

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL

(UCI)

Diseño del circuito turístico

Boquete: un paraíso de montaña bañado por el mejor café del mundo

Elena Galante Marcos

PROYECTO FINAL DE GRADUACION PRESENTADO COMO REQUISITO

PARCIAL PARA OPTAR POR EL TITULO DE

MASTER EN GESTIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE

San José, Costa Rica

25 DE MARZO DE 2009

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACION INTERNACIONAL

(UCI)

Este Proyecto Final de Graduación fue aprobado por la Universidad como
Requisito parcial para optar al grado de Master en Gestión del Turismo Sostenible

Leyla Solano
PROFESORA TUTORA

Erick Vargas
LECTOR No.1

Guillermo Alvarado
LECTOR No.2

Elena Galante Marcos

SUSTENTANTE

DEDICATORIA

A Giancarlo Piva, mi marido.

Por todos tus consejos que te convertían en mi norte, esta maestría siempre fue dedicada a ti, incluso antes de empezarla.

Porque desde que nos conocimos confiaste en mí. Porque desde que nos conocimos creíste en mí, no sólo como persona, si no también como profesional. Porque gracias a ti y a tu pasión por mi, comencé esta maestría que termino hoy.

Por las noches robadas que cediste y tu comprensión incondicional.

Gracias por ser mi compañero de vida, mi ejemplo, mi norte y por soñar nuestro futuro juntos.

Ahora me acompañas todos los días de mi vida desde mi corazón, recordándome la verdadera felicidad.

San José, 25 de marzo de 2009

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, Eduardo y Ma. Ángeles, los primeros a quienes debo de agradecerles este trabajo. Por ser un ejemplo de estudio y trabajo constante, por haber priorizado siempre mi educación y la de mi hermano y por ser un motor de ánimo en mi vida. Gracias papá y gracias mamá.

A mis suegros, Alfio y Ginette, por su comprensión y apoyo durante el final del recorrido de esta maestría (aunque no sólo por eso).

Le estoy profundamente agradecida a mi tutora Leyla Solano. Por sus sugerencias y aportes, pero sobre todo por su aliento y rectitud, muchas veces necesarios en los momentos difíciles y gracias a los cuales este trabajo de maestría ha visto la luz.

A Cynthia Cordero, como una hermana mayor en Costa Rica. Un impulso constante y sincero.

También a mi compañera de trabajo Inés Solís.

A Erick Vargas, mi amigo. Quien me “presentó” el mundo del turismo, confió en mi y me dio la posibilidad de enamorarme de mi trabajo. Gracias además por ser mi lector y compartir siempre conmigo todos tus conocimientos de una forma desinteresada.

Gracias a Guillermo Alvarado, mi otro lector de lujo. Su visión integral y empresarial ha enriquecido mi trabajo. Gracias por haberme ayudado y haber accedido a ser mi lector desde el principio.

A mi compañera de la Junta Directiva de la Cámara Nacional de Ecoturismo, y afortunadamente, compañera también de maestría, Florencia González. Por sus consejos como profesional del turismo y sus aportes clave. Y por ser una de las personas más eficientes que conozco.

A Rodolfo Lizano, antiguo compañero de la Comisión Nacional de Acreditación del Certificado para la Sostenibilidad Turística. Por facilitarme información necesaria para este trabajo.

No puedo dejar de agradecerles a los empresarios de Boquete quienes espero participen de la aventura de este circuito. Por su hospitalidad, sus atenciones, su compromiso con la naturaleza y la cultura de Boquete y por su excelente café.

En especial muchas gracias a la Dra. María Ruiz, quien se ha convertido en una amiga y siempre me ha abierto las puertas de su casa y su familia, y a

John y Zoraida Collins. Gracias por mantener tantas extensiones de bosque intactas, por ofrecer la posibilidad de pasar unos días de paz y felicidad en Finca Lérica, por vuestra calidez y por mantener vuestro sueño hecho realidad día a día en ese maravilloso hotel.

Índice de contenidos

1. CARACTERIZACIÓN GENERAL	1
1.1 Antecedentes	2
1.2 Problema u oportunidad	3
1.3 Justificación del proyecto	4
1.4 Objetivos general y específicos	5
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1 Marco referencial o institucional: Caracterización general del destino.....	6
<i>2.1.1 La República de Panamá: un puente entre dos océanos</i>	6
<i>2.1.2 La Provincia de Chiriquí: valle de la Luna</i>	7
<i>2.1.3 La Cultura Ngöbe Buglé</i>	8
<i>2.1.4 Boquete: El valle de la eterna primavera</i>	9
<i>2.1.5 El paraíso del café</i>	10
<i>2.1.6 El Turismo en Boquete</i>	12
<i>2.1.7 Descripción de las fincas o proyectos turísticos involucrados en el futuro circuito turístico</i>	26
FINCA LÉRIDA	28
TOUR DE CAFÉ DE CAFÉ RUIZ	29
FINCA ALTO LINO	29
FINCA DON PEPE	30
2.2 Teoría del tema específico a desarrollar	31
3. MARCO METODOLÓGICO	34
3.1 Fuentes de información utilizadas	36
4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	38
4.1 Caracterización del producto turístico de Finca Lérída.....	38
4.2 Caracterización del producto turístico de Café Ruiz.....	51
4.3 Inventario de atractivos de Finca Don Pepe	59
4.4 Inventario de atractivos de Finca Altolino.....	69
5. DISCUSIÓN	73
5.1 Elementos a destacar en cada una de las fincas.....	74

5.2 Diseño de los productos turísticos potenciales de Finca Don Pepe y Finca Altolino	76
<i>5.2.1 Finca Don Pepe</i>	<i>76</i>
<i>5.2.2 Finca Altolino</i>	<i>84</i>
5.3 El diseño del circuito turístico	93
<i>5.3.1 Ubicación de las fincas involucradas en el circuito turístico</i>	<i>93</i>
<i>5.3.2 Justificación del diseño de un circuito que incluya estas propiedades</i>	<i>94</i>
<i>5.3.2 Nombre del circuito</i>	<i>95</i>
<i>5.3.3 Perfil de turista al que va dirigido el circuito</i>	<i>95</i>
<i>5.3.4 Mensajes que se espera transmitir con el circuito</i>	<i>96</i>
<i>5.3.5 Productos turísticos ofrecidos en el circuito</i>	<i>96</i>
<i>5.3.6 Propuesta de programa tentativo del circuito</i>	<i>97</i>
<i>5.3.6 Análisis de costos y estrategia de precios</i>	<i>102</i>
<i>5.3.7 Principales recomendaciones de intervención a nivel de mercadeo</i>	<i>104</i>
<i>5.3.8 La sostenibilidad como eje transversal del producto turístico</i>	<i>109</i>
6. CONCLUSIONES.....	114
7. RECOMENDACIONES	116
8. BIBLIOGRAFÍA.....	118
 Anexo 1: Ejemplos de componentes a tener en cuenta para el diseño del producto turístico.....	 120
A 1.1 Ejemplo de paneles informativos	120
A 1.2 Ejemplo de miradores tipo Deck	121
A 1.3 Ejemplo de rótulo con interpretación ambiental para ofrecer información sobre especies vegetales en senderos y ejemplo de rótulo que ofrece sencillamente el nombre científico y común.	122
A 1.4 Ejemplo de infraestructura de exhibición de orquídeas.....	123
A 1.5 Ejemplo de laberintos vegetales	124
 Anexo 2: Charter del Proyecto de Fin de Grado	 125
 Anexo 3: Plantilla de evaluación de tesina.....	 128

Índice de ilustraciones

Ilustración 1.- Mapa y provincias del Istmo de Panamá	6
Ilustración 2.- Mapa de la provincias de Chiriquí.....	8
Ilustración 3.- Finca propiedad de Casa Café Ruiz	11
Ilustración 4.- Panorámica general de Finca Lérída, en la que se puede apreciar la integración del bosque al cafetal y a las construcciones.	38
Ilustración 5.- Habitaciones “Casa Antigua” (izq.) y Habitaciones “Ecologde” (drch).....	39
Ilustración 6.- Imágenes de diferentes etapas del tour de café	41
Ilustración 7.- Los árboles de gran altura predominan durante la caminata	43
Ilustración 8.- La riqueza del bosque permite el refugio de aves tan llamativas como el Quetzal o el Trongón y cientos de especies animales y vegetales.....	45
Ilustración 9.- Las trampas de luz son utilizadas por especialistas para conocer la entomofauna nocturna. A la derecha una mariposa nocturna, Lonomia electra, encontrada en Finca Lérída	50
Ilustración 11.- Cafetal de Casa Ruiz	51
Ilustración 14.- Casa presente en la finca (arriba). Orquídeas de la exhibición de orquídeas.	69
Ilustración 15.- Croquis del circuito turístico.....	93

Índice de cuadros

Cuadro N°1.- Principales Atractivos del distrito de Boquete.....	13
Cuadro N°2.- Actividades turísticas de Boquete según tipo de Oferta	16
Cuadro N° 3.- Nacionalidad de los turistas que llegan a panamá por el aeropuerto Tocumen	19
Cuadro N° 4.- Total de visitantes ingresados a Panamá por la frontera de Paso Canoas, por mes, años 2003-2006	20
Cuadro N°5.- Empresas o proyectos involucrados en el estudio	27
Cuadro N° 6.- Cuadro Resumen Servicio Hotel y Alimentación	40
Cuadro N° 7.- Cuadro Resumen Tour del Café.....	42
Cuadro N°8.- Cuadro Resumen Tour Caminata por el Bosque.....	44
Cuadro N° 9.- Cuadro Resumen Tour de Aves	46
Cuadro N° 10.- Resumen general del producto turístico Finca Lérida	47
Cuadro N° 11.- Identificación de posibles productos potenciales para desarrollar en Finca Lérida.....	50
Cuadro N° 12.- Resumen general del producto turístico Tour de Café, de Casa Ruiz	55
Cuadro N° 13.- Resumen general del producto Coffe Shop de Casa Ruiz	57
Cuadro N° 14.- Cuadro comparativo de los atractivos o productos mas destacados para cada una de las fincas	74
Cuadro N° 15.- Componentes del producto turístico potencial Finca Don Pepe	79
Cuadro N° 16.- Componentes del producto turístico potencial Finca Altolino ..	86
Cuadro N° 17.- Análisis de Costos	103

Índice de Gráficos

Gráfico 1.- Nacionalidades de los turistas del tour de café Ruiz durante el 2008. Fuente: encuestas elaboradas por la Dra. María Ruiz, y aplicadas a los turistas del tour de Café Ruiz.	52
Gráfico 2.- Medios por los que Café Ruiz se da a conocer. Fuente: encuestas elaboradas por la Dra. María Ruiz, y aplicadas a los turistas del tour de Café Ruiz, 2007.	53
Gráfico 3.- Elementos que mas le llama la atención a los turistas. Fuente: encuestas elaboradas por la Dra. María Ruiz, y aplicadas a los turistas del tour de Café Ruiz, 2007.....	54

RESUMEN EJECUTIVO

El valle panameño de Boquete es un lugar que despertó al turismo hace relativamente poco y mantiene un ritmo pausado de crecimiento turístico.

Esta zona, predominantemente cafetalera, está buscando nuevas alternativas económicas que permitan mantener sus actividades productivas, parte de la cultura y tradición local, pero también crecer e incursionar en nuevos mercados.

En este trabajo se aborda el diseño de un circuito turístico entre las propiedades de cuatro empresarios locales, cuya actividad económica actual es principalmente el café. Se espera aportar una solución alternativa que suponga una actividad adicional a la actividad cafetalera y apoye la generación de ingresos y el acceso a un nuevo nicho de mercado inexplorado hasta ahora por ellos.

A lo largo del documento, se analizan las zonas de estudio que formarán parte del circuito, algunas con una oferta turística ya definida y otras sin experiencia en el tema, así como el entorno de Boquete y las posibilidades que este ofrece.

Las fincas que se abarcan con este trabajo pertenecen a empresarios locales cafetaleros, que desean diversificar sus actividades y generar nuevas fuentes de ingreso.

El diseño del circuito se ha realizado previo al diseño específico de los productos que participarán en el mismo y con el compromiso de resaltar y transmitir la esencia de Boquete, la cual es su naturaleza, su gente y su café.

NOTA: las fotografías que aparecen en este documento son de Elena Galante, excepto en los casos en los que se indique otro autor.

1. CARACTERIZACIÓN GENERAL

1.1 Antecedentes

Al oeste del territorio panameño, se ubica la localidad de Boquete, un valle de la Provincia de Chiriquí de clima templado, por lo que es conocido como la Ciudad de las Flores y el Café.

Con una extensión de 488,4 km² y una población de 18.555 habitantes (2004) Boquete es un valle de clima templado durante todo el año. Su ubicación, rodeada por la cordillera central de Panamá, con el Parque Nacional Volcán Barú y el Parque Internacional La Amistad, hacen de esta ciudad una zona de rica en naturaleza, con bosques de robles famosos por los quetzales y las orquídeas.

Boquete está muy bien comunicado. Se encuentra a 480 km de ciudad de Panamá, desde la cual se llega vía terrestre por una carretera en muy buen estado. Además Boquete está a 40 km de la ciudad de David, un centro económico importante en la zona que cuenta con un aeropuerto que recibe vuelos tanto nacionales como internacionales.

El viaje desde ciudad de Panamá hasta la ciudad de David vía aérea, representa un viaje de alrededor 50 minutos, contando con 3 vuelos diarios; a saber en la mañana, al medio día y en la tarde. Al aeropuerto de David llegan también aviones desde Costa Rica y se conecta con el archipiélago panameño de Bocas del Toro entre otros.

La economía de Boquete está basada en la agricultura, ganadería y el turismo y destaca por su excelente café de alta calidad, el cual se exporta a todo el mundo y es uno de los principales sectores de trabajo del lugar. Además ofrece un excelente entorno natural que se complementa con una gran tranquilidad, por lo que es un lugar ideal para el turismo vinculado a la naturaleza. Estas características son las que han favorecido que en los últimos años se de un

fenómeno de urbanización en Boquete denominado en ocasiones “turismo residencial” (fue recientemente reconocido por la Revista Modern Maturity de la AARP (American Association of Retired Persons) como el cuarto mejor lugar en el mundo para jubilarse (2007). Lo cual ha supuesto un aumento de la población y la densidad de la zona y la reacción de algunos sectores que quieren potenciar el turismo sostenible como la única forma de desarrollo turístico de Boquete. Este auge urbanístico amenaza a muchos de los cafetales, ya que sus dueños prefieren vender las tierras a buen precio para el negocio de bienes y raíces que continuar sembrando café. Sin embargo la tradición cafetalera en Boquete viene desde hace mucho tiempo atrás, y se refleja en la multitud de beneficios presentes en el pueblo (en tiempos pasados todas las familias tenían su propio beneficio) y en el posicionamiento que el café de la zona tiene en el mercado internacional. Este deseo de preservar la actividad cafetalera arraigada en la zona y de alta calidad, con la alternativa de transmitirla y darla a conocer a través del turismo y el deseo por reivindicar la naturaleza y cultura de Boquete, es lo que impulsa a un pequeño grupo de empresarios cafetaleros a incursionar en el campo del turismo y buscar alternativas que demuestren que la naturaleza de Boquete, su café y su cultura pueden unirse en un solo producto turístico.

1.2 Problema u oportunidad

En Boquete hay iniciativas turísticas, que sin embargo, la mayoría de las veces no tienen conexión entre ellas. Un grupo de empresarios locales, dedicados principalmente a la producción de café, desean agruparse para impulsar una actividad turística relacionada con el café, pero también que resalte la riqueza natural del sitio, en un circuito que permita la unión de los proyectos involucrados. En este caso, las fincas y proyectos turísticos que se considerarán presentan situaciones muy diferentes. Por una parte en la zona se ubica una finca con un hotel y bosque que está muy consolidada en el sector de turismo de naturaleza y un Tour de café que recibe alrededor de unos 2000 turistas al año. Por otra parte, están interesados en formar parte del circuito dos empresarios cuyas fincas no tienen ningún producto turístico

definido, ni experiencia en turismo pero que por sus atractivos y su interés personal en el tema, son sujetos de incorporación en una propuesta turística. Se plantea por lo tanto la oportunidad de diseñar un circuito turístico integrando estas cuatro propiedades cafetaleras, con el fin de que se comercialice como un paquete turístico y ayude a posicionar a su vez cada una de las iniciativas y a Boquete en general, en el marco de un turismo sostenible basado en la cultura cafetalera de la zona y la rica biodiversidad del valle.

1.3 Justificación del proyecto

Boquete se ha ido posicionando como un destino con productos turísticos de naturaleza y agroturismo. Este posicionamiento, vinculado a la belleza natural del entorno, también ha estimulado un auge de los desarrollos residenciales para segunda vivienda o para retiro de personas pensionadas, que crece de forma paulatina pero no planificada, fenómeno que ha desencadenado la construcción en antiguos cafetales. Este cambio en el uso del suelo, supone la desaparición de actividades tradicionales relacionadas con la cultura cafetalera, en un pueblo cuya economía sigue íntimamente ligada a la producción de uno de los mejores cafés del mundo.

Se presenta la oportunidad de contribuir a hacer de Boquete un destino turístico cuya base sea el éxito de empresarios locales que son propietarios de su tierra y tienen la oportunidad de diversificar los ingresos basados en su actividad cafetalera con ingresos generados de una oferta de productos y servicios turísticos locales. Es importante, como consecuencia, la generación de empleos locales de calidad, mayores ingresos para las familias y oportunidades de capacitación. Se espera conceptualizar un producto turístico con principios de sostenibilidad, implementado por empresarios cafetaleros profundamente comprometidos con la tradición del café, el desarrollo sostenible del pueblo y la protección de su identidad cultural.

Este trabajo espera responder a dicha inquietud, y definir un producto de turismo sostenible que integre las propiedades de cuatro diferentes familias y transmita a los visitantes el profundo amor que sienten por Boquete y sus

atractivos: la cultura del café y la naturaleza del sitio. Además se espera tener una influencia positiva sobre los desarrollos turísticos y residenciales de la región, de tal manera que los mismos comulguen en la práctica con criterios de sostenibilidad como aliados de un desarrollo sostenible de Boquete.

1.4 Objetivos general y específicos

Objetivo general:

Diseñar un circuito turístico, basado en los principios del turismo sostenible, integrando cuatro propiedades cafetaleras de Boquete, Chiriquí, Panamá, con el fin de realzar la importancia ecológica y cafetalera de la zona, así como la tradición familiar en torno al aprovechamiento de este importante cultivo.

Objetivos específicos:

1. Identificar y analizar los productos que actualmente se están ofreciendo en dos de las fincas participantes.
2. Identificar los atractivos, para productos potenciales, de las dos fincas participantes que no cuentan con una oferta definida.
3. Definir el perfil de turista al que va dirigido el circuito.
4. Definir y diseñar el producto turístico que formará parte del circuito en cada una de las fincas.
5. Diseñar el circuito turístico
6. Definir las condiciones de comercialización del circuito (tarifas, horarios y formas de articulación)

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco referencial o institucional: Caracterización general del destino

2.1.1 La República de Panamá: un puente entre dos océanos

Panamá es un país de 75,517 Km² localizado en el centro del Hemisferio Occidental, entre las coordenadas: 7°12'07" y 9°38'46" de Latitud Norte y los 77°09'24" y 83°03'07" de Longitud Oeste. Sus costas están bañadas por el Mar Caribe al Norte y el Océano pacifico al Sur, y sus fronteras limitan con la República de Colombia y la República de Costa Rica.

El país está dividido en 9 provincias y 5 comarcas indígenas, (un total de 14 regiones) y gobernado por una democracia constitucional. Las Provincias son: Bocas del Toro, Chiriquí, Coclé, Colón, Darién, Herrera, Los Santos, Panamá, c y Veraguas. Las Comarcas Indígenas son: Emberá-Wounaan, Kuna Yala, Ngobe-Buglé, Kuna de Madugandí y Kuna de Wargandí (ver mapa en la ilustración 1)



Fuente: http://www.afs.org.pa/images/general/PAN/Map_Panam_small.jpg

Ilustración 1.- Mapa y provincias del Istmo de Panamá

La capital de la República de Panamá es Ciudad de Panamá, centro económico y de negocios, pero en general ha sido un país, desde tiempos de la colonia, clave para el movimiento económico, por su estrecho territorio que facilitaba el acceso de una costa a otra, por lo que fue un centro neurálgico durante la colonización española y centro de distribución de mercancías al resto de colonias del continente americano. Muchos años después de la independencia de Panamá, en el año 1904 se comienzan las construcciones del Canal, con el apoyo primero de Francia y posteriormente de los Estados Unidos. Esta obra, considerada la “octava maravilla del mundo”, supuso la apertura social y económica de Panamá al mundo.

Actualmente Panamá es uno de los países más desarrollados de América Latina con un constante crecimiento económico, para el cual el turismo no ha pasado desapercibido y es un sector en constante crecimiento, Sánchez M. (2006).

2.1.2 La Provincia de Chiriquí: valle de la Luna

Chiriquí significa valle de la luna para los indígenas Ngöbe Buglé, cultura muy presente en la zona. La provincia de Chiriquí está ubicada al oeste del país y se divide en trece distritos, uno de los cuales es Boquete, y su capital es David.



Ilustración 2.- Mapa de la provincias de Chiriquí

La economía de la provincia se basa en la producción agrícola y ganadera, y actualmente y de forma creciente, el turismo va tomando un rol más importante.

2.1.3 La Cultura Ngöbe Buglé

En las montañas y alrededores de Boquete vive un grupo indígena denominado Ngöbe Buglé, los habitantes más antiguos del istmo panameño, Sánchez M. (2006)

Es una etnia que se desplaza de su comarca, la Comarca Indígena Ngöbe Buglé, para viajar entre Costa Rica y Panamá, guiados por las fechas de recolección de café, entre agosto y marzo, aunque trabajan en la recolección

también de otros cultivos, y vuelven a su Comarca al finalizar las épocas de cosecha.

En Boquete, este grupo es esencial para la economía del café, ya que son ellos quienes recogen los frutos año tras año, siendo la principal fuerza de trabajo en las labores del campo. Actualmente participan más activamente de tareas vinculadas al turismo, en hoteles o como guías de tours en muy pocas ocasiones

Son muy conocidos por los coloridos vestidos que siempre llevan las mujeres y por realizar algunos productos “artesanales” como las Chaquiras, las Chácaras y los Nahua, aunque en pocas ocasiones estos se ofrecen a los turistas o a personas externos a su etnia.

Es, generalmente, una población con acceso limitado a la educación, desvinculada de los eventos nacionales por razones culturales y educativas y que vive en situaciones de pobreza.

2.1.4 Boquete: El valle de la eterna primavera

El distrito de Boquete está dividido en 6 corregimientos (territorio dirigido por un corregidor, nombre de cargo vestigio de la época de la colonia): Bajo Boquete, Alto Boquete, Jaramillo, Los Naranjos, Caldera y Palmira. Nuestra zona de estudio se reduce a Bajo Boquete, cabecera del distrito.

Bajo Boquete, que es donde está la ciudad de Boquete y el área de trabajo que nos ocupa, es un valle rodeado de montañas y bañado por el Río Caldera, inmerso en una gran riqueza natural por su cercanía al Parque Volcán Barú y su proximidad al Parque Internacional La Amistad y donde la actividad cafetalera pasa de ser un medio de vida a parte de una cultura intrínseca de la ciudad y sus pobladores.

La producción agropecuaria de esta zona ha sido una fuerte inyección para su economía, destacando los cultivos de cebolla, repollo, tomate, lechuga y café, ya que los suelos y el clima son excelentes. Las flores ha sido otro cultivo importante de la zona.

2.1.5 El paraíso del café

De todos los cultivos, el café ocupa el lugar especial y ha sido un compañero tradicional de los habitantes y el paisaje de Boquete, así como el pilar más importante de la economía de esta zona.

Esta actividad, que se remonta a finales del siglo XIX, impregna de tradición cafetalera la ciudad, ya que desde sus inicios, la producción del café ha estado directamente ligada a la evolución de la población y ha sido la columna vertebral de su economía.

El café es en Boquete su sello de distinción y tradición, por ser una actividad en la que participa toda la familia desde hace varias generaciones.

Los caficultores de Boquete no sólo siembran el café, si no que controlan y diversifican la producción en grano y procesan el producto ocupándose, en algunos casos, hasta de su exportación y comercialización. En dicho proceso confluyen procedimientos antiguos con técnicas nuevas de producción, obteniendo como resultado uno de los mejores cafés del mundo.

Boquete produce alrededor de 65,000 qq (45.36 Kg c/qq), por lo que ha sido reconocido como productor de café de alta calidad y no de gran volumen. Hay alrededor de unas 1200 familias que son cafetaleras en el área de Boquete y que se benefician directamente de esta actividad, a los cuales hay que añadir los recogedores de café temporales, alrededor de 12.000, que cada época de cosecha llegan a los cafetales de Boquete y que generalmente son indígenas Ngöbe Buglé, que se movilizan desde su Comarca. Terminada la cosecha, ellos regresan a su región donde les espera su familia. Se requiere de la labor

de una persona recogedora de café por cada 5.5 qq en total de la cosecha.
(Comunicación personal de la Dra. María Ruiz)

Muchas de las zonas en las que se extienden los cultivos de café, son las zonas de amortiguamiento del parque nacional Volcán Barú. Hay investigaciones que demuestran como estos cafetales, sobre todo cuando son cafetales con sombra y por lo tanto tienen especies de árboles entre sus plantas de café, conservan la biodiversidad de las zonas protegidas y sirven de corredor entre el parque y el resto de las fincas.



Esta Finca es un ejemplo de combinación de café y árboles, lo cual permite el refugio y alimentación para múltiples especies de aves, insectos y pequeños mamíferos.

Ilustración 3.- Finca propiedad de Casa Café Ruiz

2.1.6 El Turismo en Boquete

- **¿Cómo llegar a Boquete?**

Boquete cuenta con muy buen acceso y a esta localidad se puede llegar de varias formas:

En vehículo o autobús desde Ciudad de Panamá tomando la Vía Panamericana hacia las provincias centrales, hasta llegar a la ciudad de David. Luego debe dirigirse hacia Boquete que está a 35 kms de la ciudad de David.

Igualmente en vehículo o autobús, se puede viajar desde Costa Rica, pasando la frontera de Paso Canoas o San Vito o incluso bordeando la sierra de Talamanca, entrando a Panamá por la frontera con Costa Rica desde Sixaola.

También se puede llegar en avión desde Ciudad de Panamá o desde San José en Costa Rica al aeropuerto de David y coordinar con los servicios de hospedaje de Boquete el transporte hasta el pueblo. No obstante el autobús es el medio más económico desde David hasta Ciudad de Panamá o Costa Rica y otros puntos cercanos.

- **Principales Atractivos del distrito de Boquete**

El paisaje de Boquete es una mezcla armónica de sus ríos, plantaciones de café, montañas y bosques y presenta una amplia gama de atractivos de los que se puede disfrutar.

A continuación se presenta una matriz de atractivos de la zona, resumiendo así las bellezas a destacar en Boquete:

Cuadro N°1.- Principales Atractivos del distrito de Boquete			
Atractivo		Jerarquía	Actividades
Atractivos Naturales	Parque Nacional Volcán Barú	IV	Caminatas, Senderismo, observación de aves (Quetzales entre otros), observación de flora y fauna en general, investigación científica.
	Sendero Los Quetzales (ubicado en el Parque Nacional Volcán Barú)	III	Caminata, Senderismo y Observación de aves (Quetzales entre otros) y flora
	Cascada del mono (en bajo Boquete)	II	Caminata, observación de flora y fauna
	El río Chiriquí	II	Rafting en el río
	Aguas Termales (localizadas en Caldera)	II	Baños termales
	Río Caldera	II	Senderismo, observación de flora y fauna
Atractivos Agropecuarios	Plantaciones de café y beneficios de los alrededores del centro urbano de Boquete.	II	Conocimiento de formas de producción de café y tradición cafetalera de la zona
	Plantaciones de flores en los alrededores del centro urbano de Boquete.	II	Conocimiento de la industria de producción de flores.
Patrimonio intangible y Folklore	Cultura Ngobe	III	Conocimiento de otras culturas
	Petroglifos (presentes desde en los jardines de algunas casas de la zona urbana, hasta en potreros, fincas y bosques de los alrededores.	III	Conocimiento de otras culturas, restos culturales
	Feria de las flores y el café, cuyas	III	Observación de flora, conocimiento de tradiciones

	instalaciones están ubicadas en el centro urbano de Boquete		locales
	Feria de orquídeas ¹	II	Observación de flora, conocimiento de tradiciones locales
	Otras fechas <ul style="list-style-type: none"> • Aniversario del Distrito de Boquete: 11 de Abril • La feria Ecológica en el mes de Junio • La Separación de Panamá de España: el 28 de Noviembre • Feria de la candelaria 	I	Conocimiento de tradiciones locales

Fuente Elena Galante, 2009, con base en la metodología de inventarios turísticos de la OEA

Entre todos los atractivos descritos destaca por su naturaleza el Parque Nacional Volcán Barú. Este parque fue creado en Junio de 1976 y se extiende a lo largo de 14.322,5 hectáreas. Según la Autoridad Nacional del Ambiente de Panamá (ANAM), en este parque se han observado mas de 250 especies de aves, entre las cuales destaca el Quetzal (*Pharomachrus mocinno*), especies emblemática tanto para turistas y observadores de aves. Además en dicho territorio viven especies de macrovertebrados como felinos (puma, jaguar), corzos o venados y zainos.

Uno de los servicios ambientales mas importantes que ofrece este parque es el agua. Varias fuentes nacen en él: los ríos Caldera y Chico, Escarrea, David, Chiriquí Viejo y muchos afluentes. Y las vistas que ofrece, sobretodo desde la cúspide en un día despejado, permiten observar ambas costas, las aguas del mar Caribe y del océano Pacífico.

¹ Feria tradicional que atrae a más de 80.000 personas a Boquete cada año. Es conocida en todo Panamá. Las fechas son desde el 13 al 22 de enero y el festival es una gran muestra de las flores y otras las plantas de la región junto con productos de las plantaciones de café

La entrada al parque comienza a los 1700 metros de altitud, en la caseta de la Autoridad Nacional del Ambiente de Panamá (ANAM), donde generalmente un guardaparques proporciona el boleto de entrada. El camino desde dichas instalaciones, las cuales no cuentan con un buen acondicionamiento, hasta la entrada del bosque es bastante largo y de ser posible es conveniente realizarlo en un vehículo doble tracción.

Por otra parte, como ya hemos destacado en el capítulo anterior, es muy interesante la cultura cafetalera que tiene esta zona, y que se refleja en el paisaje, las conversaciones de sus habitantes, sus celebraciones y sus cafés repartidos por toda la ciudad. Boquete es el paraíso del café.

Según el IPAT, y como se deduce del listado de atractivos presentes en la zona, Boquete y la provincia de Chiriquí en general, en un destino con potencial turístico (Sitios con potencial turístico, provincia de Chiriquí, IPAT)

- **Acercamiento a la oferta turística existente**

Boquete ofrece una combinación entre turismo de naturaleza y un agro-turismo basado fundamentalmente en la industria cafetalera, posicionada a nivel mundial por su calidad.

Hay servicios de hospedaje posicionados en el mercado por su trayectoria y calidad, por lo que Boquete es a veces más conocido por algún hotel en especial que por su oferta y su calidad de destino turístico en sí. Algunos de estos hoteles fungen a su vez como tour operadores locales, contando con una oferta de tour de la que disfrutan sobretodo sus clientes.

En general, es un destino turístico conocido por el segmento de mercado de turismo ornitológico, gracias a los Quetzales de los bosques del Volcán Barú y la tradición de investigación de aves que hay en algunos lugares de la zona, como veremos más adelante.

La oferta local de productos y servicios turísticos es dispersa y no está articulada adecuadamente en paquetes que los ofrezcan de manera integral. Hay gran variedad de servicios de alimentación y hospedaje para diferentes presupuestos. Por el contrario la oferta de actividades turísticas no es tan amplia y hay poca información disponible para el turista.

El siguiente cuadro resume la oferta turística de Boquete:

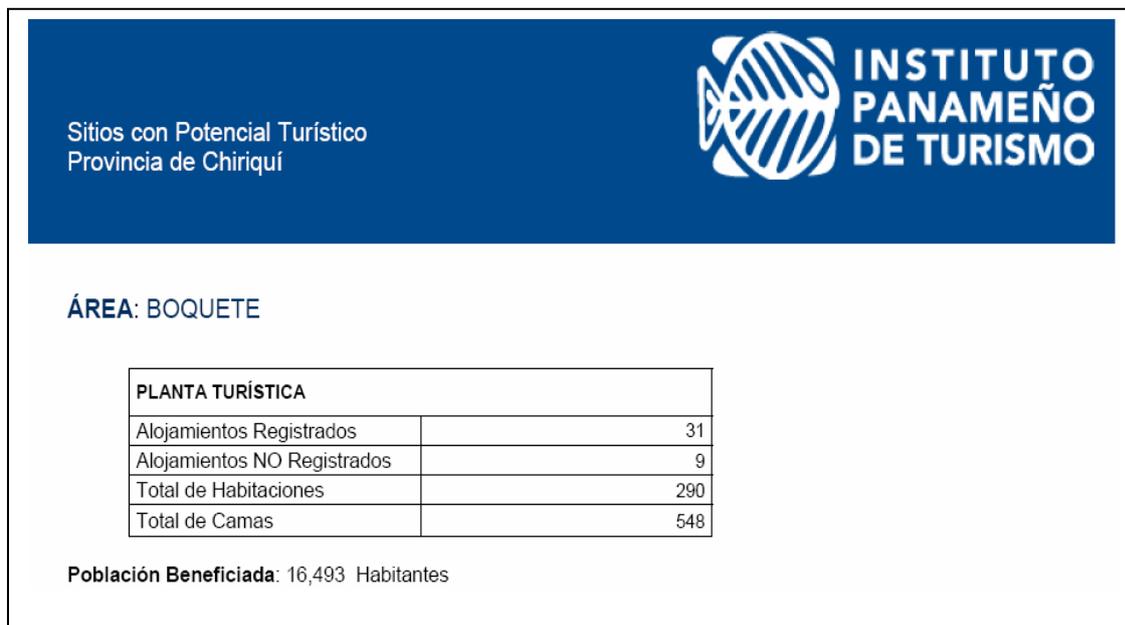
Cuadro N°2.- Actividades turísticas de Boquete según tipo de Oferta			
Categoría	Actividad	Comentarios	Quién ofrece
Agroturismo	Tours en cafetales	Los cafetales decoran todo el paisaje de Boquete y representan la tradición de muchas familias que han basado su economía en dicha actividad	Café Ruiz Finca Lériða Boquete mountain safari tours
Ecoturismo y turismo de naturaleza	Caminatas al Volcán Barú	Es difícil encontrar alguien que acompañe al parque, no hay una oferta ni definida ni mercadeada	Operadores locales y guías independientes.
	Caminata a Cerro Punta	Es difícil encontrar alguien que acompañe al parque, no hay una oferta ni definida ni mercadeada	Operadores locales y guías independientes.
	Avistamiento de aves	La oferta no se mercadea	Finca Lériða Operadores locales
Deportes de riesgo o aventura	Canopy	Se ofrecen por la misma compañía especializada en turismo de aventura. La promoción de esta empresa es prácticamente inexistente por lo que es difícil conocer sus productos cuando ya se está en Boquete. Van a una reserva privada, las vistas al parque no están dentro de su oferta.	Boquete Tree Trek Aventuras del Itsmo S.A.
	Cabalgata		
	Escalada		
	Bicicleta de montaña		
	River Rafting		
	Vehículos 4x4		

Otros	Tour panorámico	No se mercadea	Operadores locales
	Oferta de alimentación variada	Oferta de locales y extranjeros. Comidas tradicionales o internacionales, generalmente de muy buena calidad.	Hoteles y restaurantes presentes por toda la zona.
	Cafeterías y bares		
	Variedad de alojamientos	Amplia oferta de precios y calidades	Toda la zona, mas o menos alejado del pueblo

Fuente Elena Galante, 2009

Según el Instituto Panameño de Turismo, en su publicación Sitios con Potencial Turístico (2008), para el área de Boquete hay registradas oficialmente 31 alojamientos, no obstante, la oferta identificada durante el trabajo de campo, resultó ser sustancialmente mayor. La disponibilidad de información a través de la red de Internet, reveló la existencia de, al menos, 27 hoteles en Boquete con buenas condiciones y de diferentes precios que van desde \$30 hasta \$150. (Búsqueda en la página Web de Trip Advisor, que ofrece mucha información detallada aportada por turistas que visitan la zona. <http://www.tripadvisor.es/Hotels-g298424-Boquete-Hotels.html>)

En la siguiente ilustración del Instituto Panameño de Turismo se presenta una relación de la disponibilidad de hoteles en Boquete:



En Panamá, según el Instituto Panameño de Turismo (Estudio oferta-demanda 2006), los turistas del norte de América (Canadá, EEUU y México) ocupan la mayor cuota del mercado turístico de Panamá, con cifras de 703.545 para el año 2006, con 76.587 turistas de América Central, 246.248 de América del Sur y 60.659 de Europa. Las gráficas presentadas en las páginas siguientes ofrecen el detalle.

Según el IPAT, el 56% de los turistas que ingresan a Panamá por el aeropuerto principal, son turistas que llegan de vacaciones al país, del resto no se ofrecen detalles. No obstante es difícil extrapolar estas cifras a la escala de la provincia de Chiriquí y específicamente de Boquete, no habiéndose identificado fuentes que revelaran datos exactos sobre cifras de visitación turística en esta zona.

En la gráfica que se presenta a continuación, extraída de la información elaborada por el IPAT, aparece la relación de turistas que entran al país por el aeropuerto de Tocumen, siendo la principal nacionalidad los procedentes de EEUU.

Cuadro N° 3.- Nacionalidad de los turistas que llegan a Panamá por el aeropuerto Tocumen

Residencia de los turistas	2003	2004	2005	2006
TOTAL	46.868	498.415	576.050	703.545
EEUU	166.960	181.507	209.287	254.993
América Central	51.618	53.906	62.482	76.587
Antillas	27.846	29.311	33.865	41.488
América del Sur	164.533	174.148	201.551	246.458
Europa	41.215	43.052	49.778	60.659
Asia	15.016	14.950	17.294	21.178
Oceanía	1.092	1.171	1.362	1.655
África	406	370	431	527

Elena Galante, 2009, con datos del IPAT hasta 2006

Las cifras del IPAT, respecto a la entrada de turistas a Panamá por la frontera terrestre de Paso Canoas, se aproxima más a la realidad de Boquete y puede ayudar a definir un perfil de turista potencial o un mercado potencial. No obstante no se conoce el destino y motivación de los turistas que entran al país por esta frontera.

Según el IPAT “El movimiento de visitantes en el período de enero a diciembre de 2007 por este importante puerto de entrada fue de 113,069 visitantes incrementándose en un 16.6%, es decir 16,100 visitantes más que el mismo período del año anterior” (Análisis estadístico, 2008)

Cuadro N° 4.- Total de visitantes ingresados a Panamá por la frontera de Paso Canoas, por mes, años 2003-2006

Residencia de los turistas	2003	2004	2005	2006
TOTAL	65522	71307	80922	96969
Enero	7184	6555	8948	10011
Febrero	7247	4900	5120	5696
Marzo	5902	5911	6540	7078
Abril	5919	6561	5553	8131
Mayo	4406	4182	4536	6492
Junio	4310	4439	4400	5706
Julio	5072	7221	7076	9506
Agosto	5070	6061	5970	7341
Septiembre	3466	4822	8519	6670
Octubre	5594	5319	5846	7724
Noviembre	5858	5502	6966	8487
Diciembre	5594	9501	11448	13852

Elena Galante, 2009, con datos del IPAT hasta 2006

No se identificaron durante esta investigación, estudios específicos realizados por el Instituto Panameño de Turismo (IPAT) acerca del perfil del turista que llega a Boquete. Por ello se realizó una entrevista telefónica con la encargada de la oficina del IPAT de Boquete, para conocer más de cerca el perfil del turista de esta zona. Por lo tanto los datos que se presentan son fruto de comunicaciones personales realizadas durante el año 2008.

Según la oficina del IPAT ubicada en Boquete, los turistas que llegan a Boquete para disfrutar de su entorno, lo hacen en la mayoría de las veces desde otras partes de Panamá, y en especial de David y de ciudad de Panamá. Boquete es un sitio asociado a Lunas de miel, y turismo de fines de semana para los panameños que viven cerca de la zona o que quieren desplazarse lejos de la ciudad.

Según los registros de visitación de las oficinas del IPAT de Boquete del año 2008, los turistas internacionales provienen sobretodo de Francia, Alemania, Italia, Holanda y la mayoría de EEUU y suelen ser gente de alto nivel económico, con educación formal e interesada por conocer el sitio que visitan. Estos datos sin embargo son demasiado generales para sacar conclusiones contundentes a cerca de las características de los segmentos de mercado de Boquete. No se identificaron encuestas a nivel local que ofrezcan datos precisos.

Con el posicionamiento de Boquete como destino turístico y con base en sus atractivos naturales y culturales (clima, paisaje, otros), se está dando un auge de desarrollos inmobiliarios de segundas viviendas y residencias permanentes de pensionados extranjeros. Boquete se está vendiendo en el mercado de bienes raíces como un sitio ideal para el descanso y la jubilación, y se están construyendo múltiples complejos habitacionales. Si bien es cierto desde IPAT se promueve la atracción de pensionados extranjeros para residir en Panamá y disfrutar de los beneficios asociados, históricamente se ha demostrado en países como España, México, República Dominicana y más recientemente Costa Rica, que esta actividad compite con parte de la oferta turística, sobre todo la de hospedaje (comunicación personal Msc. Erick Vargas).

Según la oficina del IPAT en Boquete, se pudieron identificar los siguientes segmentos de mercado:

- Segmento de turismo residencial: Inversionistas, jubilados o retirados jóvenes. Su poder adquisitivo es alto, “se estima que cada comprador promedio gasta 250 mil dólares en la compra de su residencia y una familia residente gasta 24 mil dólares por año en bienes de consumo inmediatos, duraderos y semi duraderos” (MARTES FINANCIERO, Edición No. 438 | 15 DE AGOSTO DE 2006)

- Turistas de clase alta interesados en la naturaleza (nacionales y extranjeros)
- Familias panameñas con hijos (no se tienen datos de un perfil más detallado)
- Lunas de miel para mercado nacional

Indudablemente, el segmento de “turismo residencial” es un excelente mercado para productos como lotes, residencias o apartamentos. Sin embargo, es cuestionable apuntar a este segmento como motor para un desarrollo turístico de Boquete. Es probable que los otros tres segmentos ofrezcan mayores oportunidades para una oferta de productos y servicios turísticos locales. Esto se refuerza con información de una comunicación personal del IPAT en Boquete acerca de los turistas que visitan la zona. Según la misma, los turistas suelen llegar a través de agencias especializadas en viajes personales y no masivos o por su propia cuenta, generalmente aterrizando en el aeropuerto de David. Suelen gestionar su propio viaje, altamente implicados en las actividades que hacen y con un poder adquisitivo medio alto que les permite acceder a hospedajes y servicios de alimentación de alta calidad.

Muchos turistas utilizan la oficina del IPAT como centro de información, donde buscan la oferta de Boquete y los sitios a visitar, así como actividades nocturnas. La estancia media es entre 2 y 3 días.

Según el IPAT, muchos cuentan con buenos equipos para observar la naturaleza y se interesan por el sitio que visitan, preguntando sobre los alrededores, actividades, productos típicos etc...

” Muchos turistas conocen Boquete por referencia de amigos y el concepto que se tiene del destino es de “destino ecológico” por el alto componente en naturaleza que tiene su oferta”. (Comunicación personal Oficina del IPAT en Boquete)

De esta información se deduce que de los cuatro segmentos de mercado definidos por el IPAT para Boquete, el segundo (el de naturaleza), pareciera tener una importancia significativa en la demanda del destino. Se recomienda realizar investigaciones mas detalladas al respecto.

Por otra parte, sería interesante tener datos objetivos del porcentaje de turistas nacionales que visitan Boquete específicamente, ya que la afluencia de estos turistas es clave para el posicionamiento inicial de los destinos. Son los turistas nacionales quienes inician el mercado en muchas ocasiones, tal es el caso de las playas del pacífico en Costa Rica, lugar predilecto de vacaciones de verano, o La Fortuna de San Carlos. Así lo confirma el IPAT en el Primer Informe del Plan Maestro de Turismo Sostenible de Panamá 2007-2020: *“El Turismo Interno es muy importante, ya que no sólo es una actividad útil para desestacionalizar un destino, sino que también, es una herramienta dinamizadora de la actividad turística, de zonas con poco desarrollo y gran generador de empleos. El efecto multiplicador del turismo empieza aquí, distribuyendo las visitas de nacionales por todo el territorio nacional”*.

Posiblemente este tipo de turistas se verán atraídos por la tranquilidad de Boquete, el descanso que supone pasar unos días en sus alrededores (con una oferta potencial de aguas termales y tratamientos de salud tales como Spa) y el romanticismo del sitio como destino de Lunas de miel. Por otro lado, los factores que posiblemente influyen en la decisión de los turistas internacionales por visitar Boquete sean su naturaleza, su cercanía con las playas del pacífico y con el posicionado archipiélago de Bocas del Toro, ciudad de Panamá, así como su cercanía con Costa Rica, todo ello muy bien comunicado tanto por tierra como por aire, lo cual facilita un atractivo circuito internacional que ofrece naturaleza, montaña, playa y ciudad.

- **Principales Amenazas, Debilidades, Oportunidades y Fortalezas del turismo de Boquete.**

Debilidades

1. Desconocimiento relativo de la riqueza natural de Boquete por parte de la población local.
2. No hay una oferta integral que pueda ofrecerse con múltiples opciones a los turistas.
3. Falta gente capacitada en materia de Biodiversidad que agregue valor a la visita de un sitio cuya actividad turística gire en torno a la naturaleza.
4. No hay un posicionamiento sólido de Boquete como destino, se mercadean por separado algunos de sus componentes (sobre todo hoteles) pero no hay posicionamiento del destino como tal.
5. No hay un sitio Web oficial de Boquete.
6. La promoción de algunos de sus productos es pobre y prácticamente nula (por ejemplo no hay páginas Web sobre muchos negocios o estas son poco atractivas)
7. No hay una entidad u organización turística que trabaje conjuntamente sobre una planificación con metas a alcanzar (uno de los principios del turismo sostenible).

Amenazas

1. Compra de tierras para grandes proyectos de turismo residencial.
2. El turismo residencial no consume servicios de hospedaje.
3. Pérdida de tradición cafetalera.
4. Pérdida de la tranquilidad.
5. Encarecimiento de la tierra.
6. Posicionamiento de otros destinos similares antes que Boquete.

Oportunidades

1. Costa Rica es un destino de naturaleza posicionado, que puede servir como “puente” de turistas.
2. Su cercanía con Bocas del Toro en el Atlántico y otras playas del pacífico, permiten realizar circuitos con una oferta muy variada.
3. Hay vuelos a David directos desde Costa Rica.
4. El aeropuerto de David puede ofrecer oportunidades de promoción.
5. El tener una industria turística poco desarrollada permite moldear la oferta a los intereses ambientales y sociales de la zona.
6. Por sus características, Boquete tiene la posibilidad de desarrollarse como un destino turístico bajo criterios de sostenibilidad.
7. Los desarrollos residenciales pueden adoptar buenas prácticas inspiradas en aquellas del turismo sostenible y contribuir al mantenimiento de la calidad del destino.
8. La investigación continua sobre la diversidad biológica del sitio, por parte de entidades cinéticas y académicas, puede ser un pilar base del desarrollo del mismo (componente de ecoturismo, turismo educativo y científico) y un factor de diferenciación de otros destinos, práctica que por otra parte se inició hace tiempo en Boquete pero se abandono posteriormente.
9. Las empresas e instituciones públicas de la zona pueden ser un motor de desarrollo e integración social de la población indígena si orientan su gestión turística hacia la integración de este segmento de la población.
10. El IPAT está trabajando en la creación de circuitos turísticos, es necesario trabajar de cerca con ellos.
11. El café de Boquete ha dado a conocer la región y la zona como un destino turístico en crecimiento.
12. El nexo entre café y turismo puede ayudar a promocionar uno a través del otro.

Fortalezas

1. Tradición cafetera consolidada y de fama mundial por su calidad.
2. Feria de las Flores y el café y Feria de las Orquídeas ya conocidas con muy buena aceptación.
3. Cercano a Parque Nacional Barú y Parque Internacional La Amistad.
4. Es una zona con recursos naturales y económicos con un recurso humano cualificado y con iniciativa
5. Zona pequeña, lo cual la hace más accesible y manejable para planificar estrategias.
6. Alta biodiversidad.
7. Quetzales (especie bandera del sitio)
8. Todo tipo de servicios: supermercados, restaurantes, centro de salud....

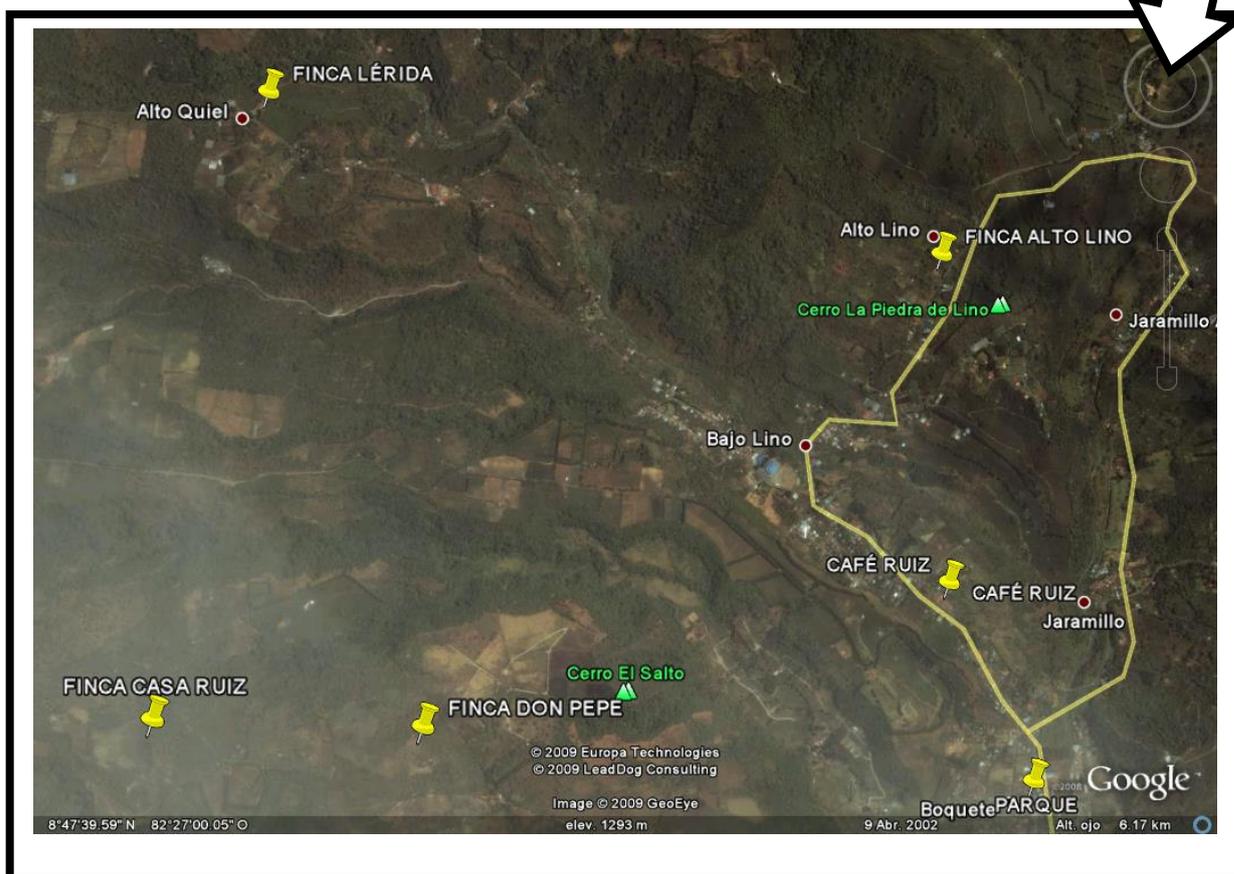
2.1.7 Descripción de las fincas o proyectos turísticos involucrados en el futuro circuito turístico

El diseño del circuito turístico debe unir cuatro productos turísticos que en la actualidad presentan realidades muy diferentes. Por un lado se cuenta con dos proyectos turísticos consolidados y de muy buena calidad (un hotel que ofrece varias actividades y un tour de café) y por el otro, dos fincas cafetaleras en las que no hay presencia de ninguna actividad turística. Por tal motivo es necesario definir qué participación tienen los proyectos ya consolidados y diseñar la oferta turística que se incluirá en el circuito por parte de las dos fincas productoras de café.

Todos los participantes en el circuito tienen un común denominador: son productores de café de alta calidad, considerado uno de los mejores del mundo.

Cuadro N°5.- Empresas o proyectos involucrados en el estudio

Proyecto/Finca	Característica básica	¿Tiene un producto turístico?
Finca Lérida	Hotel de alta calidad que ofrece un tour de café y un tour de observación de aves. Tiene una reserva privada que es parte del parque nacional Volcán Barú.	SI
Café Ruiz	Es un tour de café que lo ofrece una empresa productora de café de alta calidad.	SI
Finca Altolino	Es una finca plana con producción de café y viveros, que incluye una gran colección de orquídeas.	NO
Finca Don Pepe	Es una gran finca en las faldas del parque nacional Volcán Barú, que combina café con grandes árboles y tienen un beneficio.	NO



- **FINCA LÉRIDA**

Finca Lérica ofrece una interesante combinación entre plantaciones de café, donde se llevan a cabo las actividades normales de una plantación cafetalera, con una zona de bosque secundario y primario, junto con un hospedaje de alta calidad.

En el campo del turismo de naturaleza, esta finca está posicionada sobretodo en el sector de la ornitología, siendo un sitio conocido por los fanáticos de las aves desde hace mucho tiempo. La tradición de esta actividad en la finca nos lleva hasta el Field Museum de Chicago, donde hay registros de investigaciones sobre aves llevadas a cabo en dicha finca, lo cual le da peso en el sector científico. (Comunicación personal del dueño de la empresa, el Sr. John Collins).

Su extensión de bosque, unas 260 hectáreas, junto con las plantaciones de café, alrededor de 40 hectáreas, posiblemente son una combinación idónea para el avistamiento de aves, que combinan zonas abiertas preferiblemente que les ofrezcan alimento, con las zonas cerradas de bosque.

La zona de bosque ofrece una red de senderos ya diseñados, que permiten realizar diferentes caminatas. Los senderos no cuentan con interpretación ambiental o información asociada a los mismos, sin embargo durante las caminatas se pueden observar plantas de gran interés como lo confirma la presencia de un inmenso árbol llamado Cenizo (*Chatothena mexicana*).

El producto en general que ofrece Finca Lérica es de alta calidad. Ofrecen tres tipos de tours que son el Coffee Tour, el Avistamiento de Aves y Caminata por los senderos.

En las comidas se ofrecen productos locales, lo cual refuerza la transmisión de la cultura local y el apoyo a la economía de la zona.

- **TOUR DE CAFÉ DE CAFÉ RUIZ**

Café Ruiz ha incursionado en la actividad turística recientemente buscando diversificar sus actividades, generar nuevas fuentes de ingreso y dar a conocer la riqueza del cultivo del café desde otro punto de vista.

Trabajan en la industria del café desde 1920 y, como muchas, es una empresa familiar, que ha tenido gran éxito y crecimiento en el sector cafetalero. No solamente producen café, si no que también lo procesan para la exportación. Tienen su propio beneficio, de grandes dimensiones.

Justo al lado de su planta empacadora, en Boquete, han puesto a disposición del público un “Coffee House”, cafetería con repostería y tienda desde la cual ponen a disposición de los visitantes su café de calidad. Este es el punto de inicio y final del tour de café que ofrecen y que permite conocer sus plantaciones y el proceso de crecimiento, cultivo y recolección de café, incluyendo una visita guiada al beneficio que tienen cercano a las plantaciones y terminando con la visita a la planta empacadora donde se explican algunas de las principales características del café ya tostado. Este recorrido, de aproximadamente 3 horas, se ofrece todos los días, en inglés y en español, por un guía especializado que proviene de la cultura Ngobe Buglë.

- **FINCA ALTO LINO**

La Finca Altolino está ubicada a alrededor de 10 minutos del centro de Boquete, y se llega a ella por una carretera en muy buen estado.

El paisaje desde la finca es muy atractivo ya que tiene buenas vistas del pueblo y de las montañas que la rodean. El terreno es plano y fácil de caminar y en ella hay una casa utilizada por los empleados de la finca y un invernadero con una impresionante colección de orquídeas.

La finca actualmente se utiliza para tener algunos viveros, pero podría ser un sitio potencial para la observación de orquídeas de la zona y actividades familiares, ya que las condiciones del terreno así lo permiten.

- **FINCA DON PEPE**

La Finca Don Pepe presenta una combinación muy atractiva entre las plantaciones de café y los árboles que le dan sombra al cultivo. Desde un punto de la finca, se puede disfrutar de unas impresionantes vistas del Parque Nacional Volcán Barú.

En esta finca se produce uno de los mejores cafés del mundo a 1.600 metros de altitud. Las clases de café que se producen son 4 variedades: Caturra, Catuaí, Bourbon y Geisha.

El modo de manejo del café es con sombra, lo cual permite la observación de diferentes especies de aves e insectos que se alimentan o cobijan en los árboles del cafetal y la convierte en un interesante paisaje donde el café se pierde entre los árboles como parte del sotobosque.

Cuenta con dos vías de acceso, una a la que se accede por la calle principal y otra a la que se accede atravesando parte de montaña, pero que es transitable con vehículo de doble tracción. Esto permite una visita circular de la finca.

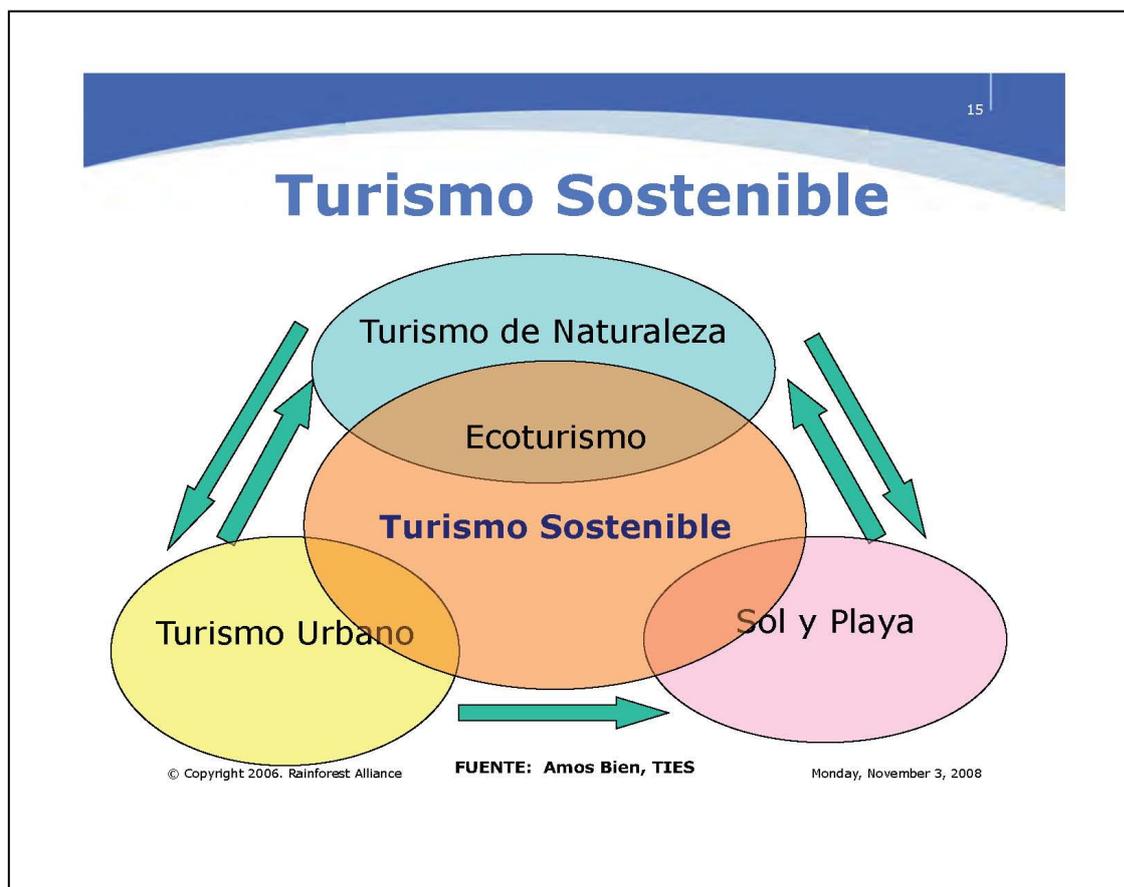
En la finca hay un recibidor de café que está en funcionamiento en la época de recolección del de café, desde el cual hay vistas atractivas de las montañas circundantes.

A pocos metros de la entrada a la que se accede por la calle principal, está el beneficio, instalaciones muy bien cuidadas y con rotulación. Las vistas desde este beneficio son espectaculares y está rodeado igualmente de bosque y café.

El beneficio cuenta con una bodega muy grande que no se utiliza al completo (se puede utilizar para interpretación, exposición de maquinaria, etc...) y que es donde se guardan los sacos de café. Cuando el café ingresa en el beneficio se le hace una ficha de entrada.

2.2 Teoría del tema específico a desarrollar

El presente trabajo se centra en la definición de un circuito turístico entre cuatro diferentes fincas cafetaleras del distrito de Boquete, en la provincia de Chiriquí, Panamá. Estas fincas, están localizadas en un territorio que se posiciona cada día como un destino turístico, tanto nacional como internacional, y sus propietarios están fielmente comprometidos con un desarrollo de Boquete que permita preservar su identidad cultural y su patrimonio natural mientras se benefician del desarrollo. Es por ello que el concepto de Turismo Sostenible es un concepto clave en el desarrollo de este trabajo, entendido como un concepto transversal a todas las modalidades de turismo. Se refleja visualmente de una forma clara con el siguiente esquema (Bien A.2008):



FUENTE: Amos Bien, para Rainforest Alliance. Extraído de la página Web de Fundemas.

Según la Organización Mundial del Turismo, OMT, (2004), "Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible son aplicables a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos ambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

El Turismo Sostenible es un conjunto de buenas prácticas que permiten que las modalidades de turismo a las que sean aplicadas, desarrollen un impacto positivo en su entorno. Por ello, desde este trabajo, se considera que es un eje transversal que debe guiar la operación de la empresa, la actitud de todos sus públicos (dueños, empleados, comunidad con la cual interactúa etc...), y la inversión en equipo e infraestructura, buscando siempre los mecanismos más eficientes y acorde con la cultura local. Según esto, el turismo sostenible es una filosofía y una forma de "hacer las cosas", que puede extenderse a todas las formas de turismo: turismo de sol y playa, agroturismo, aventura, etc...

Según la OMT, el turismo sostenible debe: dar un uso óptimo a los recursos ambientales, respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas y asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos.

En este trabajo se hace también referencia al concepto de "Turismo Residencial" como un fenómeno considerado por el IPAT, como un segmento del mercado turístico. Este fenómeno económico supone un crecimiento del mercado de bienes raíces para la construcción de segundas residencias, generalmente de extranjeros pensionados. Esto supone un aumento de la demanda por la tierra, en lotes o construcciones, pero no siempre va unido a un progreso del sector turístico.

Cuando hablamos de Boquete en este trabajo, nos referimos a la importancia de su posicionamiento como destino turístico, para garantizar la sostenibilidad en el tiempo de los productos turísticos inmersos en dicho destino. Por ello, la imagen del destino influye también directamente sobre la imagen de los productos desarrollados en él, y es necesario mercadearlo de forma integral bajo una misma imagen. Un destino turístico es una zona geográfica que ofrece servicios y atractivos valorados y visitados por turistas, y reconocida por el mercado como tal. En la gestión del destino turístico, se debe prestar especial atención a la conservación del patrimonio natural y cultural del sitio, que son en base a los cuales se diseñarán los productos y los atractivos de los cuales dependerá la sostenibilidad del destino.

En el marco de Boquete como destino, este trabajo diseña una opción de circuito turístico, entendiendo como tal una ruta organizada con un itinerario definido que incluye opciones de alojamiento y alimentación, lo cual ofrece la posibilidad de consumir un paquete completo. Por supuesto, el circuito que se propone es tentativo y será definido finalmente por los tour operadores. A pesar de ello, puede ser una oferta concreta que se ofrezca a los turistas que adquieran directamente el producto.

Para diseñar el circuito es necesario definir los productos turísticos que lo componen, entendiendo por producto turístico la suma de los atractivos, actividades, servicios, infraestructura y equipo de un lugar, junto con el recurso humano y comercialización necesaria de su conjunto para que el producto se encuentre con su cliente.

3. MARCO METODOLÓGICO

La metodología empleada se definió en base a las necesidades de obtención de información del proyecto y los entregables definidos.

Se ha realizado trabajo de campo para levantar información de primera mano, así como consultas con fuentes secundarias y entrevistas con diferentes personas involucradas.

La metodología por lo tanto ha variado según los entregables del proyecto, de la siguiente forma:

METODOLOGIA APLICADA

Entregable 1: Identificación de los productos que actualmente se ofrece en dos de las fincas

Metodología utilizada: Se ha diseñado una matriz que contempla los componentes generales de un producto turístico, para analizar el estado de cada componente y definir aquellos productos complementarios.

Para el Entregable 2: Inventario de atractivos para cada una de las fincas

Metodología utilizada: se ha realizado trabajo de campo para levantar el inventario de atractivos de aquellas fincas que no tenían ningún producto turístico concreto, así como para analizar el producto de las fincas que si lo tenían y ofrecer recomendaciones.

La metodología utilizada para realizar el inventario de atractivos es la metodología diseñada y utilizada por la OEA, la cual define una forma de registro de la información para la posterior evaluación de los atractivos turísticos en un sistema de fichas de clasificación. Según esta metodología, los atractivos se clasifican en grandes grupos de categorías: Naturales, Museos y manifestaciones culturales, Folklore, Realizaciones técnica, científicas o artísticas contemporáneas y Acontecimientos programados. Dentro de cada

categoría se clasifican por tipo y subtipo y se puntúan de 0 a 3, según la importancia que se le da a cada atractivo, siendo 0 un atractivo de importancia nula hasta 3 cuando el atractivo se considera muy relevante.

La información recopilada en fichas de atractivos, se presentan en este documento acompañadas de un registro fotográfico.

Para analizar el estado de los productos turísticos ya en curso, se diseñó una matriz en la cual se representan los componentes de un producto turístico para describir y evaluar el estado de cada uno de estos componentes en el producto real.

Entregable 3: Definición del perfil de turista al que va dirigido el circuito

Metodología utilizada: Revisión de fuentes secundarias del Instituto Panameño de Turismo y la Autoridad de Turismo de Panamá, vía Internet.

Adicionalmente, y por obtener una información muy poco específica de la zona, se realizaron entrevistas con los encargados de la oficina del IPAT en Boquete, se revisaron datos de visitación de dicha oficina, así como de fuentes primarias de la empresa Casa Ruiz, en la que sistematizan la información de sus turistas.

También se realizó una conversación informal con los dueños de Finca Lérída, para conocer algunos datos de perfil de turista, visitación y comportamiento de los consumidores.

La revisión del Plan Maestro de Turismo Sostenible 2007-2020 del IPAT, facilitó el acceso a mucha información general sobre la realidad del turismo en Panamá y su satisfactoria evolución. En dicho plan se contempla Boquete como una zona con un gran potencial turístico, pero también se evidencia el desconocimiento que parece haber del turista que en específico llega a dicha área.

Entregable 4: Diseño del producto a ofrecer en cada una de las fincas

Metodología: Una vez obtenida la información de los atractivos turísticos y con una visión detallada de las características de cada una de las fincas y de cada uno de los productos con los que ya se cuenta, se diseñó una matriz con los

componentes de un producto turístico (Atractivo, Actividades, Equipamiento, Infraestructura y Servicio), para posteriormente definir las características que cada uno de los componentes debían presentar.

Entregable 5 y 6: Diseño del circuito turístico y definición de las condiciones del circuito

Metodología: Se definió un eje conceptual del circuito, sobre el cual giraría el mensaje destinado a los turistas y el producto que cada finca o empresa podía ofrecer, para posteriormente ordenar, según la lógica del mensaje y considerando las condiciones de tiempo de los turistas (llegadas y salidas), el orden de los productos.

3.1 Fuentes de información utilizadas

Las fuentes utilizadas para este trabajo han sido tanto documentales como de campo, por lo que se puede decir que ha sido una investigación mixta.

A continuación se detalla el tipo de fuente de información a la que se ha recurrido y la información obtenida:

- **Fuentes Primarias**

Se ha recurrido a investigación en fuentes primarias para conocer el perfil del turista que visita Café Ruiz, ya que la empresa ha sistematizado la información proveniente de encuestas que aplican a sus turistas y tienen una aproximación básica al perfil del turista que les visita.

- **Fuentes Secundarias**

Se ha realizado una investigación mixta ya que se ha recurrido tanto a la investigación documental como a la de campo.

- **Investigación documental**

Para conocer la historia de Boquete, datos de la zona a nivel nacional y regional, perfil socioeconómico, principales economías etc.. y poder

contextualizar el trabajo a realizar, así como entender la realidad que rodea el futuro producto y poder maximizar los recursos históricos y del sitio.

- **Investigación de campo**

Se ha recurrido a investigación de campo para conocer el estado de las fincas y proyectos turísticos involucrados así como algunos datos relacionados con el turismo en Boquete en general.

A través de esta forma de investigación y obtención de información se obtuvo el inventario de atractivos de las fincas, el análisis del estado de los productos turísticos participantes y el perfil de la nacionalidad del turista que visita Finca Lérica, así como el perfil del visitante de Boquete.

- **Levantamiento de información en el campo**

Fue necesario un trabajo de campo exhaustivo para recorrer y conocer la situación de las fincas y empresas participantes del circuito. Se realizó una visita de campo a cada una de las fincas para realizar un inventario de atractivos, así como para conocer el interés y gustos de sus dueños, con el fin de poder compaginar todos los factores.

Los productos turísticos ya en funcionamiento, se conocieron y analizaron durante dicho trabajo de campo, con el fin de poder identificar qué tipo de producto formaría parte del circuito así como posibles productos potenciales. Se realizaron entrevistas y sesiones de trabajo con los empresarios participantes, para conocer sus experiencias y necesidades en el campo del turismo y para identificar un verdadero compromiso e interés con el tema. Fue necesario realizar entrevistas con la encargada de la oficina del IPAT en Boquete, para obtener información sobre el tipo de turista que visita la zona.

- **Búsqueda en Internet de páginas oficiales sobre turismo en Panamá**

Se obtuvo información valiosa sobre nacionalidades y puertos de entrada de los turistas a Panamá.

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

4.1 Caracterización del producto turístico de Finca Lérica

La actividad turística principal de Finca Lérica es el servicio de hospedaje complementado con restaurante. Además ofrece otro tipo de actividades, a saber:

- Cafetería
- Venta de café y productos locales
- Tour de avistamiento de aves y Tour de café
- Caminata por el bosque



Ilustración 4.- Panorámica general de Finca Lérica, en la que se puede apreciar la integración del bosque al cafetal y a las construcciones.

Según comunicación personal con la dueña de la empresa, la mayoría de los turistas que reciben provienen de EEUU, Inglaterra y España y pasan de una a dos noches en el sitio. Estos turistas están interesados en los tour de aves y vienen en grupos de máximo 18 personas. Generalmente llegan a través de tour operadores internacionales.

En el cuadro número 4 se detallan los componentes que conforman el producto completo Finca Lérica. Posteriormente se abordará por separado el servicio de Hospedaje y los Tours que ofrece la empresa.

El Hotel y servicio restaurante de Finca Lérica

Descripción: El hotel cuenta con 16 habitaciones que pueden albergar hasta 34 personas. Sus dueños tienen un proyecto próximo para ampliar su oferta y llegar a 50 espacios por noche.

Los precios oscilan entre \$75 la habitación más económica hasta los \$162 la más costosa (precios en temporada alta). Ofrecen un paquete que cuesta \$250 por persona por noche, que incluye el traslado desde la ciudad de David, una noche en el hotel, 3 comidas y 2 tours en la finca.

Las habitaciones se dividen en dos segmentos, las llamadas “La casa antigua” que fueron las primeras en construirse y, a pesar de que su calidad es excelente, presentan un precio mas bajo, y las habitaciones del “Ecolodge” que están en la parte superior del hotel ofrecen una vista impresionante de los alrededores y se construyeron hace menos de 3 años.



Ilustración 5.- Habitaciones “Casa Antigua” (izq.) y Habitaciones “Ecolodge” (drch)

Cuadro N° 6.- Cuadro Resumen Servicio Hotel y Alimentación		
Componente del producto turístico		Comentarios / Recomendaciones
Atractivos	<ul style="list-style-type: none"> • Estilo de la arquitectura • Vistas, paisajes, jardines • Tranquilidad • Bosque y cafetales 	Paisaje muy armónico
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • 3 tipos de tour • senderismo 	Tour organizado con guía para observación de aves, conocimiento del procesamiento del café y hacer senderismo por el bosque. El guía es local.
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • 16 habitaciones • Un restaurante 	<p>Se utiliza una decoración homogénea en todas las habitaciones.</p> <p>El estilo de la arquitectura rescata el diseño tradicional de las casas antiguas de Boquete.</p> <p>Se funde con el paisaje.</p> <p>Dado que las aves son un gran atractivo en la finca y que cada habitación tiene el nombre de un ave, sería un valor añadido que dentro de la habitación se facilite información de historia natural de esa ave en especial (fotografía o pintura con información)</p> <p>Señalar la dirección de la recepción en la entrada de la finca.</p>
Equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Habitaciones equipadas 	<p>Habitaciones equipadas y baño individual.</p> <p>Facilitar más mantas o aparatos calefactores en la habitación.</p>
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de habitaciones • Restaurante • Transporte y Tours 	Poner información de la oferta del hotel en todas las habitaciones. Informar sobre la cultura Gnobe Bügle.
Comentario final: se recomienda realizar prácticas de gestión ambiental, gestión de residuos sólidos, uso eficiente del agua y la electricidad, etc...		

Fuente Elena Galante, 2009

Los tours de Finca Lérica

El tour de Café

Descripción: Este tour lo ofrece en persona el dueño de la finca, lo cual permite ofrecer un tour con una información cuidadosa y de alta calidad, sin embargo limita la posibilidad de abarcar más oferta y asegurar una sostenibilidad en el tiempo.

Es muy completo, ya que inicia en el cafetal y finaliza con una catación del café y tiene una duración de aproximadamente dos horas y media, dependiendo del interés del visitante. En la actualidad el dueño de la empresa es la única persona que guía este tour, involucrando a un experto en catación al final del recorrido. Esto, si bien facilita un producto turístico de alta calidad nutrido de información mucha información, limita el número de tours al día y las posibilidades de ofrecer tours de café todos los días, además de que dificulta la sostenibilidad del producto.

Se conocen las plantas, las semillas, las técnicas de cosecha y el discurso inicial sobre las plantaciones se centra en la técnica de manejo del cafetal. Seguidamente pasa al proceso de secado y se visita un museo con maquinaria antigua para terminar con una cata de diferentes cafés.



Ilustración 6.- Imágenes de diferentes etapas del tour de café

- Costo: El costo de este tour es de \$25 USD e incluye el recorrido guiado por los cafetales y la infraestructura, así como la cata de café.
- Periodicidad: Todos los días a cualquier hora
- Personal involucrado: 2

Cuadro N° 7.- Cuadro Resumen Tour del Café		
Componente del producto turístico		Comentarios / Recomendaciones
Atractivos	<ul style="list-style-type: none"> • Cafetales • Café alta calidad • Tradición cafetalera de la familia 	<p>Despierta el interés de los turistas conocer las plantas de café, los granos y la técnica de siembra y recolección.</p> <p>Dar a probar el grano de café para conocer su sabor</p>
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Visita a las plantaciones • Visita a zona de secado y procesamiento • Cata de cafés 	El poder contar con los atractivos en un mismo lugar facilita la fluidez del tour y el desarrollo de todas las actividades.
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Senderos • Microbeneficio • Museo • Coffe house 	<p>Señalizar con los nombres de cada sitio y una breve frase que indique para qué sirve.</p> <p>Poner barandas en la planta superior del museo para evitar un accidente.</p>
Equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales cata de café 	Disponer en el cafetal de un cesto utilizado para la recolección.
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Guía bilingüe 	<p>Guía el propio dueño</p> <p>Generar más interacción con el turista. Incitar a diferenciar sabores y olores en la cata, jugar a descubrir el tipo de café indicado por el guía, etc. para que la experiencia se viva mas intensamente.</p>
<p>Comentario final: Es una excelente herramienta no solamente para educar sobre el café de calidad como producto de consumo si no para vender a pequeña escala el café que se produce en la finca.</p>		

Fuente Elena Galante, 2009

Caminata por el Bosque

Descripción: La caminata por el bosque puede durar medio día o un día entero y el precio siempre incluye una comida, ya sea en el restaurante del hotel para tours de medio día o una bolsa de campo para hacer pic-nic a mitad del camino.

Los senderos se caminan fácilmente, por lo menos al inicio de la caminata, lo que permite tener diferentes niveles de dificultad. Hay un sendero circular y uno adaptado para personas con discapacidad.

Acompaña un guía naturalista que se ha formado en el hotel y conoce la flora y fauna del sitio.



Ilustración 7.- Los árboles de gran altura predominan durante la caminata

- Costo: Igual que el anterior \$20
- Periodicidad: Todos los días a cualquier hora
- Personal involucrado: 1

Cuadro N°8.- Cuadro Resumen Tour Caminata por el Bosque

Cuadro N°8.- Cuadro Resumen Tour Caminata por el Bosque			
Componente del producto turístico		Comentarios	Recomendaciones
Atractivos	<ul style="list-style-type: none"> • Árboles de gran tamaño • Plantas epifitas (bromelias y orquídeas) • Aves y otra fauna 	En poco tiempo de caminar se pasa al bosque primario con una increíble flora.	Facilitar una guía de campo para los turistas que quieran hacer una caminata autoguiada.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Recorrido guiado por bosque 		
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Senderos 	Es posible realizar dos horas de caminata por senderos de fácil acceso	Interpretar el sendero más corto o el sendero circular para ofrecer más información adicional.
Equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Binoculares • Capa de lluvia 	El equipo es básico.	<p>Ofrecer láminas de campo con fotografías de especies difíciles para conocer animales que se oyen o de los cuales se ven huellas, plantas epifitas que están a gran altura, frutos etc..</p> <p>Contar con un radio de comunicación por emergencias</p>
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Guiado bilingüe • Almuerzo 	Destaca el interés y amabilidad del guía.	Dar a conocer las especificidades y recomendaciones del tour con antelación (como uso de repelente, capa de lluvia etc) y preguntar por posibles alergias a picaduras, problemas cardiacos...
<p>Comentario final: Dado que en el bosque se han realizado investigaciones científicas, se recomienda hacer referencia a estas dentro del guión del discurso del guía, así como facilitar y ofrecer la información al finalizar el tour, como valor agregado. Específicamente la información generada por el Instituto Nacional de Biodiversidad de Costa Rica, permitiría la elaboración de material de campo que le agregaría mucho valor al producto.</p>			

Fuente Elena Galante, 2009

Tour de aves

Descripción: la altitud y condiciones de las especies presentes en el bosque de la propiedad y su cercanía al parque nacional así como la conservación que permite el cafetal, se pueden ver aves de altura muy llamativas como el Quetzal. El tour de aves da inicio a las 5:00 a.m. con la salida del sol y termina con el desayuno en el restaurante, dos horas después. La caminata se realiza en los mismos senderos por los que se lleva a cabo la caminata guiada, pero la concentración del guía y el tour se centra en las aves. Este es el tour más buscado y el más posicionado en la finca.

Por el gran interés que despiertan las aves hay una gran posibilidad de diseñar productos alternativos alrededor de este atractivo, como una guía de aves de la finca, láminas, listados para observadores de aves, etc., que incrementen el precio y le agreguen valor a la actividad, diferenciándola de otros tours de aves. Durante el 2006 el Instituto Nacional de Biodiversidad de Costa Rica, dentro de las investigaciones que realizó en la finca, levantó un inventario de aves muy útil como recurso turístico. Además, conviene destacar la importancia que esta finca ha tenido desde hace años para la generación de conocimiento de las aves tropicales, ya que el Museo de Historia Natural de Washington realizó hace mucho tiempo atrás investigaciones en dicho campo y tiene dentro de sus colecciones de aves, especímenes de Finca Lérída. (Comunicación personal del dueño de la finca el Sr. John Collins).

- Costo: El costo del tour es de \$25 USD
- Periodicidad: Todos los días.
- Empleados involucrados: 1

Ilustración 8.- La riqueza del bosque permite el refugio de aves tan llamativas como el Quetzal o el Trongón y cientos de especies animales y vegetales.



Fuente: INBio
© Derechos Reservados

Cuadro N° 9.- Cuadro Resumen Tour de Aves			
Componente del producto turístico		Comentarios	Recomendaciones
Atractivos	<ul style="list-style-type: none"> • Aves de la finca y el bosque 	Guía capacitado	
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Avistamiento de aves en el bosque 		Los suelos cubiertos de aserrín o virutas de madera son una buena opción para evitar el sonido de las pisadas y hacer una caminata mas silenciosa.
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Senderos 		Rotular algunos árboles que tengan algún vínculo especial con determinadas especies de aves.
Equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Binoculares • Capa de lluvia 		Ofrecer láminas de campo (u otro material) con fotografías de especies difíciles de ver. Hablar de las investigaciones en aves realizadas. Contar con un radio de comunicación por emergencias
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Guiado bilingüe 	Destaca el interés y amabilidad del guía.	Ofrecer un café y algo rápido y ligero de comer antes de la caminata para desayunar una vez esta haya concluido.
<p>Comentario final: la combinación de dormir en Finca Lérída y madrugar para el tour de aves es una excelente combinación y resulta practico tanto para los turistas como para los operadores del hotel</p>			

Fuente Elena Galante, 2009

Cuadro N° 10.- Resumen general del producto turístico Finca Lérica

Componente del producto turístico	Descripción	Comentarios	Recomendaciones generales
Atractivos	<ul style="list-style-type: none"> • Bosque Primario • Paisajes, vistas • Quetzal y otras aves • Cafetales • Café alta calidad • Tradición cafetalera de la familia • Especies nativas en jardines 	<p>El cafetal da paso al bosque secundario y luego primario. En poco tiempo de caminata el turista se puede sentir dentro del bosque y disfrutar de especies de árboles de gran tamaño y plantas epifitas.</p> <p>En esta finca durante muchos años el Museo de Historia Natural de Washington estudio y recolectó aves y desde entonces tienen gran interés por la investigación.</p>	
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Hotel • Senderos en bosque • Microbeneficio • Coffee house • Restaurante 	<p>No implementan ningún tipo de mecanismos de gestión ambiental.</p> <p>La infraestructura rescata el tipo de construcción de Boquete, en materiales (madera) y forma. Muy acogedor y armónico.</p>	Señalizar a la entrada de la propiedad la dirección a seguir para llegar a la recepción.

Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Tour de aves • Tour de café • Caminata guiada por el bosque 		Diseñar productos que enriquezcan el tour como guías de campo o láminas de campo.
Equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Binoculares • Guías de campo 		Facilitar botas de hule y visualizar que se pueden adquirir capas.
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Guía bilingüe en el bosque • Guía bilingüe en tour de café • Alimentación y hospedaje 	<p>Los ingredientes de las comidas son locales, algunos de ellos recolectados en la finca. La comida es equilibrada, casera y de excelente calidad.</p> <p>Los empleados son todos locales y algunos de la etnia Gnobe Buglë.</p> <p>Los tour de café los guía el propio dueño, lo cual enriquece la información, pero limita el crecimiento del tour a largo plazo.</p>	<p>Poner información de los tours en las habitaciones.</p> <p>Facilitar en las habitaciones calentadores del ambiente.</p> <p>Todos los empleados del hotel comunican la calidad y la filosofía del mismo, por ello es importante que todos conozcan los productos que se ofrecen y puedan dar información sobre los mismos. Realizar sesiones de intercambio de experiencias entre los trabajadores, de modo que, por ejemplo, cada mes sea el turno de un grupo de enseñarle al resto en que consiste su trabajo. Esto no solamente le da más valor al trabajo de cada uno, si no que además ayuda a crear conciencia de grupo y en fin último, a que todos conozcan la oferta del hotel y puedan informar a los turistas.</p> <p>En el restaurante se venden mermeladas y otros</p>

			dulces caseros. Se recomienda ponerles una etiqueta con el logo de la finca para identificar mas fácilmente que son productos a la venta, y ponerles el precio de venta al público, así como el café. Siempre debe estar el expositor lleno.
<p>Comentario final: El conjunto de Finca Lérída es totalmente armonioso. Los cafetales terminan donde comienza el bosque y la infraestructura se funde con el entorno. Transmite tranquilidad y sosiego y es definitivamente un sitio para descansar, desconectar de los ajetreados días diarios y sentirse cerca de la naturaleza sin sacrificar la comodidad.</p> <p>Se recomienda implementar practicas de gestión ambiental en todo el hotel, para promover el ahorro de agua, de electricidad, el uso de productos de limpieza biodegradables, reciclaje y separación de desechos, etc...</p>			

Fuente Elena Galante, 2009

Las condiciones de Finca Lérica facilitan la posibilidad de ampliar y diversificar el producto turístico, lo cual permitirá atraer a turistas de otros hoteles durante el día, aumentar los ingresos por consumo de tours y motivar la extensión de la estadía de los turistas que actualmente se hospedan en la Finca.

Teniendo en cuenta la experiencia de finca Lérica en el campo de la investigación, y el interés que demuestran hacia la ciencia, se sugiere diseñar un nuevo tour basado en los siguientes componentes:

Cuadro N° 11.- Identificación de posibles productos potenciales para desarrollar en Finca Lérica			
Nombre del producto	Justificación	Breve descripción	Principales insumos necesarios
Tour Nocturno de Insectos	Las investigaciones realizadas por el INBio pusieron en relevancia la gran cantidad de especies de insectos nocturnos presentes en Finca Lérica. La observación de insectos en productos turísticos es prácticamente una oferta inexistente por la falta de conocimiento que los guías de turismo tienen en ese campo. El fácil acceso al bosque y la exposición que la empresa ha tenido a procesos científicos, junto con la información de especies que ya tiene disponible facilita el diseño de un producto en este campo.	Después de la cena, y una introducción a la experiencia que se va a vivir, los turistas son trasladados en carro hasta el inicio del bosque, donde a pocos metros se ha puesto una manta de luz, que atrae insectos y permite su apreciación por un tiempo prolongado.	Linternas de cabeza Manta blanca y baterías para la luz. Transporte y guía



Ilustración 9.- Las trampas de luz son utilizadas por especialistas para conocer la entomofauna nocturna. A la derecha una mariposa nocturna, *Lonomia electra*, encontrada en Finca Lérica

4.2 Caracterización del producto turístico de Café Ruiz

El producto ofrecido por la empresa de Café CASA RUIZ, es un Tour de café.

Comienza en el Coffee Shop (punto de inicio y de final del tour). El primer destino es la finca de café, donde se aprecian las plantas, la extensión del cafetal y se observa el proceso de trabajo en el campo. Después se traslada al beneficio, donde se recibe el café cosechado en la finca. Es un beneficio de grandes dimensiones donde se puede apreciar el complejo proceso de secado y clasificación al que el café es sometido antes de su exportación.

Posteriormente se visita la planta empacadora, donde se prepara el café que la empresa vende directamente empacado, siempre bajo el sello de Café Ruiz, pero con diferentes marcas.

La planta empacadora está junto al Coffee Shop donde se dio inicio el tour, y donde se termina tras una degustación de los cafés de la empresa y una posible compra de lo que el turista guste.



Ilustración 10.- Muestrario de productos de Casa Ruiz



Ilustración 11.- Cafetal de Casa Ruiz



Ilustración 12.- Trabajador en beneficio (izq.). Planta empacadora (dch.,.)

Este tour lo consumen en un año alrededor de 2000 turistas, por lo que se ha convertido en una importante fuente de ingresos para la empresa.

En cuanto a las nacionalidades, en el registro de los visitantes que café Ruiz proporcionó, destaca por su mayoría los de nacionalidad norteamericana, seguidos por los canadienses.

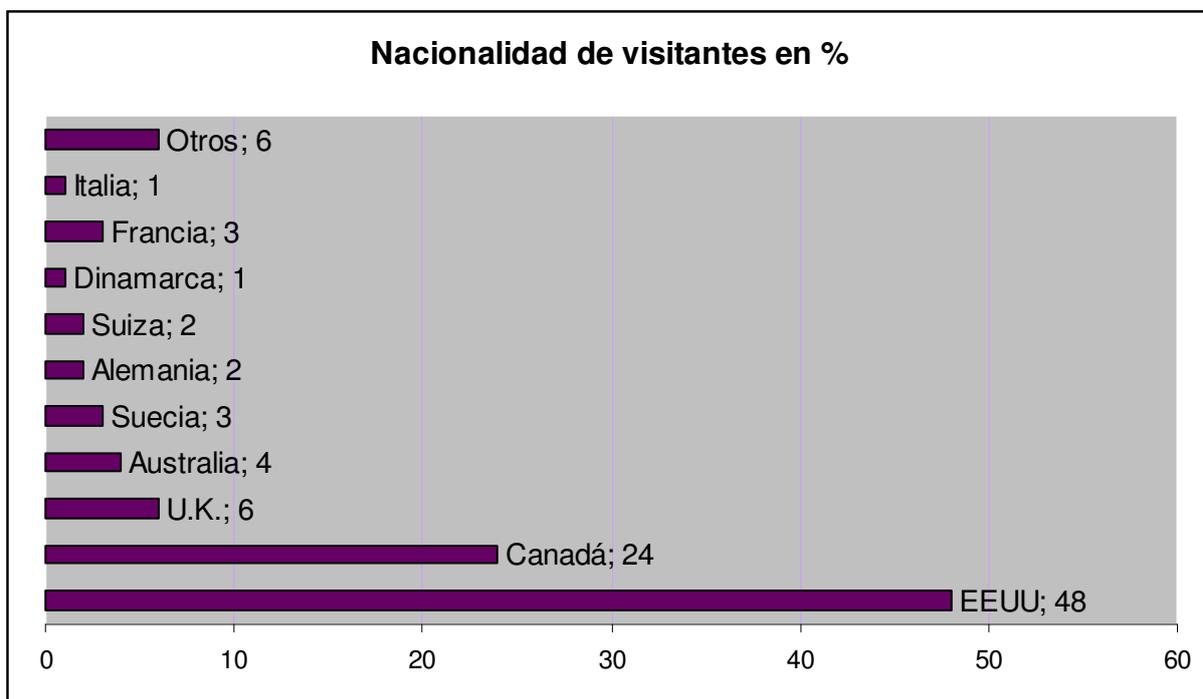


Gráfico 1.- Nacionalidades de los turistas del tour de café Ruiz durante el 2008. Fuente: encuestas elaboradas por la Dra. María Ruiz, y aplicadas a los turistas del tour de Café Ruiz.

Este tour de café no se promociona a través de tour operadores ni la empresa invierte recursos en publicidad. Por el contrario, quienes llegan lo hacen principalmente, según sus encuestas, porque alguien se lo recomendó o por que lo conocieron a través de artículos o guías de viaje. Otros se detienen al ver la información en la calle, ya que la cafetería de la empresa y la planta empacadoras se ven desde la carretera y está a corta distancia del centro de Boquete.

Según comunicación personal con la Dra. María Ruiz, el turismo nacional es prácticamente nulo.

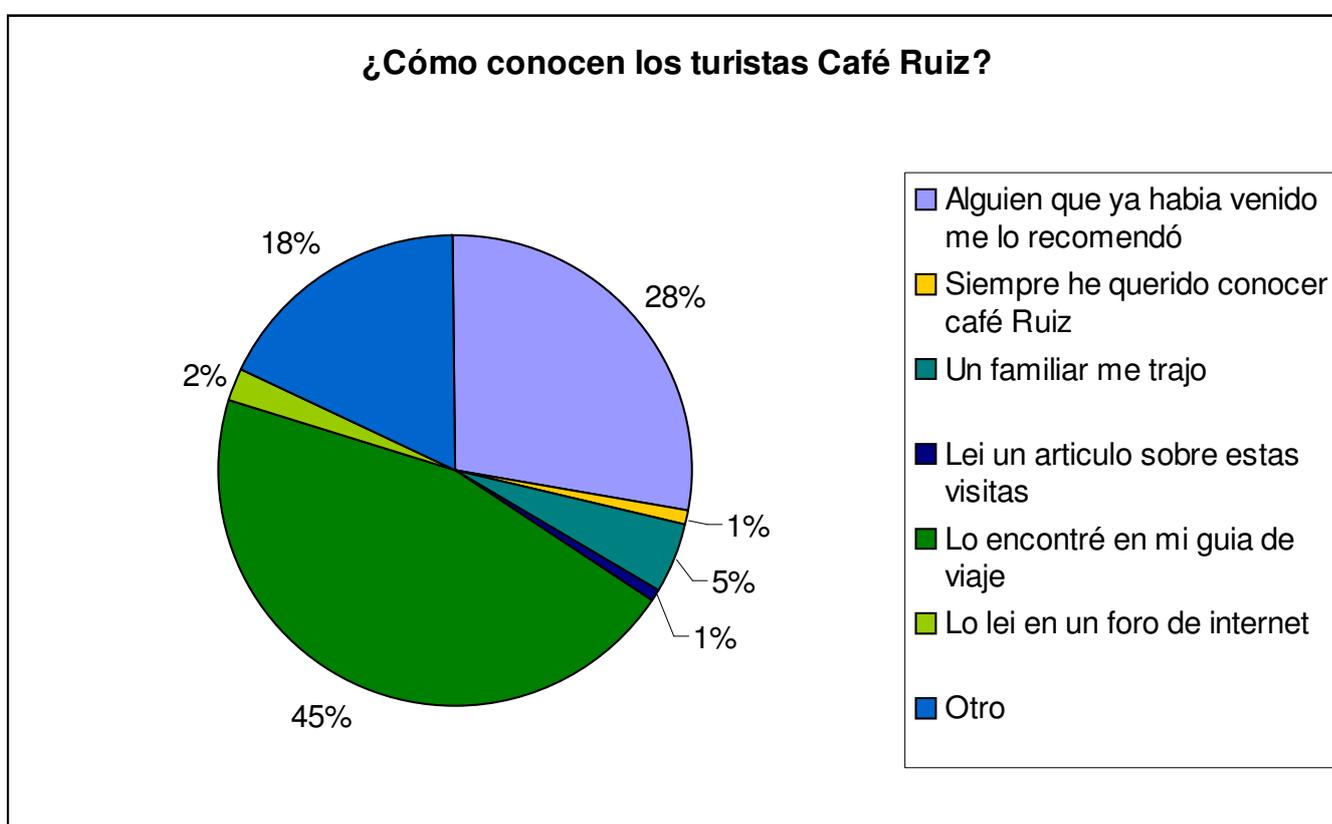


Gráfico 2.- Medios por los que Café Ruiz se da a conocer. Fuente: encuestas elaboradas por la Dra. María Ruiz, y aplicadas a los turistas del tour de Café Ruiz, 2008.

Al finalizar el tour, lo que más destacan los turistas es lo siguiente:



Gráfico 3.- Elementos que mas le llama la atención a los turistas. Fuente: encuestas elaboradas por la Dra. María Ruiz, y aplicadas a los turistas del tour de Café Ruiz, 2008.

Como se aprecia en el gráfico, lo que más atrae el interés de los turistas es la información detallada que se ofrece en el tour y el detalle del proceso de producción de café. Además, como siguientes aspectos destacados por los turistas está el respeto que se transmite por la naturaleza durante el discurso del guía en el tour, las plantas de café, y el aspecto de la finca.

Cuadro N° 12.- Resumen general del producto turístico Tour de Café, de Casa Ruiz

Componente del producto turístico		Comentarios	Recomendaciones
Atractivos	<ul style="list-style-type: none"> • Plantas de café • Cafetales con árboles • Café alta calidad • Tradición cafetalera de la familia • Fauna del cafetal • Cultura Ngobe inmersa en las actividades diarias • Planta procesadora de café • Planta empacadora de café 	<p>La imagen del cafetal es muy bonita, se aprecian diferentes tipos de aves y se puede interactuar con los trabajadores que realizan sus labores diarias.</p> <p>El beneficio impresiona por sus dimensiones y su organización.</p>	
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Tour guiado sobre producción, procesamiento y calidad del café. 		
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Senderos • Beneficio y planta empacadora 	<p>Fácilmente caminable todo el recorrido.</p> <p>Se hace énfasis en la reducción de agua y combustible en el proceso del beneficiado.</p>	<p>Rotular algunos puntos como el inicio del cafetal, el vivero, los diferentes departamentos del beneficio y los puntos clave de la planta empacadora.</p> <p>Adaptar el recorrido para personas con discapacidad, ya que en su mayoría es fácilmente caminable.</p>
Equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Mascaras y delantal en la planta empacadora por medidas higiénicas • Tazas degustación de café 	<p>Supone un atractivo mas el ponerse dicho equipo.</p> <p>La degustación final, no solamente sirve para conocer los cafés, si no que es una buena herramienta de</p>	

		mercadeo y como final del tour anima a la compra.	
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Guiado bilingüe • Traslado hasta el cafetal • Servicio de cafetería y venta de café 	<p>Destaca el interés y amabilidad del guía.</p> <p>El tour finaliza con una degustación de café</p>	

Comentario final: la información que ofrece el tour es muy completa y se puede apreciar el proceso real in situ, lo cual es muy interesante. Se transmite la complejidad que tiene producir café, mas aun cuando se trata de café de calidad, lo cual permite disfrutar del producto. El objetivo que se destaca en el tour es “desarrollar la cultura de café”

Recomendaciones:

Utilizar el traslado en carro hasta el cafetal para hacer una contextualización a cerca de la situación internacional del café (e indirectamente destacar la posición de boquete y el café de la empresa)

Propiciar la interacción con los trabajadores en la finca y beneficio

Informar en el beneficio de que el 10% del café producido se vende en la cafetería de café Ruiz y el resto se exporta

Fuente Elena Galante, 2009

Cuadro N° 13.- Resumen general del producto Coffe Shop de Casa Ruiz

Componente del producto turístico			Comentarios	Recomendaciones
Atractivos	<ul style="list-style-type: none"> • Café alta calidad • Tradición cafetalera de la familia 	<p>El café recién empacado proviene de la planta empacadora.</p> <p>Esta cafetería tiene muy buena ubicación junto a la carretera y es un buen punto para promocionar el café de Casa Ruiz.</p>	Facilitar información por escrito a cerca de las diferencias existentes entre los diferentes tipos de café que se ofrecen bajo la marca de Café Ruiz.	
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Degustación de café y repostería casera hecha con productos locales. • Navegar por internet 	<p>La repostería es deliciosa y tiente definitivamente el consumo de una taza de café.</p>	<p>Ofrecer repostería hecha a base de café e incluso ofrecer para la venta un libro de recetas que utilicen el café como uno de sus ingredientes.</p> <p>Sería un valor agregado que las dependientas de la cafetería sugirieran que tipo de café tomar según el tipo de repostería que se elija, ya que los sabores condicionan mucho el tipo de café, y es una forma de resaltar que el café es un producto con una cultura asociada para degustarlo con la mayor calidad.</p>	
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Cafetería equipada y muy bien acondicionada 	<p>Las condiciones de la cafetería y la repostería que ofrecen invitan a quedarse y volver a tomar un buen café.</p>		
Equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Tazas degustación de café 	<p>Supone un atractivo más el ponerse dicho equipo.</p> <p>La degustación final, no</p>	<p>No ofrecer ningún tipo de material desechable para el café, repostería,</p>	

		solamente sirve para conocer los cafés, si no que es una buena herramienta de mercadeo y como final del tour anima a la compra.	azúcar etc... ya que además de suponer una generación innecesaria de basura, no es acorde con la imagen de calidad y excelencia del café.
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de cafetería y venta de productos. 	Buen servicio y buena atención	Sería recomendable que las dependientas del café puedan incentivar mas la compra explicando y hablando mas a cerca de los productos que se ofrecen.
<p>Comentario final: El Coffee Shop no es solamente el inicio y el fin del tour, si no que es un sitio ideal para la venta del café y un excelente reclamo de promoción tanto de tour como del café.</p> <p>Recomendaciones: Informar con un banner a cerca del tour de café, en los exteriores de la cafetería.</p>			

Fuente Elena Galante, 2009

4.3 Inventario de atractivos de Finca Don Pepe

A diferencia de los dos destinos anteriores, finca Don Pepe no cuenta con un producto turístico, por lo que este apartado se centra en definir su potencial.

La finca Don Pepe tiene dos entradas y se extiende hasta las faldas del parque nacional Volcán Barú, por lo que tiene función de zona de amortiguamiento del parque. Está muy cercana a la finca de Casa Ruiz y a unos 20 minutos de la ciudad de Boquete.

La presencia de árboles y plantas de café convierte este cafetal en un sitio adecuado para realizar una explicación de la relación existente entre el café con sombra y la conservación de la biodiversidad, por funcionar este como un sitio de transición, refugio y alimentación de diferentes especies. Hay árboles de aguacatillo (alimento de quetzales) y otros árboles con frutos. Se escucharon diferentes especies de aves, entre ellas palomas torcaces y pericos.

Es un lugar ideal para la observación de aves por ser zona abierta entre árboles con frutos que alientan a diferentes especies como el Quetzal o las palomas.

La visita permite conocer in situ diferentes especies de plantas de café en un entorno de naturaleza.

La entrada a la finca es un sitio muy accesible, no obstante los senderos internos necesitan de reparaciones para que un transporte pueda entrar sin problemas.



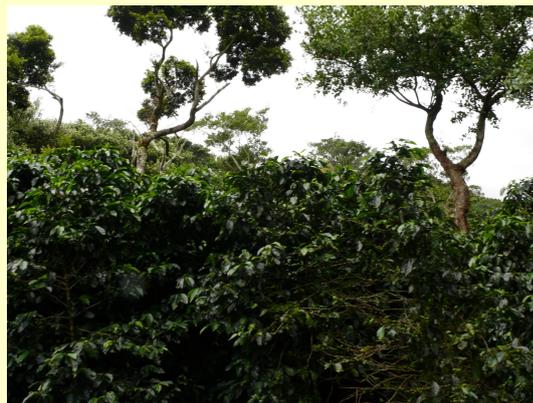
Ilustración 13.- Imagen de algunas calles internas de la finca

- **Atractivos Naturales**

Nombre del elemento	Vistas Panorámicas
Categoría	Sitio Natural
Tipo	Lugar de observación de flora, fauna y disfrute del paisaje
Subtipo	Montaña y planicie
Características principales	A través de la observación del paisaje desde la finca, se pueden entender los usos del suelo del territorio y las actividades productivas, así como la evolución de las mismas en el tiempo.
Jerarquía	2
Ubicación y medio de acceso	El paisaje se aprecia desde diferentes puntos de la finca, especialmente desde el posible mirador frente al parque Volcán Barú y desde el recibidor de la finca.
<p>Resumen: Hay una interesante mezcla de paisajes, desde vistas a cultivos de las montañas circundantes, que permiten la explicación de los usos del suelo que se hacen en Boquete, hasta las extensiones de café con sombra y las montañas del parque nacional hasta el mar del pacífico.</p>	
	

Nombre del elemento	Plantacion de café
Categoría	Sitio de producción –agricola
Tipo	Café
Subtipo	Café con sombra (aporte personal)
Características principales	Plantas de metro y medio aproximadamente. Se pueden observar los granos y flores.
Jerarquía	2
Ubicación y medio de acceso	Desde el inicio del cafetal, no obstante lo ideal sería definir un sitio específico donde se pueda observar y experimentar con detenimiento la planta.

Resumen: Las plantas de café vistas in situ permiten apreciar los detalles del crecimiento del fruto, oler sus flores y ver sus granos, llamados cerezas, (verdes en los primeros estadios y rojos o amarillos cuando están maduros), conocer su tamaño, forma de crecimiento y observar las diferencias morfológicas entre unas especies y otras.



Nombre del elemento	Vista del Parque Nacional Volcán Barú
Categoría	Sitio natural
Tipo	Lugar de observación
Subtipo	Planicie
Características principales	El paisaje que se observa desde el punto de la finca que está frente al parque Volcán Barú, permite no solamente una vista aérea del cafetal que hay entre el parque y la finca, si no el disfrute en perspectiva del bosque nuboso e incluso del mar en un día despejado.
Jerarquía	2
Ubicación y medio de acceso	Es la zona de la finca donde debería terminar el circuito ya que es el último sitio fácilmente accesible y su vista permite el disfrute del paisaje.

Resumen: Es un lugar ideal para disfrutar en un mirador de las vistas y facilitar una explicación a cerca de el parque nacional, los sistemas ecológicos de los bosques nubosos, la importancia de los cafetales como zonas de amortiguamiento de las zonas protegidas, etc...



Nombre del elemento	Árboles maduros
Categoría	Sitio natural
Tipo	Lugar de observación de flora y fauna
Subtipo	árboles
Características principales	Tras pasar la entrada de la finca llegamos a una zona de bosque secundario, de grandes árboles donde se disfruta de un llano resguardado por la vegetación.
Jerarquía	2
Ubicación y medio de acceso	Muy accesible el vehiculo, preferiblemente de doble tracción.

Resumen: Permite el disfrute del bosque, es una zona resguardada de viento



Nombre del elemento	Aves
Categoría	Sitio Natural
Tipo	Fauna
Subtipo	Aves
Características principales	Los árboles con frutos y la cercanía al parque nacional hacen de una finca un lugar ideal para el avistamiento de aves. Existen inventarios de aves de fincas cercanas que son pertinentes así mismo para esta, por lo que dicha información podría utilizarse durante el tour.
Jerarquía	2
Ubicación y medio de acceso	Por toda la finca
<p>Resumen: Si bien no es un sitio específico de turismo ornitológico, si permite la observación de aves llamativas que viven entre el cafetal y el bosque del parque Volcán Barú.</p>	

- **Atractivos relacionados con realizaciones técnicas contemporáneas**

Nombre del elemento	Recibidor de café
Categoría	Realizaciones técnicas
Tipo	Explotación agropecuaria
Subtipo	Industria del café
Características principales	Es un recibidor pequeño, desde el cual se aprecia una excelente vista de los alrededores y permite la explicación de uno de los primeros pasos en la producción de café.
Jerarquía	2
Ubicación y medio de acceso	Está a pocos metros de la entrada a la finca, junto al camino.

Resumen: Las vistas desde el beneficio son y se pueden apreciar diferentes usos de la tierra en la En época de cosecha, en la que se utiliza el beneficio, verlo en actividad, inmerso en el cafetal, es toda una experiencia cultural.



Nombre del elemento	Beneficio de café
Categoría	Realizaciones técnicas
Tipo	Explotación agropecuaria
Subtipo	Industria del café
Características principales	El Beneficio, si bien no es grande, está muy bien conservado y cuidado. Los principales pasos dentro del beneficio ya están rotulados y la pintura permite una imagen armónica entre el beneficio y el paisaje. Reutilizan el agua en el proceso para minimizar su gasto, producen abono orgánico en lombricomposteras a partir de la cereza del café y utilizan las pieles del grano (pergamino) como único combustible.
Jerarquía	2
Ubicación y medio de acceso	Fácil acceso con vehículo doble tracción.

Resumen: El beneficio está ubicado en una zona relativamente elevada, y rodeado de zona de cafetal, por lo que el entorno es muy “auténtico” y permite una relación directa con la naturaleza y la cultura del café.



Nombre del elemento	Bodega de almacenamiento de café
Categoría	Realizaciones técnicas
Tipo	Explotación agropecuaria
Subtipo	Industria del café
Características principales	En el beneficio de café hay una bodega que es donde se almacena el café en época de cosecha. Según los dueños nunca se ocupa la bodega en toda su capacidad y el espacio es muy amplio.
Jerarquía	0
Ubicación y medio de acceso	A al entrada del beneficio.

Resumen: Aunque se ha clasificado con jerarquía 0 debido a que la bodega no presenta interés ninguno en sí misma, si puede ser un sitio adecuado para destinar un espacio a una exhibición de información sobre los métodos de recolección del café u otro tema que esté acorde con el potencial producto turístico. La atmósfera de la bodega por ser donde se recibe el café, es un agradable.



- **Atractivos relacionados con el Patrimonio intangible y Folklore**

Nombre del elemento	Cultura del café y de la producción del café de forma tradicional
Categoría	Folklore
Tipo	Tradición en modo de producción
Subtipo	Tradición familiar de la Producción de café
Características principales	La familia ha trabajado la industria del café, desde 1899, durante más de cuatro generaciones, que han crecido, trabajado y vivido alrededor de este producto, mejorando su calidad año tras año.
Jerarquía	2
Ubicación y medio de acceso	_____

Resumen: La familia Vázquez ha dedicado su vida durante más de 4 generaciones a la producción de uno de los mejores cafés del mundo. Durante ese tiempo las técnicas han evolucionado y su modo de producción ha cambiado, no obstante ellos mantienen en la memoria las técnicas que se utilizaban a principios de 1800 y podrían replicarlas para transmitírselas a los turistas. El logotipo de la empresa, un caballo cargando café, transmite ese manejo de la producción que se hacía años atrás.



4.4 Inventario de atractivos de Finca Altolino

Al igual que en el caso de finca Don Pepe, se ha realizado un análisis de potencial turístico de la finca de Alto Lino, a través de un inventario de atractivos turísticos.

Esta finca es propiedad de la familia Garrido, representada, para efectos de este trabajo, por el Sr. David Garrido.

Está ubicada en la zona de Altolino, a aproximadamente 15 minutos del centro de Boquete y su acceso es muy fácil.

La finca destaca por dos elementos fundamentales no basados en café pero si en naturaleza e historia. Por un lado cuentan con una excelente colección de orquídeas, en una región en la que no existe ningún jardín que exhiba estas plantas. Este invernadero no está en buen estado, pero las plantas si son cuidadas y están en buenas condiciones. Por otra parte en esta finca se construyó el primer hotel de Boquete, hoy derribado, en el cual se hospedaron personajes de la talla de Henry Pittier y el aviador Limberg.

Los alrededores de la finca son amplios y con excelentes vistas y al ser muy llano el terreno, esto permitiría la creación de jardines abiertos y habilitación de dicho entorno.

La familia tiene una amplia experiencia en producción de café y flores. Dicho conocimiento puede ser sin duda de gran importancia para desarrollar un producto turístico fundamentado en naturaleza en esta finca.



Hay también viveros de producción de diferentes especies de plantas y una construcción utilizada actualmente como casa por la familia indígena que cuida dichos viveros.



Ilustración 14.- Casa presente en la finca (arriba). Orquídeas de la exhibición de orquídeas.

- **Atractivos Naturales**

Nombre del elemento	Orquídeas
Categoría	Sitio natural
Tipo	observación de flora
Subtipo	Orquídeas
Características principales	No se sabe el numero de especies que hay en la colección, pero durante la visita se apreciaron numerosas plantas, muchas de ellas en floración. Las orquídeas están dentro de una vieja instalación a modo de invernadero. Los dueños no cuentan con información de las especies que cultivan.
Jerarquía	2
Ubicación y medio de acceso	A la entrada de la finca. Muy accesible.

Resumen: en la finca hay, propiedad de la familia, una gran colección de orquídeas. No se sabe cuántas especies diferentes y que especies hay en total, pero es sin duda un gran tesoro natural con gran potencial turístico. Este es sin duda el principal atractivo de la finca.



Nombre del elemento	Árbol de gran altura
Categoría	Sitio natural
Tipo	observación de flora
Subtipo	Árbol de gran altura
Características principales	Es un árbol maduro, alto de dimensiones muy grandes que llama la atención.
Jerarquía	2
Ubicación y medio de acceso	Junto a la colección de orquídeas, a la entrada de la finca.

Resumen: El árbol destaca en su entorno, por sus dimensiones y su belleza. Es un complemento muy llamativo que enriquecería el potencial producto turístico.



Nombre del elemento	Paisaje de los alrededores
Categoría	Sitio Natural
Tipo	Lugar de observación de flora, fauna y disfrute del paisaje
Subtipo	Montaña y planicie
Características principales	La finca está rodeada de montaña por un lado y situada en un alto, por lo que se pueden apreciar vistas del pueblo y las montañas de alrededor.
Jerarquía	1
Ubicación y medio de acceso	Alrededores de la finca.

Resumen: en días despejados las vistas del pueblo desde la finca en alto son espectaculares. En días nublados resulta muy atractivo ver las nubes entrar en la montaña que corona la parte trasera de la finca.



5. DISCUSIÓN

Como ya se ha planteado en el apartado 1.4 el objetivo final del presente trabajo es el diseño de un circuito turístico en la ciudad de Boquete, que beneficie a 4 empresarios, propietarios de las fincas Lérída, Casa Ruiz, Don Pepe y Altolino. De estas 4 fincas, dos ya tienen un producto turístico maduro y en funcionamiento (Finca Lérída y Casa Ruiz), las otras dos cuentan con potencial para el desarrollo pues aun con sus atractivos, no han sido aprovechadas con ese fin. (Finca Don Pepe y finca Altolino).

Para definir el posible circuito es necesario definir qué tipo de productos ya en el mercado de las Fincas Lérída y Casa Ruiz es posible incluir, y qué tipo de productos hemos de diseñar para las fincas Altolino y Don Pepe, según los atractivos en ellas inventariados, buscando aquellos complementarios.

Para el diseño del producto turístico partiremos de las siguientes premisas:

- El promedio de estadía de Los turistas en Boquete es de una y/o dos noches, por lo que el circuito deberá contribuir a que la estadía aumente al menos en una noche más.
- Los turistas que visitan Boquete son amantes de la naturaleza y muestran mucho interés por el café, por lo tanto lo recomendable es que los productos turísticos que se ofrezcan contemplen dichas preferencias.
- Los empresarios que participarán en el circuito quieren contribuir al desarrollo sostenible de su comunidad.
- Los empresarios que participarán en el circuito ven en ello una forma de transmitir a más personas la cultura del café y las riquezas de su comunidad (tradición y naturaleza)
- Boquete y el contenido de las fincas se puede resumir en tres palabras: Tradición, Biodiversidad y Café.

5.1 Elementos a destacar en cada una de las fincas.

Cuadro N° 14.- Cuadro comparativo de los atractivos o productos mas destacados para cada una de las fincas		
Finca	Concepto a incluir en el circuito	Justificación
Finca Lérica <i>* Finca con un producto turístico ya maduro.</i>	Aves Hospedaje y alimentación	El tour de aves de Finca Lérica tiene un excelente posicionamiento en el mercado ornitológico y el servicio de alimentación y hospedaje es de alta calidad. Además se busca complementariedad con el resto de productos que podrían incluirse en el circuito y el tour de aves no se ofrece en las otras fincas participantes.
Tour de café de Casa Ruiz <i>* Finca con un producto turístico ya maduro.</i>	La industria del café	Este Tour de café es excelente y demuestra la experiencia de la empresa en el campo del café y del proceso de beneficiado. Además, este producto lleva varios años en el mercado obteniendo muy buenos resultados.
Finca Don Pepe <i>*Finca sin producto turístico</i>	Tradición familiar en el cafetal	La Finca Don Pepe destaca por su cercanía con el Parque Nacional Volcán Barú y las vistas que desde ella se ofrecen. Además de esta empresa destaca el interés por la tradición de la familia en el sector cafetalero y su conocimiento por las técnicas tradicionales de recolecta de café, por lo que el concepto del tour se recomienda orientar hacia el concepto de “café y tradición”.
Finca Altolino <i>*Finca sin producto turístico</i>	Orquídeas y otras flores.	De esta finca destaca la colección de orquídeas como su atractivo principal. Las orquídeas son un elemento complementario a los otros atractivos de las demás fincas a incluir en este circuito y además no hay exhibiciones de orquídeas en Boquete, por lo que se recomienda trabajar una exhibición de estas flores.

Fuente Elena Galante, 2009

Estos rasgos, que son los más representativos de cada una de las fincas, serán la base para la elección de los productos turísticos ya existentes de las Fincas Lérica y Casa Ruiz y el diseño de los productos turísticos nuevos para las fincas Don Pepe y Altolino, las cuales no cuentan con un producto definido, para, posteriormente poder diseñar un circuito turístico entre las cuatro fincas.

No hay que obviar por otra parte, la importancia del Parque Nacional Volcán Barú, que además está conceptualmente incluido en la visita a la finca Don

Pepe. Este parque, que se considera un atractivo de categoría III (máxima categoría e importancia desde un punto de vista turístico según los criterios de clasificación de la OEA) deberá incluirse en otro posible circuito a futuro. . El parque se puede visitar de diferentes formas, puede ser un día completo para llegar a la cima o medio día recorriendo el sendero de Los Quetzales, será necesario definir que tipo de tour en el parque es compatible en tiempo y recursos con el circuito a diseñar.

Por otro lado, aunque miembros de la cultura indígena Gnöbe Buglé están presentes en la zona, como principales recolectores del café, no se han tomado en cuenta dentro del diseño del producto, ya que se considera que de formar parte del mismo debe ser por decisión propia mediante un proyecto turístico comunitario, y no como un recurso cultural utilizado por aquellos ajenos a su cultura.

No obstante, su participación se menciona dentro del tour de café de Casa Ruiz, como actores en la cadena de valor del café, destacando la importancia de esta etnia en la producción cafetalera de Boquete y su vínculo económico y social con este cultivo.

5.2 Diseño de los productos turísticos potenciales de Finca Don Pepe y Finca Altolino

5.2.1 Finca Don Pepe

- **Justificación**

Como ya se ha mencionado, la finca Don Pepe destaca desde un punto de vista turístico por dos elementos: sus vistas al Parque Nacional Volcán Barú y el conocimiento que tiene la familia por la forma tradicional de recoger café, modo en que trabajaban cuando la familia incursionó en el negocio.

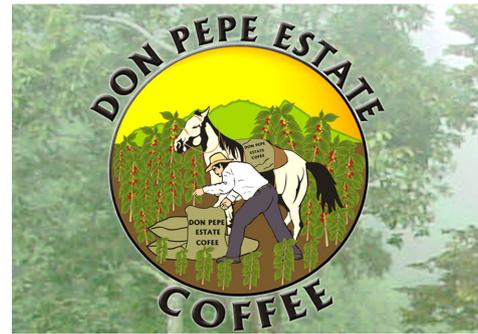
Los árboles de la finca también destacan en su entorno, por cubrir en la mayoría de los casos el cafetal y convertirlo en un bosque así como el beneficio, por estar muy cuidado y ser de pequeño tamaño, por lo que se puede apreciar a simple vista y con una pequeña visita.

Al no existir ningún producto turístico en curso, podemos modelar el diseño de un futuro producto con base en sus fortalezas y atractivos más destacados y las condicionantes del entorno.

Hemos visto que en Boquete ya hay una pequeña oferta de *Coffee Tours* que están en funcionamiento, entre ellos el de Casa Ruiz, que se incluirá en la oferta del circuito. En el caso de la Finca Don Pepe, el tour de café a desarrollar debe de ser sustancialmente diferente para que se complemente, buscando la sostenibilidad de la actividad turística y el mayor posicionamiento de la región como destino turístico.

Es por esta razón que debemos definir un rasgo diferenciador sobre el cual conceptualizar el circuito, y en este caso, teniendo en cuenta el inventario de atractivos de la finca Don Pepe y el producto de Café Ruiz, se recomienda basar el diseño del producto de este tour en el conocimiento que la familia tiene de las prácticas antiguas de la recolección y procesamiento del café. Según esto, este tour de café supondría un viaje al pasado, a una finca cafetalera de 1898 y para vivir la recolecta del café a la antigua usanza.

Una muestra de la importancia que esta empresa le da a su larga trayectoria en el negocio del café como familia es el logo de la marca del café de la finca Don Pepe que representa la forma tradicional de transporte del café utilizando alforjas y caballos, hoy en día sustituido por maquinarias



Esta experiencia en el campo, se puede además complementar con la visita a un museo en el beneficio, en el que se exhiba maquinaria antigua de procesamiento del café, que ya esté en desuso por le evolución de las técnicas de producción, pero que forma parte de un pasado rescatado como eje central de la experiencia en Finca Don Pepe.

Es importante destacar además la cercanía y las vistas que desde esta finca hay del Parque Nacional Volcán Barú.

El producto turístico potencial de Finca Don Pepe

El producto turístico de finca Don Pepe estará fundamentado en la producción y recogida del café a la usanza antigua remontándonos a su fundación en los años 1898 y posteriores. Además, como atractivo complementario, se hará referencia al Parque Nacional Volcán Barú, que colinda con la finca

- **Los componentes del producto turístico**

Para definir los componentes del producto turístico de Finca Don Pepe se partirá de los principales atractivos identificados buscando los elementos necesarios para su puesta en valor. Para ello se definirán las necesidades a tener en cuenta para cada componente del producto turístico: atractivos, actividades, infraestructura, equipamiento y servicio, así como el mercadeo,

herramienta sin la cual el producto turístico no llega a ser conocido por el destinatario final (turista o tour operador).

La matriz que se presenta a continuación es un resumen de las necesidades a abordar para diseñar el producto turístico en Finca Don Pepe. Adicionalmente se detallan algunos de los componentes, con una explicación breve o ilustración.

Cuadro N° 15.- Componentes del producto turístico potencial Finca Don Pepe		
COMPONENTES DEL PRODUCTO TURÍSTICO POTENCIAL FINCA DON PEPE		ASPECTOS A TOMAR EN CUENTA
Atractivos	Vistas al Parque Nacional Volcán Barú	Para apreciar las vistas se recomienda facilitar un lugar de descanso y observación del paisaje. Este punto es ideal para hablar del Parque Nacional Volcán Barú y del café como un cultivo amigable con el ambiente favorable en las zonas de amortiguamiento.
	Recogida del café de manera tradicional	Lo que más destaca es el rol de los caballos en la recolección del café, lo cual se refleja en el logo de la empresa.
	Recibidor de café	Puede ser conceptualmente el punto de inicio o de partida de la visita por su ubicación
	Árboles maduros y aves vinculadas (beneficios del café con sombra)	Destacar el importante rol de los árboles en el café con sombra, tanto biológico como para el cultivo.
	Cafetal	Ofrecer una explicación sobre la importancia de los cafetales con sombra como zonas de amortiguamiento.
Actividades	Paseo a caballo por la finca	La exploración de la finca deberá hacerse como la hacían los recogedores de café en 1898, es decir, a caballo.
	Observación de cultivos del café y fauna asociada	Se comenzará a hacer desde la entrada a la finca
	Acercamiento al Parque Nacional Volcán Barú	En el mirador se hablará sobre el parque. Se recomienda facilitar en este punto páneles de información con curiosidades y datos a resaltar del parque y la finca. (ver anexo n°1_)
	Exploración del beneficio	Donde se darán a conocer los métodos tradicionales de procesar el café cuando llegaba al beneficio.
	Recolectar café	Utilizar recipientes y otras herramientas utilizadas antiguamente.
Infraestructura	Mirador tipo Deck	Para disfrutar de las vistas del Volcán desde la finca. Se recomienda que este sea de un material natural, como pueda ser la madera tratada, ya que no debe destacar visualmente del entorno. (ver anexo n°1_)
	Senderos	Deben ser habilitados y mejorados para evitar accidentes. Como mínimo, su ancho debe permitir el camino de dos personas juntas,

		una al lado de la otra.
	Servicios sanitarios	Debe haber un servicio sanitario en el inicio y fin del circuito y avisar a los turistas de su ubicación al inicio del tour.
	Bodega-Museo informativo	Es el futuro sitio dedicado a explicar los métodos tradicionales de secado y tostado de café, con instrumentos y maquinaria antigua, fotografías y paneles informativos e ilustrativos.
Equipamiento	Caballos	Es un medio de transporte que añade valor y diversión al producto y convierte en vivencia el método tradicional de transporte del café.
	Carro o buseta para movilizar turistas	Utilizar caballos durante todo el recorrido puede resultar muy cansado y largo, por lo que se recomienda iniciar con otro tipo de transporte, que además es necesario utilizar para llegar hasta la finca.
	Radios de comunicación para el guía	Por efectos de seguridad. Si hay buena cobertura, puede ser un teléfono celular
	Paneles informativos en mirador y museo-bodega	Para facilitar el trabajo del guía y enriquecer la información.
Servicio	Guía especializado	Es necesario diseñar el discurso que queremos que siga el guía. El guía debe saber hablar inglés y será necesario capacitarlo en el tema del café así como en nociones básicas de flora y fauna de la zona, historia natural, etc..
Mercadeo	<p>El concepto a resaltar en este producto es “el viaje al pasado” que supone, ya que se conocerá como se trabajaba el café hace más de un siglo. Con este concepto se transmite la idea de tradición familiar y experiencia.</p> <p>Considerar frases tales como “un viaje a 1898”, “ el sueño de un tatarabuelo” etc.. que transmiten de una forma fantasiosa la idea de rescate del pasado.</p>	

Fuente Elena Galante, 2009

- **Descripción del producto Turístico Finca Don Pepe: Tour de Café a la antigua usanza**

El tour comenzará a la entrada de la finca, a la cual se accederá en vehículo por los senderos rodeados de cafetales y altos árboles hasta llegar al mirador desde el cual se puede divisar el Parque Nacional Volcán Barú e incluso el mar en un día despejado. En el mirador, el guía hablará de la importancia del parque nacional para posteriormente relacionar la conservación del parque con los cultivos de café que se encuentran en la zona de amortiguamiento y el rol ecológico de dicho cultivo.

En el mirador los turistas tendrán información adicional, escrita de forma sencilla sobre curiosidades del parque y el café, de tal manera que pueda resultar amena e interesante para el visitante

En este punto el guía enseñará a los turistas a recolectar café y para posteriormente, caminando, llegar hasta el recibidor de café, donde les estará esperando un nuevo modo de transporte, el caballo, utilizado antiguamente como medio de transporte de personas y carga durante la cosecha del café. Como antiguamente, se depositarán los granos en las alforjas ya llenas de los caballos, para emprender el camino entre el cafetal, hasta el beneficio.

Una vez llegado al beneficio para depositar el café, se realizará una visita al museo, donde se exhibirán las técnicas más antiguas de secado y tostado del café, así como de procesamiento final y la experiencia de la familia en dicha tradición. En este punto el turista podrá degustar una taza del café de la finca y comprar productos típicos.

- **Pasos a seguir para el diseño del producto**

Las siguientes actividades se espera sirvan de orientación a los empresarios dueños de la finca Don Pepe, para una adecuada implementación del producto propuesto.

ACTIVIDADES	RESPONSABLES
FASE I: Definición del proyecto	
Identificación de los atractivos centrales para el diseño del potencial producto turístico	<i>Realizado con este trabajo</i>
Definición del producto a ofrecer	<i>Realizado con este trabajo</i>
Análisis de factibilidad financiera	Especialista en finanzas
FASE II: Construcción de infraestructura	
Diseño del mirador: dimensiones, materiales, localización	Constructor y dueño de la finca
Mejora de senderos	Constructor y dueño de la finca
Construcción de servicios sanitarios	Constructor y dueño de la finca
Acondicionamiento y decoración del espacio del museo	Dueño de la finca
Señalización y rotulación	Dueño de la finca o apoyo
FASE III: Diseño de la información asociada	
Diseño de información asociada al mirador	Especialista en turismo y comunicación
Impresión de materiales de información asociados al mirador	Diseñador gráfico
Diseño de información del museo de maquinarias antiguas	Especialista en turismo y comunicación
Impresión de materiales de información asociados al museo	Diseñador gráfico
Diseño del guión del guía (de las ideas que irá contando para que tengan conexión, lógica secuencial y para poder asegurar siempre la misma calidad)	Especialista en turismo y comunicación/ dueño de la finca

FASE IV: Contratación y capacitación del personal	
Contratación del guía	Dueño de la finca
Inducción del personal al trabajo que realizarán y capacitación sobre el tema del café y el discurso que tendrá que ofrecer	Dueño de la finca
FASE V: Adquisición de equipo	
Compra/alquilar o acuerdo con una contraparte para uso de caballos	Dueño de la finca
Compra/adquisición de sacos de café para montura de los caballos	Dueño de la finca
Compra del uniforme del guía	Dueño de la finca
FASE V: Estrategia de comunicación y mercadeo	
Diseñar una estrategia de mercadeo y comunicación del producto hacia el mercado turístico	Especialista en mercadeo turístico
Implementar la estrategia	Empresa/Dueño de la finca
FASE VI: Inauguración	
Preparación de acto de inauguración oficial (antes de este momento se habrán tenido que realizar ya algunas comunicaciones a nivel de mercadeo comunicando que el proyecto existe)	Dueño de la finca
Invitación a periodistas y actores de turismo de Boquete, así como a tour operadores	Dueño de la finca
Diseño de material promocional (brochures)	Especialista en comunicación

Fuente Elena Galante, 2009

NOTA: Están consideradas las principales acciones a tener en cuenta. Las fases no implican que necesariamente se deban ejecutar en dicho orden.

5.2.2 Finca Altolino

- **Justificación**

En la finca Alto Lino destaca sobre cualquier otro atractivo la espectacular colección de orquídeas. Hay que tener en cuenta que las orquídeas son un gran atrayente de visitantes a Boquete que llegan durante los principales días de la Semana Santa, para presenciar la Expo Orquídea anual.

El diseño de un área de exhibición de estas plantas debería ser por lo tanto el producto central, complementado con plantas nativas en los alrededores e información adecuada y sencilla, pero con base científica, sobre las orquídeas exhibidas, así como de otras plantas especiales de los jardines.

Cuando hablamos de información sencilla, como en el caso de la Finca Don Pepe, nos referimos a interpretación ambiental, una forma de comunicación amena, sencilla y pertinente para el turista, sobre el objeto que está observando, lo cual además de agregarle valor el producto turístico, pues son muy pocos los proyectos turísticos que ofrecen realmente información correctamente interpretada y de calidad, funciona como una herramienta de sensibilización de los turistas y de comunicación de los procesos ambientales. Esta información, en el caso de la futura exhibición de orquídeas, permitirá, no solamente la oferta de un tour autoguiado, si no que además resaltará la importancia de cada orquídea como organismo natural, por encima de su belleza estética.

Al igual que el resto de empresarios implicados en el proceso, la empresa propietaria de la finca Altolino es productora de café. Por ello y para continuar con el eje conceptual del circuito, en el que está presente el café como cultivo y cultura de Boquete, se recomienda incluir las plantas de café como parte del paisajismo circundante de la exhibición de orquídeas. A continuación se explica de qué forma.

El producto turístico potencial de la Finca Altolino

Se ha hecho evidente que el mayor atractivo de la finca, que destaca sobre el resto es la colección de orquídeas, atractivo inexistente en Boquete en este momento, por lo que el producto a diseñar tendrá como atractivo principal estas plantas. Pero además las plantas de café tendrán también su protagonismo de una forma original y también novedosa en la zona.

**Cuadro N° 16.- Componentes del producto turístico potencial
Finca Altolino**

COMPONENTES DEL PRODUCTO TURÍSTICO POTENCIAL FINCA ALTOLINO		COMENTARIOS
Atractivos	Orquídeas	Es imprescindible identificar las orquídeas para saber a que especie pertenece cada planta, información básica para los turistas y para poder elaborar información interpretativa sobre cada planta.
	Árbol grande de la entrada	Identificarlo científicamente y ponerle un rotulo de interpretación ambiental (ver anexo n°1)
	Jardines de los alrededores (potenciales jardines a diseñar)	El paisajismo de los alrededores de la exhibición de orquídeas es fundamental para ofrecer una imagen homogénea y un sitio armónico que invite a estar y disfrutar de la naturaleza.
Actividades	Observación y fotografía de orquídeas dentro de la exhibición	Las orquídeas deben estar dispuestas en el interior de formas muy ordenadas, agrupadas por especies y bien identificadas, con espacio suficiente para permitir apreciarlas por separado.
	Paseo por los alrededores	Los jardines exteriores permitirán el entretenimiento adicional de los visitantes y el disfrute integral del paisaje.
	Exploración del laberinto vegetal de plantas de café	Actividad extra, diferente y muy acorde con el circuito, la finca y Boquete.
	Degustación de café y repostería	Se ofrecerá café de la empresa o de las empresas del circuito. A ser posible la orquídea deberá de ser protagonista en el empaque del café de la empresa propietaria, para mantener un eje conceptual que ligue todo el producto.
Infraestructura	Infraestructura de la exhibición de orquídeas (invernadero o similar)	Es necesario diseñar los senderos dentro de la exhibición a modo de flujo grama, para evitar amontonamiento de visitantes en unos puntos, daños en las plantas y asegurar la calidad de la visita. Deberá de haber un punto de salida y otro de entrada diferentes y debidamente señalizados.

		Se recomienda que esté habilitado para personas con discapacidad. Se adjuntan fotografías en el anexo n°1. Es importante notar que la inversión no requiere de un alto costo, puede ser de cedazo y concreto, lo importante es que el resultado final sea armónico con el entorno y que el interior de la exhibición sea de alta calidad.
	Sendero delimitado para recorrer los jardines	Para facilitar el camino y proteger los jardines, será necesario diseñar una red de senderos que abarquen toda el área. El material del que se recubran deberá permitir el paso de sillas de ruedas, carritos de bebés etc...
	Cafetería	Lo importante es que sea acogedora y permita la estadía tanto al aire libre como en interior para los días de frío.
	Laberinto vegetal	El diseño de un laberinto vegetal en los jardines aledaños a la exhibición, es un atractivo más a ofrecer y un elemento de diversión para el turista. Se recomienda utilizar exclusivamente plantas de café, para mantener conexión con el tema del circuito (ver anexo n°1) El laberinto vegetal puede convertirse además en un recorrido botánico si ofrecemos información de las plantas ahí presentes.
	Señalización	Para indicar en la calle la dirección al proyecto y diferenciar los diferentes sitios dentro del mismo. (no confundir con los rótulos de interpretación ambiental, ya que cumplen una función diferente)
	Servicios sanitarios	Debe haber un servicio sanitario tanto para hombres como para mujeres y personas con discapacidad cerca de la exhibición de orquídeas.
Equipamiento	Equipo mantenimiento de la exhibición de orquídeas	Equipo de jardinería, riego y mantenimiento.
	Equipo de mantenimiento de jardines y laberinto	Equipo de jardinería, riego y mantenimiento
	Interpretación ambiental	Rótulos de información tanto dentro como fuera de la exhibición (sobre las orquídeas en general y sobre cada especie en particular)
	Equipo de cafetería	Equipo básico para poder ofrecer una oferta de cafés y repostería de calidad.
	Uniformes de los trabajadores	Es necesario que los trabajadores se identifiquen por su uniforme, que además transmita la imagen global de la empresa.
	Recurso humano	Dos personas en la exhibición, una persona de mantenimiento en jardines y laberinto y de una a dos personas en cafetería.

Servicio	Servicio de Cafetería	Opcional, para aquellos que quieran consumir como gasto extra
	Venta de productos relacionados con las orquídeas (postales, calendarios, separadores de libros, libros de orquídeas...)	El público que llegará está interesado en estas plantas por lo que es muy factible que quieran adquirir otro tipo de productos relacionados.
Mercadeo	Claramente el objeto mercadeable es la orquídea, por lo que toda la comunicación deberá centrarse en estas plantas y en la posibilidad de poder apreciarlas de cerca como único sitio en Boquete.	
Otros comentarios o recomendaciones	Se debe cobrar la entrada a la exhibición de orquídeas, pero valorar el cobro por la entrada al laberinto en caso de haber cafetería al servicio de los visitantes, ya que esto promoverá la asistencia de personas que atraídas por un atractivo lleguen a la cafetería por consumir la entrada de la exhibición de orquídeas y quedarse mas tiempo en el laberinto. Podría decirse que el laberinto es parte del reclamo publicitario.	

Fuente Elena Galante, 2009

- **Descripción del producto Turístico Finca Don Pepe: Tour de Café a la antigua usanza**

El producto turístico central de finca Altolino será una exhibición de orquídeas, la cual utilice las especies que actualmente son propiedad de la empresa y las cuales ya están depositadas en una estructura de invernadero.

Se recomienda que el tour sea autoguiado para minimizar la presencia de personal. Para ello será necesario un anfitrión que reciba y cobre la entrada y una persona que se mantenga dentro de la exhibición por cuestiones de seguridad y vigilancia, ya que son plantas muy apreciadas y es necesario asegurarse de que no correrán ningún riesgo. Para ordenar la operación interna y el flujo de turistas dentro de la exhibición, se diseñará un flujograma que indique la dirección de movimiento de los turistas.

Por otra parte, las orquídeas, que son el principal atractivo, deberán de presentarse debidamente identificadas con su nombre científico e interpretación ambiental asociada, lo cual facilitará información a los visitantes sin necesidad de contar con un guía que la relate. Con una buena información sobre las orquídeas en general, historia natural de las plantas, especies animales asociadas a las mismas y curiosidades de cada una de las especies presentes en la exhibición, se puede ofrecer un tour autoguiado,. Esta complementariedad de la información ofrecida dentro de la exhibición es fundamental para ofrecer un producto de calidad, que vaya más allá de la belleza de las plantas, si no que por el contrario transmita la importancia de estas como componentes de la naturaleza

La majestuosidad y belleza de las orquídeas no puede limitarse al interior de la exhibición, por lo que será necesario diseñar el paisajismo de los alrededores del mismo, de forma que se cree un ambiente envolvente y agradable. En el paisajismo de los alrededores, se recomienda incluir un laberinto vegetal de plantas de café. Este atractivo es de bajo costo, pues supone la siembra ordenada de las plantas y su mantenimiento, el cual se realiza junto con el de

los jardines, y sin embargo ofrece una experiencia novedosa y diferente. Así mismo, es conveniente ofrecer servicio de cafetería y repostería.

Un posible producto potencial a ofrecer en esta finca, teniendo en cuenta la experiencia que la familia tiene en la venta de flores, es ofrecer el espacio para eventos sociales tales como bodas, comuniones, té de canastilla, bautizos etc... para lo cual será necesario coordinar otros aspectos de logística básicos quizá más complicados, pero la limitación de espacio en Boquete para este tipo de eventos y el entorno que la finca ofrecería, son óptimos para estas ocasiones. En este caso, una alianza estratégica con algún hotel proveedor de la alimentación puede ser favorable, y la empresa puede ofrecer el alquiler del sitio, la entrada a la exhibición de orquídeas y toda la decoración con flores que el evento amerite. En todo caso, y aunque esta posible oferta sea muy factible, nos vamos a centrar en la exhibición y el laberinto de plantas de café como primer producto a ofrecer.

- **Pasos a seguir para el diseño del producto**

Las siguientes actividades se espera sirvan de orientación a los empresarios dueños de la finca Don Pepe, para una adecuada implementación del producto propuesto.

ACTIVIDADES	RESPONSABLES
FASE I: Definición del proyecto	
Identificación de los atractivos centrales para el diseño del potencial producto turístico	<i>Realizado con este trabajo</i>
Definición del producto a ofrecer	<i>Realizado con este trabajo</i>
Análisis de factibilidad financiera	Especialista en finanzas
FASE II: Construcción de infraestructura	
Definición de lugar de ubicación de la exhibición de orquídeas y del laberinto de café.	Dueño de la finca
Diseño de la infraestructura interna y externa para la exhibición de orquídeas y flujograma interno de visitantes (para diseñar la red interna de sendero)	Arquitecto/ ingeniero/ constructor. Apoyo de especialista en turismo y en paisajismo o similar para la decoración interna.
Construcción de la infraestructura para la exhibición	Constructor
Diseño del laberinto vegetal	Dibujante/ingeniero...
Construcción del laberinto vegetal	Jardinero
Construcción de servicios sanitarios	Constructor y dueño de la finca
Señalización y rotulación	Dueño de la finca o apoyo
Diseño de jardines externos (paisajismo)	Jardinero y dueño de la finca. Apoyo de especialista en paisajismo.
FASE III: Diseño de la información asociada	
Identificación científica de las orquídeas	Botánico especialista en orquídeas
Fotografiar todas las orquídeas en estado de floración	Persona con habilidades fotográficas
Diseño de información de interpretación ambiental	Especialista en turismo y comunicación ambiental.

Diseño de materiales (carteles) e impresión del material de interpretación ambiental	Diseñador gráfico
FASE IV: Contratación y capacitación del personal	
Contratación de jardinero	Dueño de la finca
Contratación de responsable del proyecto (quien dará la bienvenida y hará los cobros)	Dueño de la finca
Contratación de jardinero y acompañante de la exhibición de orquídeas	Dueño de la finca
Inducción del personal al trabajo que realizarán y facilitación de información sobre orquídeas	Dueño de la finca
FASE V: Adquisición de equipo	
Compra de equipo de jardinería	Dueño de la finca
Compra de uniformes para empleados	Dueño de la finca
FASE VI: Estrategia de comunicación y mercadeo	
Diseñar una estrategia de mercadeo y comunicación del producto hacia el mercado turístico	Especialista en mercadeo turístico
Implementar la estrategia	Empresa/Dueño de la finca
FASE VII: Inauguración	
Preparación de acto de inauguración oficial (antes de este momento se habrán tenido que realizar ya algunas comunicaciones a nivel de mercadeo comunicando que el proyecto existe)	Dueño de la finca
Invitación a periodistas y actores de turismo de Boquete, así como a tour operadores	Dueño de la finca
Diseño de material promocional (folletos, banner...)	Especialista en comunicación

NOTA: Están consideradas las principales acciones a tener en cuenta. Las fases no implican que necesariamente se deban ejecutar en dicho orden.

5.3 El diseño del circuito turístico

5.3.1 Ubicación de las fincas involucradas en el circuito turístico



Ilustración 15.- Croquis del circuito turístico

Nota: En el caso de Casa Ruiz aparecen dos señales, dado que una es de la finca en la que se desarrolla parte del recorrido (Finca Casa Ruiz) y la otra la ubicación de las instalaciones de la planta empacadora y la cafetería.

5.3.2 Justificación del diseño de un circuito que incluya estas propiedades

Como se aprecia en el croquis, las fincas se ubican en los alrededores de Boquete y están cercanas unas de otras.

Un elemento clave para el diseño de este circuito y la inclusión de estas propiedades, es el interés que sus dueños han presentado y el deseo empresarial de unirse bajo la sombrilla de la actividad turística. Es por ello que se ha definido un concepto general para el diseño del circuito, se han escogido aquellos productos de mayor calidad, y se han priorizado el principio de complementariedad entre productos turísticos, para el diseño de aquellos nuevos.

Se parte de la premisa que el tour operador facilita el transporte y un guía que acompañe al grupo durante todo el circuito.

Hay que tener en cuenta, no obstante, que el servicio de hospedaje incluido en el circuito, es una opción de muchas otras opciones que ofrece Boquete. En este caso se ha incluido este hospedaje, ya que su propietario forma parte del grupo de empresarios interesados en formar un circuito, y su calidad es excelente. Pero en Boquete la oferta es amplia, así como de otras actividades turísticas ya en el mercado. Esto puede significar, que los tour operadores se muestren interesados por solamente algunos de los productos incluidos en el circuito y los combinen con otros productos ofrecidos en Boquete. Lo cual si bien no favorecerá directamente a aquellos no elegidos, ayudará en el posicionamiento de Boquete como destino y a la consolidación de su imagen, lo que beneficiará a mediano y largo plazo a toda la industria turística del lugar.

5.3.2 Nombre del circuito

Boquete: un paraíso de montaña bañado por el mejor café del mundo

La razón por la cual en el nombre del circuito destaca la marca Boquete por encima del concepto del mismo circuito, o de alguna de las fincas, es la importancia y necesidad de abordar la imagen de Boquete de forma integral como un destino turístico. Como se verá más adelante, alrededor de la marca de Boquete se gestará, y se está gestando actualmente, el desarrollo turístico de la zona. Circuitos como el que nos ocupa en este documento, basado en el patrimonio natural y cultural del sitio y su revalorización, contribuirán al posicionamiento de la imagen de Boquete como un destino que ofrece naturaleza y cultura, y la recíprocamente el circuito se beneficiará de la imagen global del mismo.

5.3.3 Perfil de turista al que va dirigido el circuito

Para la definición de perfil del turista se ha tomado como información base la suministrada tanto por la oficina regional del IPAT, como por las encuestas y libros de visitas de Casa Ruiz y Finca Lérica, así como la información contemplada en el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2007-2020, a pesar de esta última no ser muy detallada.

El turista al que va dirigido el circuito es de nivel adquisitivo medio alto. Debe invertir de entre \$250 - \$300 por día en su viaje (costos basados en ocupaciones doble).

Respecto a su nacionalidad se apunta principalmente a turistas de Estados Unidos y Canadá, pero también del norte de Europa y Japón, mercado potencial, ya que es comprador de café panameño a precios muy altos (para este último se recomienda adaptar mucha información al japonés, ya que pocas veces está en su idioma)

Por ser un circuito con noches incluidas, será necesario que lo tengan organizado previamente, por lo que los turistas es muy probable que contraten el tour a distancia a través de la página Web o a través de tour operadores.

5.3.4 Mensajes que se espera transmitir con el circuito

Se espera que uno de los mensajes que se transmita a los turistas a través de este tour, es la idea del Café como un producto de calidad, cuyo conocimiento y aprecio es signo de de cultura y distinción (un concepto equiparable al vino).

Además, se espera posicionar la idea de que Boquete es un destino turístico que ofrece naturaleza y armonía y permite conocer y explorar tradiciones del pasado.

Por otra parte, la apuesta de este grupo de empresarios por un turismo sostenible basado en la transmisión del patrimonio natural y cultural, se espera que contribuya al desarrollo del turismo de Boquete en esta línea. Para ello, los empresarios involucrados deberían de ser un excelente ejemplo de la implementación de Buenas Practicas en Turismo Sostenible, por lo que se recomienda elaborar una propuesta con asesoría específica y con la participación del mayor número de empresarios turísticos de la zona.

5.3.5 Productos turísticos ofrecidos en el circuito

- Tour de café: la producción en 1898 de Finca Don Pepe
- Tour de observación de aves en Finca Lérica
- Exhibición de orquídeas y Laberinto de café de Finca Alto Lino
- Tour de café de Casa Ruiz
- Visita al Parque nacional Volcán Barú

5.3.6 Propuesta de programa tentativo del circuito

A continuación se ofrece a manera de ejemplo una propuesta tentativa de cómo podría articularse el circuito. Este circuito sería una propuesta inicial de venta para los pasajeros pero la misma podría variar dependiendo de: los gustos y preferencias de los clientes, condición física que se requiera y algún interés específico por parte de los operadores de turismo.

Descripción de Itinerario y Circuito.

Día 01: (Incluye almuerzo)

El circuito inicia con la llegada de los turistas a la ciudad de David. A su llegada (sea por aire o terrestre), un transporte terrestre les estará esperando, les dará la bienvenida y les ayudará con su equipaje para su traslado de aproximadamente 45 minutos de la ciudad de David hasta Finca Lérída, Boquete. Durante el recorrido los turistas podrán disfrutar de las maravillas naturales que se encuentran en el área que será el inicio perfecto para su estadía.

A la llegada de los turistas al hotel realizarán su ingreso y tendrán un tiempo prudencial para relajarse y tomar el almuerzo que será en el Restaurante de Finca Lérída.

A las 14:00 pm el transporte estará listo para iniciar un recorrido de aproximadamente 20 minutos hasta la **Finca Don Pepe** donde se efectuará un recorrido de aproximadamente 2 horas en el cual los turistas serán partícipes de la historia del café y de las técnicas antiguas que se utilizaron a sus inicios.

El recorrido empieza cuando el vehículo se adentra en la finca para transportar a los turistas hasta el mirador*, donde les estará esperando el guía de la finca.

* Es necesario valorar con el propietario de la finca, la conveniencia de que el transporte llegue hasta dicho punto (sobre todo cuando es población de la tercera edad) o si en grupos con buena condición física es mejor que el vehículo les adentre en la finca y los deje en otro punto donde les recoja el guía y puedan caminar hasta el mirador a lo largo del cafetal y el bosque.

Durante el viaje hasta el mirador de la Finca, el chofer les hará una introducción al sitio que van a visitar, les hablará de la familia dueña de la finca y su tradición y experiencia en el mundo del café, para motivar a los turistas y despertar su interés y curiosidad

El guía especializado de la Finca Don Pepe, que recibirá a los turistas a su llegada, les dará la bienvenida y les “presentará formalmente” el cafetal y su vecino más importante: el Parque Nacional Volcán Barú. El guía estará vestido de una forma tradicional o con ropas similares a las que se utilizaban por los trabajadores de café en 1890 para rescatar la historia del lugar.

Una vez en el mirador, el guía introducirá a los turistas al área con una charla a cerca de las características del cafetal e información adicional sobre la cultura del café. Esta introducción queda enmarcada por las impresionantes vistas del área y del Parque Nacional Volcán Barú.

Se sigue la visita por la Finca donde el guía explica a los turistas sobre las antiguas formas de producción de café e incluso se les participa a ser parte de esta actividad con la recolecta de algunos granos para que experimenten las técnicas que se utilizan dentro de esta actividad. Se continúa en una caminata a través de los campos donde se podrá disfrutar de la flora y fauna características de un cafetal con sombra. La caminata finaliza en “el recibidor de café” que es el lugar donde los trabajadores de la finca depositan el café recolectado durante el día para su adecuado proceso. Tras la parada y explicación en el recibidor, se termina la caminata para continuar el recorrido a caballo.

Los caballos, que utilizarán las monturas y sacos de café con alforjas que antiguamente se utilizaban, serán un elemento importante para que los pasajeros puedan remontarse al pasado y puedan comprender la tradición de este medio de transporte esencial en la historia del café. El recorrido a caballo es de aproximadamente una hora hacia el beneficio de café. Durante dicho recorrido el guía hablará de la importancia del café en la economía de muchas familias y de cómo algunas han sido pasando dicha tradición desde entonces.

Al llegar al beneficio, los turistas podrán conducir a sus caballos hasta el sitio donde se debe descargar el café para posteriormente caminar hasta el museo de herramientas y máquinas de café antiguas, donde tras una explicación, finalizará la excursión con una deliciosa taza de café y la posibilidad de adquirir algunos productos.

Entre 18:00 y 18:30 los turistas serán trasladados de nuevo al hotel Finca Lérica, para descansar y degustar su cena.

Día 02: (Incluye desayuno)

A las 6:00 a.m comienza el día con un breve café en el restaurante del hotel para iniciar seguidamente la excursión de **Observación de aves**.

Los turistas serán llevados en vehículo en un recorrido de aproximadamente 10 minutos hasta la entrada del bosque y durante 2 horas y media recorrerán los senderos del bosque secundario y primario del hotel, disfrutando de la observación de aves como el Quetzal y el pájaro campana entre otros. Les acompañará el guía naturalista de Finca Lérica, quien les ofrecerá la explicación durante todo el recorrido.

Tras el recorrido por el bosque, un delicioso desayuno los estará esperando y luego los turistas tendrán un tiempo de descanso para salir a las 10:00 hacia la **Excursión de Orquídeas en la Finca Altolino**, localizada aproximadamente a 30 minutos de distancia en vehículo.

A la llegada a Finca Altolino, el anfitrión de la exhibición de orquídeas les estará esperando para darles la bienvenida y explicarles los atractivos que ofrece la finca, entre ellos el laberinto de plantas de café y las maravillosas orquídeas.

La duración de la visita a esta finca será de 2 horas y media aproximadamente, para que pueda ser pausada y los turistas disfruten de tomar fotografías y recorrer tanto la exhibición de orquídeas como el laberinto.

Entre 12:30 y 13:00, los turistas serán transportados al pueblo, donde tendrán dos horas y media libres para almorzar y recorrer las calles por su cuenta y poder apreciar y convivir con la cultura del lugar. A las 15:30 será la hora de

reunión en el parque central de Boquete, en donde el guía de **Casa Ruiz** les estará esperando con el transporte listo, para iniciar el recorrido de aproximadamente 30 minutos hasta la Finca Casa Ruiz.

En este recorrido los pasajeros tendrán la oportunidad de aprender las técnicas de cultivo de café actuales, lo que les permitirá poder realizar una comparación en relación a las técnicas antiguas que vivieron en la Finca de Don Pepe, permitiéndoles realizar una comparación entre lo antiguo y moderno. En la excursión se conocerá el funcionamiento de un cafetal de cerca y a sus trabajadores más importantes, los indígenas Gnöbes, así como la relación que estos tienen con la empresa. Tras la visita al cafetal, el guía conducirá a los turistas hasta el gran beneficio de Casa Ruiz, donde se puede apreciar el complejo proceso de producción del café y sus formas de clasificación. Finalmente se traslada hasta las instalaciones de la empresa en Boquete, para ver su planta empacadora que prepara el café para el consumidor final y aprender las diferencias aromáticas entre ellos.

La excursión termina con una degustación de los cafés de la empresa y la posibilidad de adquirir libros, café para llevar o una taza de café acompañada de repostería para descansar y disfrutar del final de esta cultural experiencia.

A las 19:00 los turistas serán trasladados de nuevo a Finca Lérica para descansar, cenar y prepararse para el día siguiente.

Día 03: (Incluidos desayuno, almuerzo frío).

Tras el Desayuno, este día comienza a las 8:30 am. cuando el guía estará esperando a los turistas para su traslado terrestre de aproximadamente 45 minutos hacia el Parque Nacional Volcán Barú.

La excursión guiada de todo un día, es el marco perfecto para todos los turistas amantes de la aventura y el deporte, ya que la finalidad de su caminata será la cima del volcán. Durante el recorrido tendrán la oportunidad de ser partícipes de la maravillosa flora y fauna del lugar, y su guía les estará acompañando para darles la asistencia necesaria así como la información del área. Tras el recorrido, los turistas podrán disfrutar de un almuerzo frío realizando un pic-nic

en el área en donde tendrán tiempo suficiente para descansar y compartir sus vivencias.

Al finalizar el recorrido los turistas serán trasladados a Finca Lérica para su cena y descanso.

Día 04: (Incluye desayuno)

Desayuno en el hotel para luego realizar su registro de salida y tomar el transporte terrestre que los llevara hasta la ciudad de David para tomar su transporte a su ciudad de origen.

- **Fin de los servicios** -

Precio del Circuito (Mínimo 2 personas/ Precio Dólares Americanos)

Precio Por Persona/ Ocupación Doble: \$ 455.00

Precio Incluye

- ✓ Traslados terrestres ciudad de David / Boquete / Ciudad de David.
- ✓ Excursión Finca Don Pepe. Transporte, Guía, Entrada, Cabalgata y pequeño refrigerio.
- ✓ Excursión Observación de Aves. Transporte, Guía y Entrada.
- ✓ Excursión a Finca de Orquídeas y Laberinto. Transporte, Guía, Entrada.
- ✓ Excursión a Finca Casa Ruiz. Transporte, Guía, Entrada y degustación de café.
- ✓ Excursión de Día completo al Parque Nacional Volcán Barú. Transporte, Guía, Entrada.
- ✓ Tres noches, habitación doble, en Finca Lérica.
- ✓ Alimentación: 3 Desayuno & 2 Almuerzos.

Recomendaciones

- ✓ Este itinerario está diseñado para personas con buena condición física debido a las actividades que se incluyen. Cabe la posibilidad de poder modificar el itinerario a actividades de menor esfuerzo físico, según solicitud del cliente.
- ✓ Debido al clima del lugar, se recomienda llevar ropa cómoda, ligera, sombrero, repelente, loción bloqueadora, zapatos especiales para caminatas, binóculos y algún tipo de abrigo liviano para las noches.
- ✓ Es importante considerar tener siempre a mano agua para hidratarse durante las diferentes excursiones.

Descripción del Alojamiento

Finca Lérída es un excelente hotel lleno de encanto, ubicado en el corazón de una finca cafetalera y a las faldas de un extraordinario bosque primario. Cuenta con una excelente comida elaborada con ingredientes tradicionales y ofrece uno de los mejores cafés del mundo. Su arquitectura rescata la construcción local, tanto en materiales como en diseño, y le permitirá disfrutar del silencio y la tranquilidad de Boquete en compañía de sus dueños John Zoraida.

5.3.6 Análisis de costos y estrategia de precios

Tomando como punto de partida los precios ya existentes de los productos en curso, para los cuales los empresarios ya calcularon ganancias, y el precio de mercado de otros productos similares, en el siguiente cuadro se realiza un desglose del precio total del circuito. Es importante aclarar que el costo se realiza como ejemplo con base a las propiedades y proveedores ofrecidos en la descripción del circuito, pero el mismo puede ser modificado según las solicitudes, necesidades y presupuesto del cliente.

Dentro de los costos del circuito existen gastos fijos, como el salario de los guías, de los chóferes y la gasolina, y otros variables, como son: el número de

personas, el tipo de alimentación así como el alojamiento que escoja el cliente lo que repercutirá directamente en el precio final del circuito. En este caso se ha estimado hacer un acercamiento al costo considerando que el producto puede ser operado con un mínimo de 2 personas, lo anterior debido a que es la tendencia de la mayoría de turistas que visitan Finca Lérica, lo cual hace atractiva la compra del circuito, sin tener mínimos de operación muy altos (ejemplo de 4 o 6 personas) lo que limita la visita al sitio. El precio que se ofrece es un precio Neto, que es el costo del circuito incluida la ganancia de los proveedores, a lo cual se realiza una recomendación de precio Rack o precio de venta al consumidor final. Lo anterior para poder tener un margen de ganancia y comisión para los intermediarios dentro de la cadena de comercialización de la actividad turística.

Cuadro N° 17.- Análisis de Costos				
Día	Actividad	Proveedor	Precio P/Persona en dólares americanos	Observaciones
01	Transporte Terrestre Una vía David - Hotel Finca Lérica, Boquete	Compañía de transporte del área.	\$ 10.00	Servicio regular de Taxi.
	Almuerzo	Hotel Finca Lérica	\$ 15.00	
	Excursión Medio Día Don Pepe.	Finca Don Pepe	\$ 40.00	Incluye: Transporte, entrada y actividades.
	Cena			No incluida en el precio.
	Noche en Hotel Finca Lérica, Boquete	Hotel Finca Lérica	\$ 55.00	Incluye: Impuestos.
02	Desayuno Hotel Finca Lérica.	Hotel Finca Lérica		Incluido en precio de alojamiento.
	Excursión de observación de Aves.	Hotel Finca Lérica	\$ 25.00	Incluye: Guía y entrada.
	Excursión a Finca de Orquídeas.	Finca Altolino	\$ 30.00	Incluye: Transporte, Guía y Entrada.
	Almuerzo			No incluido en el precio.
	Excursión a Finca de Café y Beneficio.	Finca Casa Ruiz.	\$ 60.00	Incluye: Guía, transporte y

				entrada.
	Cena			No incluida en el precio.
	Noche en Hotel Finca Lérica, Boquete	Hotel Finca Lérica	\$ 55.00	Incluye: Impuestos.
03	Desayuno Hotel Finca Lérica.	Hotel Finca Lérica		Incluido en precio de alojamiento.
	Excursión Día Completo al Parque Nacional Los Quetzales	Hotel Finca Lérica	\$ 100.00	Incluye: Transporte, Guía, Entrada y almuerzo.
	Cena			No incluida en el precio.
	Noche en Hotel Finca Lérica, Boquete	Hotel Finca Lérica	\$ 55.00	Incluye: Impuestos.
04	Desayuno Hotel Finca Lérica.	Hotel Finca Lérica		Incluido en precio de alojamiento.
	Transporte Terrestre Una vía Hotel Finca Lérica, Boquete – David	Compañía de transporte del área.	\$ 10.00	Servicio regular de Taxi.
	Precio Neto Total por Persona / Habitación Doble		\$ 455.00	
	Precio Rack (recomendado) Total por Persona / Habitación Doble. (Total Adicional sobre el Neto)		\$525.00	

5.3.7 Principales recomendaciones de intervención a nivel de mercadeo

El éxito del circuito dependerá, en gran medida, del posicionamiento de Boquete como destino turístico. Esta es la primera premisa a tener en cuenta en un futuro plan de mercadeo, la necesidad de aunar esfuerzos bajo la marca “Boquete” con el fin de crear una imagen integral de destino, que atraiga turistas por su imagen global, y beneficie a toda la industria en general.

Por ello es necesario partir de los principales atractivos de Boquete (naturaleza, café, tranquilidad...), para diseñar un plan de mercadeo que los resalte y ancle

una imagen integral de destino. Ese plan de mercadeo, se espera que posicione a Boquete bajo una única marca e imagen de mercado que sirva de partida para promocionar y dar a conocer el circuito diseñado.

Por otra parte, es importante destacar en la promoción de Boquete como destino, la cercanía de esta localidad de la ciudad de Panamá, Costa Rica y Bocas del Toro, lo cual permite hacer un circuito que combina playa, ciudad y bosques, así como circuitos binacionales.

Cuando se habla de mercadeo y publicidad muchas veces parece un tema complejo que implica una gran inversión. No obstante las tecnologías de la información y la existencia de medios alternativos de comunicación pueden ser muy efectivos y sustituir grandes inversiones publicitarias, si hacemos uso de diferentes técnicas de comunicación.

En el momento de la conceptualización de un producto nuevo que se crea a partir de un conjunto de atractivos, hay que tener en cuenta los valores, principios e ideas que forman parte desde ese momento de la imagen de este producto. Nos estamos refiriendo a un componente intangible, el cual es necesario convertirlo en pautas y patrones visuales que transmitan dicho mensaje. Villafañe (1999) señala que esta es la Identidad Visual del Producto, la cual es una materialización de su imagen, y es esta la fase en la que hay que diseñar el Logo y determinar los colores, tipografías, slogan etc...

La imagen de una empresa se comienza a gestar y fortalecer en su logotipo y eslogan, acompañados de ciertos colores y tipos de letra. Es importante que cada una de las fincas que participan tengan una Identidad Visual Corporativa propia, la cual transmite los valores de la empresa o la esencia del producto ofrecido.

No obstante, en este caso, es necesario evaluar la necesidad de diseñar una Identidad Visual Corporativa específica para el circuito, considerando la necesidad de posicionar a Boquete como destino y el circuito como un producto global y una forma de visitar Boquete.

La intervención en mercadeo del circuito, es importante hacerla de forma paralela al diseño del producto para evitar tener un producto completo sin acceso al mercado. Por esa razón se ofrecen a continuación algunas recomendaciones de mercadeo tanto a nivel individual como a nivel grupal, para los empresarios dueños de las fincas. Las mismas no tienen intención de sustituir la necesidad de elaborar un plan de mercadeo, si no que sean un insumo para el mismo.

Este circuito se ha concebido para que pueda ser reservado por uno de los miembros de los empresarios que participan en el mismo, a través de tour operadoras o directamente al cliente final.

- **Recomendaciones a nivel individual:**

Las empresas que participantes deberán tener a nivel individual las siguientes herramientas de comunicación de forma indispensable:

- Manual de Identidad Visual Corporativa (sobre todo las empresas que están empezando) para manejar rigurosamente la imagen externa de la empresa y su relación con el café de cada una de ellas. Este manual, llamado muchas veces manual de marca, da las pautas de uso de colores, tipos de letra, diseño de material promocional etc... por lo que resulta, además de necesario, muy útil a la hora de diseñar productos promocionales.

- Página Web: siguiendo las pautas reflejadas en el manual de IVC, para comunicar el producto en el exterior y relacionarlo inmediatamente con el café de cada una de las empresas. Internet es un medio de comunicación sin fronteras, a través del cual se puede llegar a mucha población objetivo y a través del cual nuestra población objetivo nos puede localizar, fortuitamente o intencionadamente.

- Folletos informativos: donde se presente el producto turístico ofrecido y espacio que puede aprovecharse para hablar del café.

Para darse a conocer dentro de Boquete los recursos más recomendables son:

- Poner folletos informativos en instalaciones del IPAT a la entrada de Boquete

- Establecer alianzas con hoteleros de Boquete para que pongan información sobre estos productos en sus instalaciones y ofrezcan los tours como parte de su oferta a cambio de una comisión, por lo que cuanto más vendan más se beneficiarán.

Aunque sea información individual de cada finca, si las negociaciones y conversaciones con los hoteleros y otros actores se realizan a nivel grupal, tendrá más impacto puesto que se consolida la imagen de grupo y se posiciona como un cluster de turismo que trabaja conjuntamente aunque no siempre juntos.

- **Recomendaciones a nivel grupal:**

Dado que es el circuito es un producto nuevo en el mercado, que además se compone también de nuevos productos, la estrategia de mercadeo y comunicación para darlo a conocer, debe ir enfocada, en su primera fase, a la introducción de este producto en el mercado turístico. Según esto, una estrategia de medios o una estrategia de mercadeo debe enfocarse a introducir este producto en el mercado. Es una estrategia de presentación del producto, en la que habrá que decir qué es dicho producto y por qué es bueno.

Es muy importante que los habitantes de Boquete, sobretodo los vinculados a la actividad turística, conozcan que este producto existe, por lo se recomienda recurrir a actos de relaciones públicas, como invitar a actores clave a un tour para conocer el circuito, muchas veces más económicos que las participaciones en publicidad.

Así mismo en turismo la participación en ferias es importante, pero hay que tener siempre en cuenta el tipo de producto que se va a vender y el perfil de la feria a la que se planea asistir, ya que en ferias muy grandes e internacionales un producto aislado de una zona específica, no tiene fuerza. Por el contrario en ferias locales o nacionales se encuentra un espacio de negociación mucho más apropiado para darse a conocer y negociar con tour operadores.

Se recomienda seguir la directriz de destacar Boquete como destino en el cual se enmarca el circuito.

- **Metas a lograr a corto plazo:**

- A nivel grupal se recomienda el diseño de un folleto del circuito- Acciones de mercadeo cruzado: Facilitar información sobre la oferta del resto de empresas del circuito a través de las páginas Web individuales de los miembros y facilitar información de forma prioritaria sobre el resto de miembros de la alianza, en cada destino.
- Adquirir una valla publicitaria o banner entre las empresas participantes en el circuito, en la que aparezca información de todos los productos del circuito y ubicarla a la entrada de Boquete o en el centro del pueblo. Valorar si es recomendable en el aeropuerto de David.
- Tanto individualmente como a nivel grupal, se recomienda establecer alianzas con los hoteleros de Boquete para que funjan como tour operadores y vendan las visitas a los proyectos turísticos o el circuito. Negociar con ellos las comisiones.
- Definir una estrategia de presencia en medios de comunicación
- Participar en EXPOTUR de Costa Rica, para darse a conocer entre los Tour Operadores costarricenses.

- **Metas a lograr a mediano plazo:**

- Obtener un publrreportaje en algún medio relacionado con sector turismo y viajes.
- Invitar a los 3 medios de prensa, radio y TV con mayor índice de audiencia.

- **Metas a lograr a largo plazo:**

- Tener presencia en la oferta de tour operadoras de Costa Rica.
 - Consolidarse como un producto de turismo binacional.
 - Integrarse en un circuito más grande que incluya ciudad de Panamá y Bocas del Toro, por ser dos destinos grandes dentro del país.
-

De todo lo anterior, es recomendable que de forma prioritaria se trabaje la página Web y las buenas relaciones con los hoteles de la zona (incluso podría evaluarse la opción de invitarles a ellos también a un viaje de prueba para que conozcan el producto y sean aliados en la venta del mismo, siempre evaluando bien a que empresas se invita y que personas vienen, para que sea una inversión y no un gasto).

5.3.8 La sostenibilidad como eje transversal del producto turístico

Como se mencionó en el apartado 2 del Marco Teórico, el Turismo Sostenible no es una modalidad de turismo, si no un conjunto de buenas prácticas que permiten que las modalidades de turismo a las que sean aplicadas, desarrollen un impacto positivo en su entorno. Es por ello que, para lograr ese impacto positivo, el concepto sostenibilidad debe ser un concepto transversal al producto turístico, sea turismo de aventura, de naturaleza, agroturismo, de sol y playa o de cualquier otra modalidad.

En el caso que nos ocupa, la transversalidad de la sostenibilidad deberá pasar las fronteras del turismo y extenderse hasta la actividad cafetalera, que es un elemento importante del producto turístico definido.

La producción del café puede ser un importante aliado de la conservación de la biodiversidad, la conservación de las aguas, una solución para evitar la erosión, y por supuesto, una importante fuente de trabajo de aquellas personas relacionadas con su producción. No obstante para que el proceso sea sostenible de forma integral. Los ejemplos de buenas prácticas de producción sostenible de café, fundamentan que este cultivo es beneficioso para el entorno natural porque (Alternativa de Comercio Justo, 2008):

- 1.- Protege el suelo, pues el café orgánico se cultiva bajo árboles de sombra.
- 2.- Sirve de casa para infinidad de especies vegetales y animales.
- 3.- Sirven de zona de amortiguamiento de áreas naturales protegida

4.- Son importantes fábricas de agua y oxígeno.

La sostenibilidad integral de la producción no depende solamente del cultivo, si no del procesamiento que se le da a este café, de una forma eficiente energéticamente, procesando correctamente sus desechos, etc...

Socialmente, la producción sostenible de café tiene múltiples beneficios que igualmente se evidencian en experiencias concretas a lo largo de Latinoamérica, con la experiencia de organismos como Rainforest Alliance, Biolatina o Smithsonian Migratory Bird Center. No son solamente una fuente de trabajo, si no que los empresarios cafetaleros pueden ser gestores de cambio hacia una mejor calidad de vida de sus trabajadores si garantizan su acceso a salud, educación, entre otros.

Según Vargas 2006, las Buenas Prácticas “son criterios que permiten desarrollar herramientas para ejecutar un proceso u operación y que facilitan que la empresa alcance un alto desempeño ambiental y social, así como niveles de excelencia. Se sustentan en procesos que son propios para cada tipo de empresa y que les permite crecer y cambiar, respondiendo a su propio interés, creatividad y capacidad de respuesta”.

Por ello, es importante hacer referencia a la necesidad de diseñar e implementar un programa de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible aplicable al circuito y extensivo al resto de la oferta turística de Boquete. La implementación de buenas practicas por parte de los empresarios turísticos, no solo influirá positivamente en el entorno biológico y socioeconómico de la zona, si no que además fortalecerá la imagen de Boquete como destino turístico con valor agregado.

Por otra parte, sustentando en principios de sostenibilidad, el circuito puede ser una herramienta de concienciación de los turistas en diferentes aspectos, y la operación así como la imagen transmitida influirá negativa o positivamente en la percepción final del producto. Según la OMT, “El turismo sostenible debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para

ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas sostenibles." Por lo que es una valiosa herramienta que trasciende compromisos éticos, para influir en criterios de competitividad de mercado.

Por todo lo anterior expuesto, se recomienda aplicar un manual de buenas prácticas a la operación de este circuito para poder garantizar una operación realmente acorde con los principios del turismo sostenible.

Hay múltiples ejemplos, a nivel internacional, de experiencias aplicables en Buenas Prácticas de Turismo Sostenible. Costa Rica, por ejemplo, cuenta con un programa público de certificación propio, el Certificado de Sostenibilidad Turística, que depende directamente del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y, apoyado por una Comisión Nacional de Acreditación formada por diferentes instituciones de prestigio, lidera la certificación en sostenibilidad turística a nivel nacional. El CST contempla la evaluación en cuatro ámbitos: Físico biológico, Planta física, Cliente externo y Entorno socioeconómico y evalúa tanto servicios de hospedaje como tour operadoras. A corto plazo se espera que pueda certificar la operación de las empresas de alquiler de coche, entre otros sectores.

Hay otros esfuerzos internacionales con amplia experiencia en la generación de herramientas de control y evaluación de Buenas Prácticas en Turismo Sostenible. Entre ellas es importante citar la experiencia de Rainforest Alliance (Alianza para bosques), certificadores a nivel centroamericano, ONG internacional que colabora con agricultores, productores forestales y profesionales en turismo alrededor del mundo desarrollando prácticas que protegen el agua, el suelo, el hábitat de la vida silvestre y los ecosistemas forestales. Esta organización ha diseñado documentos como la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible, que define los lineamientos para ayudar a las pequeñas asociaciones de turismo y medianos empresarios a implementar prácticas sostenibles concretas a su negocio.

Este tipo de herramientas dan las pautas para diseñar un esquema de evaluación propio, adecuado si así se desea, a cada empresa turística, pero

fundamentada en criterios homogéneos los cuales deberán guiar la implementación de los criterios de sostenibilidad.

En la bibliografía se citan otros recursos bibliográficos importantes como referencia de experiencias y herramientas para implementar Buenas Prácticas en Turismo Sostenible.

Para efectos de implementación de las buenas prácticas en el circuito turístico que nos ocupa, se identificaron los temas de sostenibilidad que se describen a continuación como los temas más relevantes. No obstante se recomienda ampliar esta información con la bibliografía que se facilita al respecto en este trabajo.

El abordaje de la sostenibilidad turística se deberá realizar desde tres ópticas: social, ambiental y económica. Para cada uno de estos ejes será necesario definir criterios de sostenibilidad y una guía de buenas prácticas que guíe la operación y el trabajo diario.

A continuación se describen algunos lineamientos que se consideran prioritarios por las características de la zona, sin ser una lista exhaustiva y exclusiva.

- **Ambiental**

Adoptar medidas para reducir, reutilizar, reciclar o disponer adecuadamente los desechos, incluyendo aquellos generados durante la construcción.

Manejar adecuadamente las aguas servidas, aguas negras y grises.

Definir la capacidad de carga de las fincas cafetaleras.

Ofrecer información sobre la flora y fauna locales y su conservación.

Promover la investigación sobre la riqueza natural del sitio y darla a conocer entre los pobladores de la zona.

- **Económico**

Contribuir al mejoramiento de la economía local y el desarrollo integral de la región.

Ofrecer condiciones laborales acorde con las leyes del país y bajo estándares de seguridad y empleo dignos.

Contribuir a la mejora de la educación formal y no formal de los empleados y sus familias, así como de los vecinos de la empresa.

Medir el nivel de satisfacción tanto de los empleados como de los clientes (públicos internos y externos de la empresa)

- **Social**

Respetar las diferentes culturales de la zona y transmitir su importancia a través del turismo.

Manejar con ética la imagen de la comunidad indígena y no utilizarla como un reclamo de mercadeo en actividades ajenas a la comunidad.

Ofrecer espacios donde las culturas locales puedan ofrecer sus productos y dar a conocer su cultura por ellos mismos.

Reflejar la cultura de la zona en el las diferentes componentes del producto turístico: infraestructuras, alimentación, etc...

Todas las anteriores líneas de trabajo deberán ser complementadas con otras políticas afines complementarias según el alcance e interés de la empresa.

Por otra parte, la primera premisa cuando se comienza a trabajar en la implementación de buenas prácticas, es documentar el proceso de forma el impacto y los avances puedan ser objetivamente comprobables y medibles. Estos registros son la base para ejecutar y evaluar el proceso, demostrarlo ante eventuales auditorías de certificación y asegurar su permanencia en el tiempo.

6. CONCLUSIONES

Boquete es una zona con todas las características para convertirse en un polo de desarrollo turístico en Panamá y considerada por el Instituto Panameño de Turismo como zona de potencial turístico. Sin embargo actualmente el turismo de esta zona se ha desarrollado por iniciativas independientes y Boquete no está todavía posicionado como un destino turístico panameño ni el impacto del turismo es todavía altamente beneficioso. También se identificó un vacío de información en cuanto a las oportunidades de demanda turística, tales como descripción de los perfiles que actualmente visitan la zona. El éxito de las ofertas actuales y potenciales identificadas dependerá en gran medida de generar mayor conocimiento en este sentido.

Por otra parte, los habitantes locales de la zona están viendo como su región se desarrolla de una forma poco planificada, y cómo su principal elemento de identidad, el café, se está viendo desplazado por construcciones de segunda residencia, una alternativa más rentable y menos costosa en tiempo y esfuerzo, que la siembra y procesamiento del café. Un grupo de empresarios cafetaleros ha considerado que uniendo esfuerzos pueden hacer frente al trabajo tradicional del café, que es un café de calidad reconocido a nivel mundial, y complementar su actividad gracias al turismo, demostrando así que hay muchas alternativas para preservar los valores del sitio y beneficiarse económicamente.

De este trabajo, se extraen las siguientes conclusiones:

- Es necesario la unión de los empresarios de turismo para posicionar Boquete nacional e internacionalmente como un destino de naturaleza con una identidad cultural propia.
- La fuerte identidad cultural que tiene Boquete, en la que se destaca la cultura del café y la naturaleza que le rodea, son los dos mejores signos de diferenciación y competitividad distinción.

- La ubicación de Boquete, en un posible circuito turístico entre Costa Rica, Bocas del Toro y Ciudad de Panamá y su buena comunicación, es sin duda un gran factor a favor.
- El café que producen los empresarios que participan del circuito es uno de los mejores cafés del mundo, y el circuito es una forma alternativa de darlo a conocer y de dar a conocer la cultura que se gesta alrededor del mismo. Por ello la calidad del circuito turístico debe estar al mismo nivel de la calidad del café, ya que de otra forma el mensaje recibido por el turista sería contradictorio.
- Existe necesidad de acceso a información con datos específicos de las características de la demanda para el área de estudio, incluyendo perfiles de turistas, sus gustos y preferencias, capacidad de pago y otros aspectos relevantes.

7. RECOMENDACIONES

A lo largo del documento se han realizado diferentes recomendaciones de cada uno de los puntos tratados, en relación con el diseño de nuevos productos y/o priorización sobre los ya existentes, buscando la complementariedad entre la oferta de cada una de las fincas participantes.

- Incluir Boquete en un circuito nacional de playa y ciudad, con Bocas del Toro o las playas del pacífico, y binacional con Costa Rica
- Mercadear Boquete de forma integral como destino turístico para posicionar toda la localidad y facilitar posteriormente el posicionamiento de sus productos individuales.
- Promover el asociacionismo entre los empresarios turístico de Boquete, para crear y consolidar rutas turísticas, posicionar Boquete como destino, apelar al IPAT por su concentración en el mercadeo de Boquete como destino y la planificación del turismo en la zona, capacitar juntos al recurso humano, apoyar microempresas de producción local para abastecer los servicios de restaurante y otras sinergias.
- Formar un cluster o cámara de turismo de Boquete, que permita unir esfuerzos de forma coordinada e integral.
- Atraer investigaciones de universidades y centros de investigación, que generen información que enriquezca el producto turístico y la imagen de Boquete.
- Diseñar y aplicar un programa de Buenas Prácticas para los empresarios turísticos de Boquete.
- Aplicar buenas prácticas, además de a la actividad turística, a la producción cafetalera, como elemento relevante en el producto turístico.
- Unir esfuerzos para desarrollar turísticamente el Parque Nacional Volcán Barú y Cerro Punta, y promover que sea un objetivo turístico nacional.

- Homogeneizar unos índices de calidad para poder clasificar los hospedajes y restaurantes según el nivel de su servicio.
- Desarrollar el turismo bajo criterios de sostenibilidad: planificación territorial (con el apoyo del IPAT), gestión de desechos sólidos, correcto manejo de aguas residuales, etc...
- Diseñar un manual de ventas, donde se presente el producto del circuito, sus precios y variantes, para tener un apoyo que facilite la negociación con tour operadores y mayoristas de turismo.

8. BIBLIOGRAFÍA

Referencias bibliográficas

Instituto Panameño de Turismo, Plan Maestro de Turismo Sostenible 2007-2020

Organización de los Estados Americanos. Sostenibilidad del turismo mediante la gestión de sus recursos naturales y culturales. Congresos Interamericanos de Turismo Secretaría Permanente. XVII Congreso Interamericano de Turismo. Abril 1997. San José, Costa Rica.

Boned R., Monedero C., de Juan JM., Torres JC. (2006). Manual de turismo sostenible ARAUCARIA XXI. Madrid. Egraf, SA

De Juan JM. 2004. Ecoturismo: empresa y productos. Barcelona. Ed. UOC.

RainForest Alliance. Buenas prácticas para turismo sostenible. San José de Costa Rica. EPICENTRO

Sánchez M. (2006). Boquete, valle del eterno arcoiris. David, Panamá. Impresos modernos SA

VILLAFAÑE, J. (1999) La gestión profesional de la imagen corporativa. Madrid. Ed. Pirámide

Alvarado Soto, Melvin y Gilberto Rojas Cubero (1998). El cultivo y beneficiado del café. Primera reimpression. Editorial Universidad Estatal a Distancia, EUNED. San José, Costa Rica.

Blanco, J. y C. Perera (1999). Dilemas de la reconversión del beneficiado de café en Centroamérica. Biomass Users Network (BUN-CA). San José.

Blanco, J. y K. Quirós (2002). Guía metodológica. Reconversión industrial del beneficiado de café en Costa Rica. Biomass Users Network (BUN-CA). San José.

Montagnini, Florencia y 18 colaboradores (1992). Sistemas agroforestales: principios y aplicaciones en los trópicos. Organización para Estudios Tropicales, OET. San José, Costa Rica.

Fuentes de Internet consultadas

- Autoridad de Turismo de Panamá: <http://www.atp.gob.pa/>
- Organización Mundial del Turismo:
http://www.world-tourism.org/index_s.php
- Suplemento Martes financiero:
<http://www.martesfinanciero.com/mensual.html>, junio 2008 (Artículo Del Moral, T. (2006, Agosto 15). Los negocios detrás de una compra)
- Cámara de turismo de Panamá:
<http://www.camturpanama.com/legislacion.shtml>
- Trip Advisor
<http://www.tripadvisor.es/Hotels-g298424-Boquete-Hotels.html>
- La Prensa.com
<http://turismo.prensa.com/destinos/2005/03/24/destino.htm>
- Autoridad Nacional del Ambiente
<http://www.anam.gob.pa/areas%20protegidas/parque%20volcan%20baru.htm>
- Rainforest Alliance, Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible
<http://www.rainforest-alliance.org/tourism.cfm?id=guide>
- Fundemas
http://www.fundemas.org/publicaciones/FIDES_Turismo_Sostenible_ES.pdf

Anexo 1: Ejemplos de componentes a tener en cuenta para el diseño del producto turístico.

A 1.1 Ejemplo de paneles informativos

Los paneles informativos son utilizados tanto en parques nacionales como en proyectos turísticos para ofrecer información directa sobre temas concretos a los turistas. Esta forma de comunicación se llama Interpretación del patrimonio y es una de las características que diferencian a los productos ecoturísticos, ya que ponen en relevancia la importancia del patrimonio natural y cultural del sitio visitado.



Rotulos de INBioparque, Santo Domingo de Heredia. Costa Rica

A 1.2 Ejemplo de miradores tipo Deck

Por la forma y materiales, estos miradores no destacan ni contaminan visualmente el paisaje.



Fotografías extraídas de Internet con fines ilustrativos.

A 1.3 Ejemplo de rótulo con interpretación ambiental para ofrecer información sobre especies vegetales en senderos y ejemplo de rótulo que ofrece sencillamente el nombre científico y común.



Fotografías tomadas en INBioparque, Santo Domingo de Heredia, Costa Rica

NOTA: El nombre científico no se corresponde con la imagen del árbol de

A 1.4 Ejemplo de infraestructura de exhibición de orquídeas



Fotografías tomadas en el hotel Villablanca, Costa Rica



A 1.5 Ejemplo de laberintos vegetales



Fotografías extraídas de Internet con fines ilustrativos.

Anexo 2: Charter del PFG**Charter del Proyecto de Fin de Grado**

Alumna: Elena Galante Marcos

Maestría en Gestión del Turismo Sostenible

Información principal y autorización de proyecto	
Fecha: 25 marzo 2009	Nombre de Proyecto: Boquete: un paraíso de montaña bañado por el mejor café del mundo
Áreas de conocimiento / procesos:	Área de aplicación (sector / actividad): Sector Turismo
Fecha de inicio del proyecto: 31 de Marzo de 2008	Fecha tentativa de finalización del proyecto: 1 de Agosto de 2008
<p>Objetivos del proyecto (general y específicos):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo general Diseñar un circuito turístico, basado en los principios del turismo sostenible, integrando cuatro propiedades cafetaleras de Boquete, Chiriquí, Panamá, con el fin de realzar la importancia ecológica y cafetalera de la zona, así como la tradición familiar en torno al aprovechamiento de este importante cultivo. • Objetivos específicos <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar y analizar los productos que actualmente se están ofreciendo en dos de las fincas participantes. 2. Identificar los atractivos, para productos potenciales, de las dos fincas participantes que no cuentan con una oferta definida. 3. Definir el perfil de turista al que va dirigido el circuito. 4. Definir y diseñar el producto turístico que formará parte del circuito en cada una de las fincas. 	

5. Diseñar el circuito turístico

6. Definir las condiciones de comercialización del circuito (tarifas, horarios y formas de articulación)

Descripción del producto y entregables:

Los entregables son:

1. Inventario de atractivos para cada una de las fincas
2. Definición del perfil de turista al que va dirigido el circuito
3. Diseño del producto a ofrecer en cada una de las fincas
4. Diseño del circuito turístico
5. Definición de las condiciones del circuito (tarifas, horarios, necesidades para la operación, etc...)

Necesidad del proyecto (problema u oportunidad que le da origen):

En Boquete hay iniciativas turísticas, la mayoría de las veces sin conexión entre ellas. En este caso, las fincas que se considerarán presentan situaciones muy diferentes: desde una muy consolidada en el sector de turismo de naturaleza, hasta otras más incipientes o menos estructuradas y otras que no tienen ninguna experiencia ni producto turístico pero desean incursionar en el tema. Se plantea la oportunidad de diseñar un circuito turístico entre estas propiedades cafetaleras, que se posicione como paquete turístico y ayude a posicionar a su vez cada una de las iniciativas, así como a definir qué productos ofrecerán, en el marco de un turismo sostenible basado en el patrimonio cultural y natural de la zona.

Justificación de impacto (aporte y resultados esperados):

Se presenta la oportunidad de aprovechar el potencial turístico de Boquete, conceptualizando un producto turístico con principios de sostenibilidad, implementado por empresarios cafetaleros, con arraigo generacional en la zona y profundamente comprometidos con la tradición del café, el desarrollo sostenible del pueblo y la protección de su identidad cultural. Por lo tanto el resultado esperado es la creación de un circuito turístico que resalte la cultura y naturaleza de Boquete. Por lo tanto los resultados esperados son:

- El diseño de los productos turísticos a ofrecer en cada una de las fincas tras un estudio detallado de sus atractivos.
- El diseño de un circuito turístico diferenciado de la oferta turística de Boquete, que articule las iniciativas de los cuatro propietarios y se dirija a un público sensibilizado con el turismo sostenible.

Restricciones / limitantes / factores críticos de éxito:

Un factor crítico de éxito es realizar un trabajo de campo exhaustivo, sin el cual no se obtendrá el panorama general y no se conocerán los insumos con los que se cuenta.

También es muy importante tener en cuenta los gustos, ambiciones y objetivos esperados así como las limitaciones, de los dueños de las fincas cafetaleras.

La obtención de información detallada sobre el perfil de turista de Boquete es también clave para el trabajo.

Identificación de grupos de interés (stakeholders):**Cliente(s) directo(s) del circuito turístico:**

- Turistas que llegan independientes (walk in) a Boquete, nacionales e internacionales
- Parejas de Lunas de Miel de Panamá (Boquete está posicionado a nivel nacional de Panamá, como lugar de parejas en lunas de miel o fines de semana “románticos” y tranquilos)
- Agencias de Turismo

Clientes indirectos:

Proveedores de servicios (guías de turismo, proveedores de transporte, comidas, etc...)

Aprobado por: Leyla Solano

Firma:

Alumna: Elena Galante

Firma:

Anexo 3: Plantilla de evaluación de tesina

EVALUACIÓN DE TESINA

Nombre del Estudiante:	
Título de la tesina:	

Concepto evaluado	Puntaje máximo	Puntaje asignado
Trabajo escrito		
Nuevos aportes al conocimiento (temas, aplicaciones novedosas, innovación en el sector y/o actividad, etc.)	40	
Organización y desarrollo del conocimiento generado y documentado	40	
Presentación final del documento	20	
Calificación final	100	

OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES:

NOMBRE MIEMBRO DEL TRIBUNAL

NOMBRE MIEMBRO DEL TRIBUNAL

NOMBRE MIEMBRO DEL TRIBUNAL

FECHA