recursos dentro del presupuesto del proyecto para:
 - a. Capacitación práctica y específica, mediante intercambios de experiencias.
 - b. Promoción y comercialización, formación de redes.
 - c. Asistencia técnica para el desarrollo del producto, con personal capacitado de la industria turística.
 - d. Fortalecimiento técnico, administrativo y organizativo en diversos aspectos.
- Incorporar desde el inicio a la industria turística en el desarrollo del proyecto favorecerá la visitación posterior.
- Practicar desde el comienzo el registro de información contable y financiera para la toma de decisiones.
- Incentivar el desarrollo de actividades productivas complementarias como venta de artesanía, frutas, servicios de alimentación, etc., con el fin de atenuar las temporadas bajas de visitación. Esto favorece la continuidad de ingresos todo el año y apoya la motivación del grupo.
- La valoración y muestra del aspecto cultural y ambiental debe ser uno de los ingredientes de la oferta turística presentada por las iniciativas.
- Es importante contar con herramientas tecnológicas de comunicación (acceso a internet, teléfono, fax), como condiciones elementales para la promoción y comercialización.
- Dar prioridad a la formación de guías locales bilingües como intérpretes de la comunidad, ya que son la carta de presentación y su ventaja competitiva.
- Promover la equidad de género en el desarrollo del proyecto y en toda empresa comunitaria de turismo rural.

DESAFÍOS

El Turismo Rural Comunitario es un segmento de mercado emergente en nuestro país, y se encuentra en proceso lento pero seguro para consolidar su oferta. En este proceso será necesario superar una serie de retos, que en el mediano y largo plazo significarán su sobrevivencia en el mercado turístico nacional e internacional.

A continuación se mencionan los principales desafíos o retos para el sector y para las empresas de turismo rural apoyadas:

Desafíos de las Empresas de Turismo Rural

- Competir con otras empresas familiares o privadas que brindan servicios similares.
- Mantener la calidad de los servicios ofertados y crear nuevas opciones para incrementar la visita-ción.
- Tomar decisiones empresariales en aspectos ad-ministrativos, financieros, legales y organizativos.
- Crear las condiciones económicas y financieras para realizar las inversiones necesarias.
- Cumplir con todos los permisos de funcionamien-to que exige el mercado.
- Proporcionar una formación continua para las personas que participan en la empresa turística.
- Destinar ingresos económicos para la promoción y comercialización

Desafíos como Sector

- Consolidarse como el cuarto producto turísti-co de Costa Rica.
- Fortalecer la articulación por medio del esta-blecimiento de redes locales, regionales y na-cionales.
- Mantener una oferta de calidad, lo que supo-ne:
 - Establecer estándares de calidad propios para el sector.
 - Comprometerse con los estándares de ca-lidad.
 - Aplicar criterios de sostenibilidad ambien-tal, social, cultural y económica en la ges-tión de las iniciativas.
- Ampliar la venta de servicios turísticos.

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

ACEPESA	Asociación Centroamericana para la Educación y la Salud
ACTUAR	Asociación Costarricense de Turismo Rural Comunitario
AECI	Agencia Española de Cooperación Internacional
ATEC	Asociación Talamanca de Ecoturismo
BUN-CA	Red de Biomasa
CBM	Corredor Biológico Mesoamericano
CBTC	Asociación del Corredor Biológico Talamanca Caribe
CENAT	Centro Nacional de Cultura
CONAVI	Consejo Nacional de Vialidad
COOPRENA	Consorcio Cooperativo Red Ecoturística Nacional
COVIRENAS	Comités de vigilancia de los recursos naturales
CST	Certificado de Sostenibilidad Turística
FAFA	Filtro Anaeróbico de Flujo Ascendente
FAM-TRYP	Viaje de familiarización
FONAFIFO	Fondo Nacional de Financiamiento Forestal
FUPROVI	Fundación Promotora de la Vivienda
GEF	Global Environment Facility (Fondo Mundial para el Medio Ambiente)

ICT	Instituto Costarricense de Turismo
IDA	Instituto de Desarrollo Agrario
IMAS	Instituto Mixto de Ayuda Social
INA	Instituto Nacional de Aprendizaje
ISV	International Service of Volunteers
MINAE	Ministerio del Ambiente y Energía
MNC	Mesa Nacional Campesina
OMT	Organización Mundial del Turismo
OBC	Organización de Base Comunitaria
ONG	Organización No Gubernamental
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
PPD-CR	Programa de Pequeñas Donaciones Costa Rica
PSA	Pago por servicios ambientales
SINAC	Sistema Nacional de Áreas de Conservación
TRC	Turismo Rural Comunitario
UICN	Unión Mundial para la Conservación de la Naturaleza
WWF	World Wild Fund (Fondo Mundial para la Naturaleza)

ORGANIZACIONES SOCIAS DEL PPD QUE HAN RECIBIDO APOYO PARA PROYECTOS TURÍSTICOS DESDE INICIO DEL PPD A JUNIO DE 2005

No.	ORGANIZACIÓN	UBICACIÓN	PROPÓSITO DEL PROYECTO	SERVICIOS OFRECIDOS	CONTACTO
PACÍFICO SUR					
1	Asociación Montaña Verde	Pérez Zeledón San José	Fortalecer el proceso de educación ambiental que implementa la asociación Montaña Verde en la zona de amortiguamiento de los Parques Nacional Chimipó e Internacional La Amistad y en el cantón de Pérez Zeledón, con el fin de proteger y conservar la biodiversidad de la región.	<ul style="list-style-type: none"> - Hospedaje - Alimentación - Educación ambiental - Prácticas sostenibles 	Carlos Marín Tel.: 771 8431 Fax: 771 8431 <i>monver@racsa.co.cr</i>
2	Fundación para el Centro Biológico las Quebradas FUDEBIOL	San José Pérez Zeledón Quebradas	Desarrollar un proceso permanente de gestión ambiental del Centro Biológico Las Quebradas, basado en la educación y la capacitación ambiental de los sectores de las comunidades de la Cuenca del río Quebradas, interesados en emprender acciones de uso racional de los recursos naturales para el mejoramiento de sus condiciones de vida.	<ul style="list-style-type: none"> - Hospedaje - Alimentación - Área de acampar - Mariposario - Reserva de bosque con senderos - Guías locales - Voluntariado 	Luis Fallas Tel.: 771 6096/ 281 2749 Gliberth Fallas Tel.: 383 7794 <i>ciprotur@racsa.co.cr</i> <i>Lfallas@ns.mideplan.go.cr</i>
3	Asociación de Productores La Amistad	Puntarenas Altamira de Bialely Buenos Aires	Desarrollar actividades alternativas productivas como la agricultura orgánica y el agroecoturismo, para reducir el impacto sobre el ambiente en el Parque Internacional La Amistad y mejorar la calidad de vida de las familias.	<ul style="list-style-type: none"> - Alimentación - Caminatas guiadas 	Tel.: 743 1048 Fax: 743 1003
4	Asociación de Productores Forestales de Villa Mills ASOPROFOR	Villa Mills Cerro Muerte Pérez Zeledón	Contribuir a la conservación de la biodiversidad, el mantenimiento de las funciones del bosque y la valorización del bosque de altura como proveedor de servicios ambientales estratégicos, mediante la puesta en funcionamiento de un centro de animación ambiental.	<ul style="list-style-type: none"> - Hospedaje (E/C) - Alimentación (E/C) - Animación ambiental - Caminatas guiadas 	Marvin Mena Tel.: 556 0401 Fax: 556 77 30

ORGANIZACIONES SOCIAS DEL PPD QUE HAN RECIBIDO APOYO PARA PROYECTOS TURÍSTICOS DESDE INICIO DEL PPD A JUNIO DE 2005

No.	ORGANIZACIÓN	UBICACIÓN	PROPÓSITO DEL PROYECTO	SERVICIOS OFRECIDOS	CONTACTO
5	Asociación Ecológica Playa Hermosa	Puntarenas Dominical Osa	Lograr el aprovechamiento sostenible del recurso bosque mediante la implementación de un proyecto ecoturístico en la comunidad de Playa Hermosa, con el fin de contribuir a la conservación de la biodiversidad y el mejoramiento de la calidad de vida de las familias.	<ul style="list-style-type: none"> - Hospedaje - Alimentación - Reserva de bosque con senderos interpretados 	Alvaro Acuña Alberto Moya Tel.: 369 9721 Rafael Retana Tel.: 352 3819
6	Asociación Conservacionista Tesoro Verde	Península de Osa Zona Sur	Lograr el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales, mediante el fortalecimiento del proyecto ecoturístico en la comunidad de los Planes de Drake, con el fin de contribuir a la conservación de la biodiversidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Hospedaje - Alimentación - Reserva de bosque con senderos - Caminatas guiadas 	Mayra Salazar Tel.: 849 9848
7	Asociación Ecológica Amigos del Chiripó	Brunca	Contribuir a la conservación de la biodiversidad, el mantenimiento de las funciones de los ecosistemas y la dinamización de la economía local mediante el fortalecimiento del desarrollo turístico integral y responsable del P.N. Chiripó y la comunidad organizada.	<ul style="list-style-type: none"> - Hospedaje (E/C) - Alimentación (E/C) - Caminatas guiadas al P.N. Chiripó 	Adrián Arias Tel.: 200 5348 Fax: 771 6019 <i>arias@uci.ac.cr</i>
8	Asociación de Desarrollo Integral de Herradura de Rivas	Herradura de Rivas	Contribuir con la conservación de la biodiversidad en el Parque Nacional Chiripó, mediante la protección de los recursos naturales, el mejoramiento de las condiciones de la ruta alternativa Urán-Chiripó y la minimización de los posibles impactos sobre el ecosistema generados por la visita de ecoturistas.	<ul style="list-style-type: none"> - Hospedaje en refugio y tiendas de campaña - Caminatas guiadas al P.N. Chiripó por la Ruta Urán 	Denis Elizondo Tel.: 771 1119 352 0916 <i>denisguilauran@hotmail.com</i>

ORGANIZACIONES SOCIAS DEL PPD QUE HAN RECIBIDO APOYO PARA PROYECTOS TURÍSTICOS DESDE INICIO DEL PPD A JUNIO DE 2005

No.	ORGANIZACIÓN	UBICACIÓN	PROPÓSITO DEL PROYECTO	SERVICIOS OFRECIDOS	CONTACTO
9	Cooperativa Autogestionaria de Producción de leña, carbón y mangle COPEMANGLE R.L.	Sierpe	Contribuir a la conservación del manglar y a mejorar la calidad de vida de las familias asociadas a Coopemangle, desarrollando un servicio ecoturístico en los manglares de Terraba Sierpe, y fortaleciendo sus capacidades humanas, organizativas y materiales.	<ul style="list-style-type: none"> - Alimentación (E/C) - Recorridos en kayak por el manglar y el Río Térraba 	Urías Porras Segura Tel: 819 5923 Fax: 256 9319 vjullomapo@hotmail.com
10	Asociación para la Defensa de los Derechos Indígenas Teribes (ASODINT)	Térraba de Buenos Aires	Contribuir con los recursos naturales y con la generación de alternativas de desarrollo para el mejoramiento económico de las familias.	<ul style="list-style-type: none"> - Hospedaje (E/C) - Alimentación (E/C) - Presentación de la cultura teribe - Artesanías 	Jeffrey Villanueva Tel: 825 3513 jefryvloh@yahoo.com
11	Unión de Amigos para la Protección del Ambiente (UNAPROA)	Comunidad de Longo Mai Buenos Aires de Puntarenas	Constituir un centro de servicios para el mejoramiento socio-ambiental comunitario en el área de amortiguamiento del Parque Internacional La Amistad	<ul style="list-style-type: none"> - Hospedaje en familias - Alimentación - Caminatas guiadas - Reserva de bosque 	Leonel Ortega Tel./Fax: 771 6342 leounaproa@yahoo.es
12	Asociación de Productores del Manglar de Playa Blanca, ASOMANGLE	La Palma de Jiménez	Desarrollar alternativas económicas de aprovechamiento sostenible del manglar, mediante el desarrollo del ecoturismo y la recuperación de la piangua.	<ul style="list-style-type: none"> - Recorridos en kayak (E/C) 	Marco Santamaría Tel: 207 3201 Fax: 207 3280
13	Asociación de Mujeres Indígenas con Espíritu de Lucha	Rey Curré Buenos Aires de Puntarenas	Fortalecer la organización de mujeres indígenas a través de la capacitación y el establecimiento de mecanismos alternativos de producción amigables con el medio ambiente y que fortalezcan la cultura Brunka.	<ul style="list-style-type: none"> - Alimentación - Artesanías - Caminatas guiadas - Cultura indígena 	Enid Rojas Tel: 771 0533

**ORGANIZACIONES SOCIAS DEL PPD QUE HAN RECIBIDO APOYO
PARA PROYECTOS TURÍSTICOS DESDE INICIO DEL PPD A JUNIO DE 2005**

No.	ORGANIZACIÓN	UBICACIÓN	PROPÓSITO DEL PROYECTO	SERVICIOS OFRECIDOS	CONTACTO
14	Fundación para la Conservación y el Desarrollo Charotega FUNDECHO	Alto Laguna Osa	Propiciar la conservación de la biodiversidad de la Península de Osa, mediante el fortalecimiento de las organizaciones indígenas, para garantizar la integridad física y legal de la Reserva, que permita mejorar las condiciones de vida y vez proteger la biodiversidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Hospedaje en rancho indígena - Alimentación - Caminatas guiadas - Artesanía - Cultura indígena 	Hector Panlagua Tel.: 454 4375 <i>fundguay@racsa.co.cr</i>
VALLE CENTRAL					
15	Asociación de Productores para el Desarrollo Sostenible de Bajo La Paz de San Ramón	Bajo La Paz de San Ramón	Mejorar la calidad de vida mediante el desarrollo de la actividad ecoturística en la reserva biológica bajo el cuidado de la asociación.	<ul style="list-style-type: none"> - Hospedaje - Alimentación - Reserva de bosque con senderos - Salón de reuniones - Cabalgatas 	Uriel Arias Tel.: 445 9649 Fax: 445 3669
16	Asociación para el Desarrollo Sostenible de San José Rural	Palmichal de Acosta	Fortalecer la escuela ambiental San José Rural para la educación, conservación y protección de la subcuenca de los ríos Negro y Tabarcia.	<ul style="list-style-type: none"> - Hospedaje - Alimentación - Aula ambiental - Reserva - Caminatas guiadas - Cabalgatas - Visita a fincas agroecológicas 	Hernán Ramírez Alfaro Tel/Fax: 418 8920 <i>sanjoserural@racsa.co.cr</i>

ORGANIZACIONES SOCIAS DEL PPD QUE HAN RECIBIDO APOYO PARA PROYECTOS TURÍSTICOS DESDE INICIO DEL PPD A JUNIO DE 2005

No.	ORGANIZACIÓN	UBICACIÓN	PROPÓSITO DEL PROYECTO	SERVICIOS OFRECIDOS	CONTACTO
17	Asociación para la Conservación y Desarrollo de los Cerros de Escazú CODECE	Escazú	Fortalecer organizativa y gerencialmente la experiencia de la micro-empresa ecoturística que permita la generación de ingresos, dé sentido de pertenencia y autonomía a sus ejecutores directos, resuelva creativamente problemas ambientales de la población, y sirva como proyecto modelo de auto-sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Caminatas guiadas - Visita a trapiches, casas de adobe y otras - Alimentación 	Maritza Mora Tel: 228 0183 Fax: 228 5695 codececa@racsa.co.cr tcomunal@yahoo.com
18	Asociación para la Conservación y el Desarrollo Sostenible del Copal	San José Cartago El Humo	Lograr el aprovechamiento sostenible del recurso bosque mediante la implementación de un proyecto ecoturístico en la comunidad del Copal, con el fin de contribuir a la conservación biodiversidad y el mejoramiento de las condiciones de vida.	<ul style="list-style-type: none"> - Hospedaje - Alimentación - Reserva - Cabalgatas - Caminatas guiadas 	Gerardo Chavez Tel: 535 0047 elcopal@preserveplanet.org
PACIFICO NORTE					
19	Asociación Protectora de los Recursos Marinos y Silvestres de Matapalo	Sta. Cruz- Matapalo	Involucramiento de las comunidades aledañas al Parque Nacional Marino Baulas en la protección y conservación de la tortuga Baula y de aves migratorias en el Refugio Tamarindo, proporcionando a la vez actividades sostenibles y generadoras de ingresos.	<ul style="list-style-type: none"> - Observación de tortugas - Caminatas guiadas 	Luzgardo Rosales Tel: 653 8274 Rotney Piedra Tel: 653 0470
20	Fundación Monte Alto	Hojancha	Fortalecer los programas de ecoturismo y educación ambiental de la Fundación, para responder a la creciente demanda de servicios de los visitantes y concienciar a los habitantes de las comunidades aledañas respecto al valor de los recursos naturales y culturales existentes dentro y fuera de la reserva, y contribuir así al mejoramiento de la calidad de vida de las personas.	<ul style="list-style-type: none"> - Hospedaje - Alimentación - Reserva - Jardín de orquídeas - Visitas culturales - Facilidades para reuniones 	Miguel Méndez Tel./Fax: 659 9347 montealto92@terra.es

ORGANIZACIONES SOCIAS DEL PPD QUE HAN RECIBIDO APOYO PARA PROYECTOS TURÍSTICOS DESDE INICIO DEL PPD A JUNIO DE 2005

No.	ORGANIZACIÓN	UBICACIÓN	PROPÓSITO DEL PROYECTO	SERVICIOS OFRECIDOS	CONTACTO
21	Asociación Raices	Santa Cruz – Ortega	Promover la educación ambiental, el ecoturismo, la investigación y la protección de los humedales, como estrategia que conduzca a la conservación de la biodiversidad y la disminución del impacto del desequilibrio ambiental en las comunidades.	<ul style="list-style-type: none"> - Hospedaje en casas - Alimentación - Tours en lancha por los humedales del Río Tempisque 	César Gutiérrez Viviana Gutiérrez Tel./Fax: 651 8165 <i>asraices@</i> <i>racs.co.cr</i>
22	Asociación Typha Tour	Bagaces Guanacaste	Contribuir con el proceso de restauración de los humedales del Parque Nacional Palo Verde, mediante la corta de la typha para abrir los espejos de agua y propiciar un hábitat adecuado para aves migratorias y residentes, y la utilización de ésta para la fabricación de papel.	<ul style="list-style-type: none"> - Artesanías en papel de typha 	Mariene Ruiz Tel.: 661 81 38 Fax: 671 08 39
23	Asociación de Productores y Servicios Múltiples de Falconiana	Chorotega Guanacaste -Bagaces- Falconiana	Establecimiento de un centro de producción y venta de artesanías en jícaras y otras, y conservación de la biodiversidad mediante el desarrollo de alternativas productivas, especialmente para las mujeres.	<ul style="list-style-type: none"> - Alimentación - Artesanías 	Xinia Cordero Tel.: 200 0004
24	Fundación para el Desarrollo de la Reserva Biológica Lomas Barbudal - FUNDELOBA	Tilarán Guanacaste	Establecer un proceso que permita la integración y participación dinámica de las comunidades de San Ramón y Playitas en actividades de protección, conservación y uso sostenible de los recursos naturales que se encuentran en la Reserva Biológica Lomas de Barbudal.	<ul style="list-style-type: none"> - Alimentación - Caminatas guiadas 	Marlo Aguilar Tel.: 695 5180 Fax: 695 5982 <i>magular@</i>

ORGANIZACIONES SOCIAS DEL PPD QUE HAN RECIBIDO APOYO PARA PROYECTOS TURÍSTICOS DESDE INICIO DEL PPD A JUNIO DE 2005

No.	ORGANIZACIÓN	UBICACIÓN	PROPÓSITO DEL PROYECTO	SERVICIOS OFRECIDOS	CONTACTO
CARIBE SUR					
25	Asociación de Desarrollo Integral del Territorio Indígena Talamanca-Bribri ADITIBRI	Shiroles, Territorio indígena Bribri, Talamanca	Establecer la infraestructura y condiciones básicas para promover actividades eco-educativas encaminadas a consolidar las base para atraer un turismo de carácter ecológico y cultural (etnoturismo) en el Territorio Indígena Bribri de Talamanca, Limón.	<ul style="list-style-type: none"> - Hospedaje (E/C) - Alimentación (E/C) - Visitas culturales - Artesanías (E/C) 	Justa Romero Tel: 754 2047 aditibri2000@yahoo.com
26	Asociación de Conservación y Desarrollo Agroforestal de Carbón Dos ASODECC	Limón- Cahuita Carbón Dos	Propiciar la conservación de la biodiversidad de la Región de Talamanca, mediante la implementación de actividades ecoturísticas comunitarias.	<ul style="list-style-type: none"> - Hospedaje - Alimentación - Reserva de bosque - Caminatas guiadas - Visita a fincas - Cabalgatas 	Luis Zúñiga Josefa López Tel: 750 0136 750 0533 (dejar mensaje) Fax: 751 0020 corblon@racsa.co.cr casacalateas@yahoo.com
27	Asociación Indígena Cuidadores de Kekoldi KEKOLDI WAK KA KONEKE	Limón Kekoldi Puerto Viejo	Recuperación del territorio y protección de la biodiversidad por medio de la creación y construcción de un centro para el monitoreo y la investigación científica y la observación de aves, que propicie la educación comunal y regional y el beneficio económico, integrando el conocimiento local y científico sobre los recursos naturales del territorio de la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Hospedaje (E/C) - Alimentación - Reserva de bosque - Caminatas guiadas - Criadero de iguanas - Tours culturales - Artesanía 	Gloria Mayorga Sebastián Hernández Tel./Fax: 750 0136 / 750 0533 deyed@costarricense.com

ORGANIZACIONES SOCIAS DEL PPD QUE HAN RECIBIDO APOYO PARA PROYECTOS TURÍSTICOS DESDE INICIO DEL PPD A JUNIO DE 2005

No.	ORGANIZACIÓN	UBICACIÓN	PROPÓSITO DEL PROYECTO	SERVICIOS OFRECIDOS	CONTACTO
28	Asociación para el Desarrollo Sostenible de Gandoca y Mata de Limón ADESGAMA	Limón Gandoca	Aportar a los esfuerzos locales que buscan mejorar el estado de conservación de las tortugas marinas en playa Gandoca, contribuyendo a la vez a mejorar los ingresos económicos de las personas de la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Observación de tortugas - Kayaking - Voluntariado 	Fernanda Sandoval Tel.: 754 2063 (dejar mensaje)
29	Asociación San Miguelaña de Conservación ASACODE	Limón San Miguel de Sixaola	Promover la protección de la biodiversidad de los bosques de Talamanca, mediante el desarrollo de usos alternativos y sostenibles como el ecoturismo comunitario, y contribuir a la conservación y recuperación de los árboles locales, considerados por su importancia económica y valor genético.	<ul style="list-style-type: none"> - Hospedaje - Alimentación - Reserva de bosque - Caminatas guiadas - Artesanía 	José Luis Zúñiga Tel.: 835 6819 Fax: 750 0136 <i>comblan@racsaco.cr</i>
30	Mujeres Indígenas de Yorkín STIBRAWPA	Limón Bratsi-Coriente Grande, Yorkín	Mejorar la economía de las familias de la comunidad a través del desarrollo del ecoturismo, la confección de artesanía y el fortalecimiento del grupo de mujeres.	<ul style="list-style-type: none"> - Hospedaje - Alimentación - Caminatas guiadas - Artesanía - Cultura indígena 	Bernarda Morales Aida Moreno Tel.: 375 3372 224 3570 (dejar mensaje)
31	Asociación de Guías Autóctonos de Manzanillo	Manzanillo Talamancas Limón	Desarrollar el ecoturismo social como una alternativa amigable para la biodiversidad, que esté basada en la participación de la comunidad, como mecanismo de democratización de los ingresos y de consolidación del compromiso social de largo plazo hacia el Refugio de Vida Silvestre Gandoca Manzanillo.	<ul style="list-style-type: none"> - Caminatas guiadas - Tours en bote para observación de delfines y tortugas - Snorkeling 	Abel Bustamante Tel.: 759 9064

ORGANIZACIONES SOCIAS DEL PPD QUE HAN RECIBIDO APOYO PARA PROYECTOS TURÍSTICOS DESDE INICIO DEL PPD A JUNIO DE 2005

No.	ORGANIZACIÓN	UBICACIÓN	PROPÓSITO DEL PROYECTO	SERVICIOS OFRECIDOS	CONTACTO
32	Asociación de Conservación y Desarrollo Forestal de Talamanca ACODEFO	Buena Vista Talamanca Limón	Mejorar las condiciones de acceso y atención a los turistas para la consolidación de una experiencia campesina de ecoturismo, que favorezca la participación social, la generación y distribución de riqueza, y la conservación de la biodiversidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Hospedaje - Alimentación - Reserva de bosque - Caminatas guiadas 	Tel.: 750 0136 750 0533
33	Asociación de Familias Productoras del Yue	Cahuita- Talamanca-Limón	Contribuir a la conservación de la biodiversidad en la cuenca del río Carbón mediante el desarrollo de alternativas productivas sostenibles que sean ambiental, cultural y económicamente viables y mejoren la calidad de vida de los grupos comunales rurales pobres.	<ul style="list-style-type: none"> - Hospedaje - Alimentación (E/C) - Finca agroecológica 	Rosa Emilia Cruz Tel.: 750 0380 Fax: 750 0020
PACÍFICO CENTRAL					
34	Asociación de Mujeres Costa de Pájaros	Puntarenas Costa de Pájaros	Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las mujeres de las comunidades costeras, mediante conservación y uso de los recursos del manglar, el establecimiento de un mariposario y un vivero de especies ornamentales.	<ul style="list-style-type: none"> - Tours en bote por el Golfo de Nicoya - Alimentación - Mariposario - Vivero de ornamentales 	Yury Montero Tel.: 678 8054 Flor Ma. Hidalgo Gulrós Tel.: 678 8205
35	Asociación Ecoturística de Mujeres de Puerto Jesús	Puerto Jesús Mansión-Nicoya	Mejorar las condiciones de vida de las familias de Puerto Jesús, por medio de la conservación y el ecoturismo comunitario en el Humedal Letras.	<ul style="list-style-type: none"> - Tours en bote por el manglar - Alimentación (E/C) 	Edith Peralta V. Tel.: 657 1175 José L. Cortés Tel.: 659 1365 jicorsal@ hotmail.com mibruma@ costarricense.cr

ORGANIZACIONES SOCIAS DEL PPD QUE HAN RECIBIDO APOYO PARA PROYECTOS TURÍSTICOS DESDE INICIO DEL PPD A JUNIO DE 2005

No.	ORGANIZACIÓN	UBICACIÓN	PROPÓSITO DEL PROYECTO	SERVICIOS OFRECIDOS	CONTACTO
36	Asociación de Mujeres Nuevo Amanecer	Puntarenas -Orocú	Promover el uso sostenible del recurso iguanas, así como el desarrollo de actividades económicas que involucren el desarrollo integral de la comunidad de Orocú y áreas protegidas.	- Criadero de iguanas - Alimentación (E/C)	Elizabeth Batista Tel.: 661 2394 (mensajes) Tel.: 277 3326
37	Asociación de Desarrollo Integral de San Luis ADI SAN LUIS	Zona Norte Monteverde	Contribuir al desarrollo sostenible de la población del Valle San Luis mediante una iniciativa novedosa ligada al ecoturismo y en armonía con el medio ambiente.	- Hospedaje (E/C) - Alimentación (E/C) - Caminatas guiadas	Noé Vargas Tel.: 645 5033 Fax: 645 5219 noev@ hotmail.com
38	Asociación de Artesanos de Ecobambú	Zona Norte Monteverde	Ofrecer una solución beneficiosa para el ambiente al manejo del papel de desecho, como iniciativa que llevaría a proponer mejoras en la gestión de desechos sólidos generados en el distrito de Monteverde, responsables de la contaminación de ríos, quebradas y manantiales.	- Artesanías y souvenirs en papel reciclado	Rosario Navarro Sánchez Tel.: 253 3267 Fax: 253 4963 mnavarro@cct.or.cr
39	Asociación de Paquera, Lepanto y Cobano ASEPALECO	Puntarenas Jicaral	Promover el uso de un sistema de información geográfico que contribuya con la protección de la biodiversidad de la Península de Nicoya, por medio del establecimiento del Corredor Biológico Peninsular.	- Hospedaje - Alimentación - Reserva de bosque - Caminatas guiadas - Cabalgatas - Campamentos educativos	Luis Angel Mena Tel.: 650 0607 Fax: 650 0201 asepalec@ racsa.co.cr
40	Asociación de Mujeres Isla de Chira	Puntarenas Isla de Chira	Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las mujeres de las comunidades costeras, mediante la conservación y uso sostenible de los recursos del manglar y el ecoturismo.	- Hospedaje - Alimentación - Tours en bote por el Golfo de Nicoya	Isabel Cruz Tel./Fax: 661 3261

ORGANIZACIONES SOCIAS DEL PPD QUE HAN RECIBIDO APOYO PARA PROYECTOS TURÍSTICOS DESDE INICIO DEL PPD A JUNIO DE 2005

No.	ORGANIZACIÓN	UBICACIÓN	PROPÓSITO DEL PROYECTO	SERVICIOS OFRECIDOS	CONTACTO
41	Asociación de Productores de Vainilla ASOPROVA	Puntarenas Quepos Quebrada Arroyo	Lograr el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales mediante el fortalecimiento del proyecto ecoturístico en la comunidad de Quebrada Arroyo, con el fin de contribuir a la conservación de la biodiversidad y al mejoramiento de la calidad de vida de las familias	<ul style="list-style-type: none"> - Hospedaje - Alimentación - Reserva de bosque - Caminatas guiadas - Cabalgatas - Puente colgante y andarivel 	Misael Agüero Ref. Asdrubal Chacón (MAG) Tel.: 779 1107/1137 Fax: 777 0410 matleyjoc@yahoo.com
42	Asociación de San Isidro y Cerro Nara	San Isidro de Dota	Contribuir con la conservación y protección de la biodiversidad en la comunidad de San Isidro de Dota, ubicada en la Reserva Forestal los Santos, mediante el desarrollo de alternativas productivas sostenibles ambiental, social y económicamente viables y que mejoren las condiciones de vida de los pobladores.	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios diversos (E/C) 	Gabriel Parra Chacón Tel.: 779 1107 Fax: 779 1137
43	Asociación de Guías Ecologistas de Barra Honda	Nicoya	Contribuir con la protección y conservación de la biodiversidad del Parque Nacional Barra Honda mediante el fortalecimiento de las acciones en turismo rural comunitario en el área silvestre, como un medio para mejorar sus condiciones de vida y de las comunidades de Santa Ana, Barrio Cubillo, El Flor de Corralillo y Barra Honda del cantón de Nicoya.	<ul style="list-style-type: none"> - Visitas guiadas a las cavernas de Barra Honda 	Norman Mayorga Matanilla Tel.: 659 1551 Fax: 659 1551
LLANURAS DEL NORTE					
44	Comité Ecológico Laguna de Hule	Cariblanco	Proteger la biodiversidad en el Refugio de Vida Silvestre Bosque Alegre y brindar alternativas de ingresos a las familias vecinas.	<ul style="list-style-type: none"> - Alimentación - Caminatas guiadas - Artesanía y productos a partir de plantas medicinales 	Lideth Madrigal Tel.: 476 0194

ORGANIZACIONES SOCIAS DEL PPD QUE HAN RECIBIDO APOYO PARA PROYECTOS TURÍSTICOS DESDE INICIO DEL PPD A JUNIO DE 2005

No.	ORGANIZACIÓN	UBICACIÓN	PROPÓSITO DEL PROYECTO	SERVICIOS OFRECIDOS	CONTACTO
45	Asociación de Mujeres Ecologistas de la Península de Santa María AMEPSA	Nuevo Arenal Tilarán Guanacaste	Proteger y conservar la biodiversidad de la laguna del Volcán Arenal, mediante el uso sostenible de 6 hectáreas de bosque, lo que permitirá a la comunidad de Santa María mejorar sus condiciones de vida.	- Comidas típicas	Lidleth Duartse Porras Tel.: 694 4126 694 4138
46	Asociación de Mujeres para Servicios Ambientales Agropecuarios y Microempresa Las Pavas, Arenal (AMARPA)	Asentamiento Nuevo Arenal, Distrito Arenal, Guanacaste	Realizar un aprovechamiento racional de los recursos naturales existentes en la comunidad y reducir la presión ejercida por los pobladores hacia la biodiversidad.	- Comidas típicas (E/C) - Artesanías (E/C)	Yadira Marchena (presidenta) Araceli Madrigal (tesorera) Tel.: 373 6425 FUNDACA Alejo Pérez 695 6550
47	Asociación Bijagueña de Productores Agrícolas (ABIPA)	Bijagua de Upala	Involucrar a la comunidad de Bijagua de Upala en actividades de educación ambiental y de ecoturismo en el área de amortiguamiento del Parque Nacional Volcán Tenorio, aprovechando la reserva y la estación biológica de la asociación.	- Hospedaje - Alimentación - Reserva de bosque - Caminatas guiadas - Cabalgatas - Camping - Pesca - Fincas agroecológicas	Donald Varela Tel.: 466 8483 Fax: 248 1659
NACIONAL					
48	ACTUAR	Nacional	Fortalecer la capacidad institucional de la Asociación ACTUAR, que aglutina a 40 iniciativas de turismo rural comunitario apoyadas por el Programa de Pequeñas Donaciones, como un medio para proteger la biodiversidad de las zonas de influencia de los proyectos.	Tours en todo el país - Asistencia técnica y capacitación	KYIA CRUZ Tel.: 248 9470 Fax: 248 9731 actuar@ racsaco.cr



La información detallada de cada proyecto se encuentra entre las páginas 212 y 223

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y SITIOS WEB

- INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO: Plan General de Desarrollo Turístico Sostenible 2002-2012.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO: Turismo y atenuación de la pobreza: recomendaciones para la acción, 2002.
- PROYECTO ESTADO DE LA NACIÓN: Estado de la nación en Desarrollo Humano Sostenible: Décimo Informe, 2004.
- PNUMA: UNEP Manual for the International Year of Ecotourism, 2001.
- MONTJIN, L. y BONILLA, M.: Manual de criterios y estándares para el agroturismo comunitario en Costa Rica, COOPRENA RL, 2002.
- INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO (Programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística): Manual de categorización para la certificación CST.
- ECOTOURISM ASSOCIATION OF AUSTRALIA: Setting a Worldwide Standard for Ecotourism, 2002.
- ROSALES, E.: Tanques sépticos. Conceptos teóricos base y aplicaciones, INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA, 2003.
- STEP: Energy conservation: what you need to know.
- ASOCIACIÓN CONSERVACIONISTA YISKI: El problema de la basura, 2004.
- BLANCO RODRÍGUEZ, J.M. y CHACÓN, A.G.: Manual práctico para la fabricación de abono orgánico utilizando lombrices, BUN-CA, 1999.

- FUPROVI: Agua que nos has de beber...!limpiala! Mantenimiento de un tanque séptico con FAFA, 2003.
- STEP: Toolkit series for small hotels, USAID.
- TURISMO & CONSERVACIÓN CONSULTORES: Mejores prácticas para turismo sostenible, PROARCA/APM, 2003.
- TRAVEL INDUSTRY ASSOCIATION OF AMERICA: Geoturismo: la nueva tendencia en viajes, 2003.
- <http://www.actuarcostarica.com>
- <http://www.nu.or.cr/gef>
- <http://www.world-tourism.org>
- <http://keytocostarica.com/community-based-ecotourism.htm>
- <http://www.responsibletravel.com>
- <http://www.planeta.com>
- <http://www.eco-index.org>
- <http://www.solimartravel.com>

TURISMO RURAL COMUNITARIO EN COSTA RICA

Con este libro, el Programa de Pequeñas Donaciones en Costa Rica pretende contribuir al debate y al conocimiento de lo que representa el Turismo Rural Comunitario en la actualidad. Este aporte surge de la experiencia en el acompañamiento a más de cincuenta organizaciones de base comunitaria en la búsqueda de alternativas por medio de la actividad turística, en un proceso iniciado hace ya diez años y que aún no ha concluido.

Porque es necesario dar un mayor impulso al Turismo Rural Comunitario si se pretende armonizar la conservación del patrimonio natural y cultural con el combate a la pobreza en el medio rural.

Y porque al andar se hace camino, aprendiendo de aciertos y desaciertos, superando obstáculos y tejendo sueños, pero sobre todo, demostrando que hay un lugar donde todos caben.



Diseño e Ilustración: Alexander Carreras M.

