



Sustento del uso justo
de Materiales Protegidos
derechos de autor para
fines educativos



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

UCI
Sustento del uso justo de materiales protegidos por
derechos de autor para fines educativos

El siguiente material ha sido reproducido, con fines estrictamente didácticos e ilustrativos de los temas en cuestión, se utilizan en el campus virtual de la Universidad para la Cooperación Internacional – UCI – para ser usados exclusivamente para la función docente y el estudio privado de los estudiantes pertenecientes a los programas académicos.

La UCI desea dejar constancia de su estricto respeto a las legislaciones relacionadas con la propiedad intelectual. Todo material digital disponible para un curso y sus estudiantes tiene fines educativos y de investigación. No media en el uso de estos materiales fines de lucro, se entiende como casos especiales para fines educativos a distancia y en lugares donde no atenta contra la normal explotación de la obra y no afecta los intereses legítimos de ningún actor.

La UCI hace un USO JUSTO del material, sustentado en las excepciones a las leyes de derechos de autor establecidas en las siguientes normativas:

a- Legislación costarricense: Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos, No.6683 de 14 de octubre de 1982 - artículo 73, la Ley sobre Procedimientos de Observancia de los Derechos de Propiedad Intelectual, No. 8039 – artículo 58, permiten el copiado parcial de obras para la ilustración educativa.

b- Legislación Mexicana; Ley Federal de Derechos de Autor; artículo 147.

c- Legislación de Estados Unidos de América: En referencia al uso justo, menciona: "está consagrado en el artículo 106 de la ley de derecho de autor de los Estados Unidos (U.S.Copyright - Act) y establece un uso libre y gratuito de las obras para fines de crítica, comentarios y noticias, reportajes y docencia (lo que incluye la realización de copias para su uso en clase)."

d- Legislación Canadiense: Ley de derechos de autor C-11– Referidos a Excepciones para Educación a Distancia.

e- OMPI: En el marco de la legislación internacional, según la Organización Mundial de Propiedad Intelectual lo previsto por los tratados internacionales sobre esta materia. El artículo 10(2) del Convenio de Berna, permite a los países miembros establecer limitaciones o excepciones respecto a la posibilidad de utilizar lícitamente las obras literarias o artísticas a título de ilustración de la enseñanza, por medio de publicaciones, emisiones de radio o grabaciones sonoras o visuales.

Además y por indicación de la UCI, los estudiantes del campus virtual tienen el deber de cumplir con lo que establezca la legislación correspondiente en materia de derechos de autor, en su país de residencia.

Finalmente, reiteramos que en UCI no lucramos con las obras de terceros, somos estrictos con respecto al plagio, y no restringimos de ninguna manera el que nuestros estudiantes, académicos e investigadores accedan comercialmente o adquieran los documentos disponibles en el mercado editorial, sea directamente los documentos, o por medio de bases de datos científicas, pagando ellos mismos los costos asociados a dichos accesos.

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/315815182>

Gestión Local del Turismo en Áreas Silvestres Protegidas de Costa Rica

Technical Report · July 2016

DOI: 10.13140/RG.2.2.14141.26089

CITATIONS

0

READS

1,518

5 authors, including:



[Yuri Viviana Martínez-Melo](#)

CATIE - Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza

2 PUBLICATIONS 0 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)



[Angela Díaz Briones](#)

CATIE - Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza

32 PUBLICATIONS 24 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



"Using Forests to Enhance Resilience to Climate Change Project" (ForCC) [View project](#)



Salvuardas c y d [View project](#)

Gestión Local del Turismo en Áreas Silvestres Protegidas de Costa Rica

Documento técnico de formación





Solutions for environment and development
Soluciones para el ambiente y desarrollo

Gestión Local del Turismo en Áreas Silvestres Protegidas de Costa Rica

Documento técnico de formación

Elaboración Técnica

Yuri Martínez

Elena Florian

Ángela Díaz

Cristina Enríquez

Marco Ramírez

Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza CATIE

Revisión Técnica

Proyecto Fortalecimiento del Programa de Turismo en Áreas Silvestres
Protegidas

Sistema Nacional de Áreas de Conservación SINAC

Fernando Briceño

Guisselle Méndez

Rodrigo Mora

Dahiana Valverde

Fabiola Arguedas

Yadira Mena



2016

Fotografías:

Flaviano Zubieta

Yuri Martínez

Lucas Aros

Alejandro Vergara

Acrónimos

ACCVC	Área de Conservación Cordillera Volcánica Central
ACG	Área de Conservación Guanacaste
ACMIC	Área de Conservación Marina Isla del Coco
ADI	Asociación de Desarrollo Integral
ASP	Áreas Silvestres Protegidas
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CATURCOCHI	Cámara de Turismo Comunitario del Chirripó
CB	Corredores Biológicos
CBD	Convención de Diversidad Biológica
CCSS	Caja Costarricense de Seguro Social
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CLIP	Procesos de colaboración o conflicto con base en la Legitimidad, Interés y Poder
CORAC	Consejo Regional de Áreas de Conservación
CPM	Convención del Patrimonio Mundial
EGB	Estrategia Global de Biodiversidad
FONAFIFO	Fondo de Financiamiento Forestal
FUNDECOR	Fundación para el Desarrollo de la Cordillera Volcánica Central
GEI	Gases de Efecto Invernadero
INCOPESCA	Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura
INS	Instituto Nacional de Seguros
MINAE	Ministerio de Ambiente y Energía
ONGs	Organismos no Gubernamentales
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PNVP	Parque Nacional Volcán Poás
PILA	Parque Internacional la Amistad
PPD	Programa de Pequeñas Donaciones
PSA	Pagos por Servicios Ambientales
RNCB	Red Nacional de Corredores Biológicos
SNE	Servicios no Esenciales
UCC	Unidades de Compensación de Emisiones de Gases Efecto Invernadero
UICN	Unión para la Conservación de la Naturaleza
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación y Diversificación, la Ciencia y la Cultura



Contenido

Acrónimos	3
Contenido	5
Lista de Cuadros	7
Lista de Figuras	7
Presentación	9
Introducción	11
Curso 1. La conservación de la biodiversidad como alternativa de desarrollo a escala local	12
Descripción del curso	12
Objetivo del curso	12
Objetivos específicos	12
Módulo 1. La conservación de los bienes naturales y culturales bajo diferentes escalas de gestión	14
Módulo 2. Estrategias de conservación de la biodiversidad: las Áreas Silvestres Protegidas, los Corredores Biológicos y las zonas de amortiguamiento	18
Módulo 3. El ordenamiento del territorio dentro de las áreas silvestres protegidas: zonificación espacial y tipos de uso	26
Módulo 4. Causas de la modificación del paisaje y su relación con el turismo	30
Módulo 5. El cambio climático y su implicación en el sector turístico	33
Curso 2. Gestión comunitaria y fortalecimiento organizacional para el desarrollo turístico a escala local	40
Descripción del curso	40
Objetivo del curso	40
Objetivos específicos	40
Módulo 6. Gestión y participación social para el fortalecimiento del sector turístico en las áreas silvestres protegidas	42
Módulo 7. Modelos de gobernanza en el sector turístico	47
Módulo 8. Liderazgo local para promover la conservación y el desarrollo a través de actividades turísticas en las áreas silvestres protegidas	52
Módulo 9. Manejo y resolución de conflictos en la gestión colaborativa del turismo en las áreas silvestres protegidas	57
Curso 3. Planificación y gestión participativa del turismo sostenible	64
Descripción del curso	64
Objetivos del curso	64
Objetivos específicos	64

Módulo10. El desarrollo del turismo sostenible a nivel local	66
Módulo11. La incorporación del turismo en la ordenación territorial	70
Módulo 12. Herramientas para la planificación turística a nivel local.....	75
Módulo13. Atención y servicio al cliente	79
Bibliografía	88
Anexos.....	92

Lista de Cuadros

Cuadro 1. Número y extensión (terrestre y marina) de las Áreas Protegidas de Costa Rica, por categoría de manejo.....	21
Cuadro 2. Cuadro comparativo entre las diferentes técnicas para la resolución de controversias y conflictos.....	60
Cuadro 3. Caracterización de los estilos de comunicación.....	63
Cuadro 4. Conceptos relacionados con el ordenamiento territorial.....	72
Cuadro 5. Componentes, definiciones y ejemplos del “promotion-mix”.....	84
Cuadro 6. Estructura básica de un plan de negocios.....	86
Cuadro 7. Ejemplo de control de ingresos y egresos sencillo.....	87

Lista de Figuras

Figura 1. Evolución del concepto de Patrimonio.....	16
Figura 2. Tipos de patrimonio según la Convención sobre la protección del patrimonio mundial cultural y natural.....	17
Figura 3. Relación entre el concepto de área protegida y sus categorías.....	20
Figura 4. Componentes para el diseño y formulación de un Plan General de manejo del ASP.....	22
Figura 5. Institucionalidad de los Corredores Biológicos en Mesoamérica.....	25
Figura 6. Ruta de acción de la gestión del cambio climático en el sector turismo en el país.....	36
Figura 7. Promedio de ingresos por la actividad primaria Fuente: CEPAL, sobre la base de la encuesta de hogares de Costa Rica de julio de 2002.....	37
Figura 8. Medidas de adaptación al cambio climático en el sector turístico.....	38
Figura 9. Tipos de actores según las condiciones de poder, interés y legitimidad. Es decir hay 3 grupos de actores con una sola condición (latentes), hay 3 grupos de actores con dos condiciones (expectantes) y un grupo de actores con las tres condiciones.....	58
Figura 10. Tipo de relación entre los siete grupo de actores, nótese en la primera columna van las siete categorías de los actores y en la primera fila los interés que están defendiendo (estos van de pérdidas netas altas hasta ganancias netas altas) los actores.....	59
Figura 11. Características del turismo sostenible.....	69
Figura 12. Clasificación del espacio turístico en Costa Rica.....	74
Figura 13. Proceso metodológico para el diseño de planes turísticos.....	76
Figura 14. Estructura de la planificación turística bajo diferentes escalas de gestión del paisaje.....	77



Presentación

Costa Rica es un país que depende fuertemente del ingreso que genera la actividad turística, misma que se fundamenta principalmente en sus Áreas Silvestres Protegidas (ASP) debido a la gran riqueza ecológica, natural y de belleza escénica que se desprende en gran parte del país. Dichas ASP se encuentran bajo la administración del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) a través del Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC), en donde parte de sus responsabilidades es la de administrar y garantizar la conservación de los procesos ecológicos esenciales y su biodiversidad; así como el mantenimiento de los recursos naturales del país que se encuentran bajo alguna categoría de protección (SINAC 2010).

En este sentido, el gobierno costarricense del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), viene impulsando la gestión del turismo local que permita mejorar el desarrollo en las comunidades aledañas a las ASP y que a su vez, aporte al cumplimiento de los objetivos de conservación del país. Estos esfuerzos a su vez, buscan el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas, así como incrementar las oportunidades de empleo y mejoramiento de sus medios económicos, aportando así a la disminución de la pobreza.

La participación de los diferentes sectores en la gestión del turismo local es clave en este proceso, considerando que son los actores locales quienes a partir de su vivencia, entendimiento y empoderamiento están en condiciones de definir la dinámica de su

territorio y el futuro que esperan en él. Por esta razón se propone empoderar a los actores estratégicos entre gobiernos municipales, líderes comunales y empresarios turísticos de las comunidades priorizadas por el Programa BID-Turismo¹, quienes conforman el clúster del Encadenamiento Productivo del Turismo y que se espera incrementar sus capacidades durante el presente año.

Este documento brinda la información necesaria para promover iniciativas turísticas en las zonas de influencia de las ASP del país, desde una perspectiva local, en donde los gestores municipales y actores locales juegan un papel fundamental. Esperamos que este documento contribuya a afianzar los conocimientos y a despertar la curiosidad del tema entre los lectores y el interés por seguir profundizando los contenidos aquí presentados.

Gota de aprendizaje

El propósito del documento técnico es ser una fuente de información relacionada con el desarrollo turístico en territorios de importancia para la conservación del país

¹ El Programa BID-Turismo, es una estrategia del gobierno de Costa Rica para desarrollar e implementar un conjunto de instrumentos técnicos, administrativos y de inversión para la promoción del turismo, como una alternativa sostenible en las ASP y sus áreas de influencia; mejorando de esta manera, la capacidad de los actores para el manejo del Programa de Turismo Sostenible en ASP. El programa se financia a través del contrato de préstamo No. 1824/OC-CR emanado por el Banco Interamericano de Desarrollo.



Introducción

Una de las estrategias de conservación más importantes a nivel mundial para conservar la biodiversidad y los servicios ecosistémicos que ella nos brinda es a través de la creación y administración de las Áreas Silvestres Protegidas. Costa Rica desde el año 1955, desarrolló un sistema nacional de ASP que en la actualidad alberga alrededor de 166 ASP con diferentes categorías de manejo y que representan un 28.55% del territorio nacional (SINAC 2011).

Las ASP representan un espacio geográfico, declarado oficialmente y designado con una categoría de manejo en virtud de su importancia natural, cultural y/o socioeconómica, para cumplir con los objetivos de conservación (SINAC 2016). Las ASP cuentan con un gran potencial para aprovechar el turismo sostenible, debido a sus atractivos naturales agradables para los visitantes, que conlleva a la generación de oportunidades e ingresos económicos para las comunidades.

El Proyecto *“Fortalecimiento del Programa de Turismo en Áreas Silvestres Protegidas”*, del SINAC, mediante préstamo realizado a través del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), se ejecuta con el fin de consolidar el turismo en las ASP estatales de Costa Rica, como un mecanismo para fortalecer la gestión sostenible, contribuyendo directamente al desarrollo socioeconómico local y a la conservación de los recursos naturales, considerando algunas presiones naturales y antrópicas (BID s.f.).

Como parte de esta iniciativa, el Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza (CATIE), lleva a cabo la consultoría denominada *“Capacitación para*

el fortalecimiento de gobiernos municipales y actores locales estratégicos en la Gestión del Turismo Municipal en Costa Rica” en donde se están desarrollando materiales didácticos que complementarán al proceso formativo dirigido a funcionarios municipales y actores locales estratégicos vinculados a la gestión del turismo en las ASP.

El documento técnico contiene tres temas fundamentales relacionados con el turismo local en las ASP, distribuidos a través de cursos y módulos temáticos, así: el **Curso 1:** *“Conservación de la biodiversidad como alternativa de desarrollo local”*, contextualiza a los lectores en la comprensión de conceptos ecológicos y de distribución del paisaje natural que facilita la gestión y administración de la biodiversidad y las ASP; este curso está compuesto por cinco módulos. El **Curso 2:** *“Planificación y gestión participativa del turismo sostenible”*, desarrolla conceptos importantes en el tema de turismo sostenible, así como las herramientas de planificación y los “tips” para brindar servicios de calidad a los turistas; Finalmente el **Curso 3:** *“Gestión comunitaria y fortalecimiento organizacional para el desarrollo turístico a escala local”*, brinda los conceptos e instrumentos para afianzar el capital social alrededor de las ASP, así como algunas recomendaciones para resolver los limitantes que se presentan al emprender iniciativas turísticas; este último curso está compuesto por cuatro módulos de aprendizaje.

Curso 1

La conservación de la biodiversidad como alternativa de desarrollo a escala local

Descripción del curso

El curso “La Conservación de biodiversidad como alternativa para el desarrollo local” introduce en los conceptos ligados a la conservación de la biodiversidad y las diferentes estrategias de conservación y a diferentes escalas de gestión establecidas en el país. El curso contiene tres módulos que introducen al participante a reconocer la dinámica de las ASP en un contexto global con el concepto de bien o patrimonio natural, seguidamente se describen los elementos de ordenamiento del paisaje que pueden llegar a constituirse como espacios para el disfrute pero donde se hace necesario realizar ejercicios de planificación responsables.

Objetivo del curso

Desarrollar las capacidades necesarias para el reconocimiento del entorno paisajístico en el que se desarrollan las actividades turísticas a nivel local y su relación con las diferentes estrategias de ordenación y planificación del territorio establecidas a diferentes escalas de gestión, que aseguren el mantenimiento y la preservación de los recursos naturales y sus servicios ambientales y culturales a perpetuidad.

Objetivos Específicos

- Conocer las diferentes estrategias de conservación de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos y su importancia para la planificación del territorio a diferentes escalas de gestión en el país.
- Generar un espacio de reflexión frente a la dinámica del desarrollo turístico en las ASP y su relación con los objetivos de conservación, así como la necesidad de entender la planificación como un proceso dinámico que requiere una gestión articulada.
- Comprender los procesos de transformación del paisaje que afectan el desarrollo de economías locales relacionadas con la promoción turística.



Provisión de servicios ecosistémicos en el Parque Nacional Tapantí

Módulo 1

La conservación de los bienes naturales y culturales bajo diferentes escalas de gestión

Con este módulo el lector comprenderá la importancia de los recursos naturales y culturales del país desde un contexto global; para ello se inicia con un acercamiento al concepto de “bien o patrimonio” en el manejo de las ASP y los bienes culturales. A partir de esta información se trata de visualizar las acciones que a nivel de país, regional y localmente se emprenden para lograr su desarrollo sostenible. De la misma manera, se hace un recorrido y se reconoce la interacción de la institucionalidad y la sociedad civil, frente a diferentes desafíos antrópicos y naturales como lo es el cambio climático y la degradación de los paisajes.

Objetivo de Aprendizaje

- Conocer la institucionalidad para la conservación de los sitios naturales de conservación a escala mundial.
- Conocer la gestión de los sitios naturales de conservación mundial reconocidos en el país.



Turismo en el parque nacional volcán Irazú



¿Por qué es importante conservar la biodiversidad y los servicios que ella nos brinda?

La biodiversidad es el conjunto de seres vivos y especies que interactúan entre sí. El Convenio de Diversidad Biológica (CBD) la define como “la variabilidad de organismos vivos de todas las clases, incluida la diversidad dentro de las especies, entre las especies y de los ecosistemas” (ONU 1992).

Los ecosistemas, definidos como comunidades biológicas de un lugar y de los factores físicos y químicos que constituyen el ambiente abiótico; en su conjunto, brindan diversos beneficios que las personas pueden acceder; a estos beneficios se les conoce como *Servicios Ecosistémicos*. A nivel mundial, se ha impulsado la gestión integrada de los recursos de la tierra, hídricos y vivos, promoviendo su conservación y uso sostenible (CBD 2003).

¿Cómo se conservan los sitios naturales y culturales a nivel mundial?

El patrimonio es cada vez más importante para la humanidad; esto tiene que ver con sus cambios y el aumento de la modernización. Los vestigios de las sociedades antiguas transmiten un sentido de pertenencia a las sociedades de hoy y son un punto de anclaje en un mundo que se transforma rápidamente (Figura 1) (Wijesuriya, G. et al, 2014). La gama de lo que se considera patrimonio se ha extendido mucho en el último medio siglo. Los bienes solían ser monumentos individuales sin relación con el paisaje circundante; hoy en día la interacción con el ambiente y el desarrollo permite tener un concepto más integral.

La Convención del Patrimonio Mundial (CPM), adoptada por la Conferencia general de la

Gota de aprendizaje



En la antigüedad, los bienes solían ser monumentos individuales sin relación con el paisaje circundante; hoy en día la interacción con el ambiente y el desarrollo permite tener un concepto más integral.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación y Diversificación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en 1972, reconoce y protege el patrimonio natural y cultural de valor universal excepcional (Rössler, M. 2006).

La UNESCO es el organismo encargado de propiciar las condiciones para un diálogo entre las culturas y los pueblos fundado en el respeto de los valores comunes. En el marco del patrimonio cultural y natural, la UNESCO busca preservar la riqueza de la humanidad y su diversidad; para ello los países miembros adoptan algunos acuerdos para garantizar la protección y salvaguardia del patrimonio común de la humanidad en sus formas material e inmaterial.

A la fecha se han creado más de 800 sitios del patrimonio cultural y natural de valor excepcional. Costa Rica es miembro activo de la UNESCO desde el año 1950 con delegación permanente² y en la actualidad cuenta con tres sitios declarados como patrimonio mundial: Área de Conservación Guanacaste (ACG), Parque Internacional la Amistad (PILA) y Área de Conservación Marina Isla del Coco (ACMIC) (UNESCO 2009) (Figura 2, Cuadro 1).

² Desde el 2 de abril de 2015 el delegado es Mr. Jorge Eduardo Arroyo Pérez.
<http://www.unesco.org/new/es/unesco/worldwide/latin-america-and-the-caribbean/costa-rica/>

Recuadro 1.

“Servicios ecosistémicos: son beneficios que la gente obtiene de los ecosistemas. Estos pueden ser de dos tipos: (a) Directos: corresponden a la producción de provisiones – agua y alimentos, regulación de los ciclos- degradación de los suelos, desecación y salinización, pestes y enfermedades. (b) Indirectos: corresponden a los servicios que garantizan el funcionamiento de los procesos del ecosistema como la fotosíntesis, la formación y almacenamiento de materia orgánica, el ciclaje de nutrientes, la creación y asimilación del suelo y la neutralización de desechos tóxicos. Los ecosistemas también ofrecen beneficios no materiales tales como los valores estéticos, espirituales y culturales, así como las oportunidades de recreación” (CBD 2003).



Figura 1. Evolución del concepto de Patrimonio

Fuente: Adaptado de Peñalba, JL. 2005

¿Cómo se gestionan los bienes de patrimonio mundial?

Todos los sitios de interés para la humanidad requieren un sistema adecuado de gestión. El proceso y el formato de la planificación en los sitios de Patrimonio Mundial Natural suele inspirarse en la política nacional de áreas

protegidas. Este instrumento deberá incluir un objetivo general del área protegida/sitio y detallar las acciones a implementarse en un tiempo determinado (Wijesuriya, G. et al 2014).

El plan de gestión debe proyectarse a una escala del contexto del lugar y por ello es



indispensable que involucre a los actores de diferentes sectores (gobierno, sociedad

civil y privado) que intervienen en la zona de influencia o zona de amortiguamiento.



Figura 2. Tipos de patrimonio según la Convención sobre la protección del patrimonio mundial cultural y natural



Módulo 2

Estrategias de conservación de la biodiversidad: las Áreas Silvestres Protegidas, los Corredores Biológicos y las zonas de amortiguamiento

No es posible en la actualidad desligar el área protegida y su zona de influencia, donde interactúan diversos actores y en donde existe una dinámica en el manejo y uso de los recursos. Por ello consideramos en este capítulo tres oportunidades de gestión muy importantes: La primera es el ASP, la segunda los corredores biológicos y la tercera la zona amortiguadora. La amplia experiencia de Costa Rica en el manejo e implementación de estas estrategias han favorecido el desarrollo económico de comunidades locales a través del uso racional de los recursos naturales.

Objetivo de Aprendizaje



Al finalizar el módulo los participantes serán capaces de:

- Comprender las diferentes estrategias de conservación de la biodiversidad y los servicios ecosistémicos y su manejo por parte del Estado.
- Conocer las diferentes categorías y objetivos de conservación de las ASP del país.
- Entender la institucionalidad alrededor del manejo de los sitios naturales de conservación en el país.



Las ASP en el país conservan especies y ecosistémicas de importancia ecológica.
Parque Nacional Chirripó



¿Cómo se conserva la biodiversidad en Costa Rica?

A nivel mundial, se han establecido diferentes mecanismos o estrategias que aseguren que muchos lugares en el mundo permanezcan en su condición natural. Por ello, se han establecido áreas de protección de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos que incluyen paisajes habitados denominadas áreas protegidas (Phillips 2002).

Las áreas protegidas (AP), por el aporte que hacen en términos de servicios ecosistémicos para el bienestar humano y su economía, más que un obstáculo para el desarrollo de los países deben ser vistas como la base natural que posibilita el mantenimiento de los procesos productivos que demandan y dependen de esos servicios. En este escenario, el sector productivo, los gremios y las empresas, más que cumplir con las obligaciones que establecen las normas, deben buscar iniciativas para que los espacios naturales que proveen los bienes y servicios para el desarrollo de su actividad se mantengan. Si no se garantiza una base natural que provea servicios ecosistémicos, la sostenibilidad a largo plazo de los sectores productivos estaría seriamente comprometida y por ende, el bienestar del ser humano que depende de ese suministro (PNNC 2015)

Según la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), es en el siglo XX en donde se ha procurado una adecuada gestión del territorio, pero así mismo es en el que han ocurrido grandes degradaciones en territorios no planificados. En la actualidad solamente un 10% de la superficie terrestre cuenta con algún tipo de protección, con grandes retos aún, sobre todo en áreas de ecosistemas marinos. Con la declaración del Convenio de Diversidad

Biológica (CDB) se ha impulsado el tema de áreas protegidas hasta la fecha y hasta el año 2004 se aprobó el programa de trabajo de áreas protegidas.

El proceso de establecimiento de las ASP ha evolucionado en el tiempo, es así que se han presentado diferentes etapas desde su creación, hasta su gestión y financiamiento.

Gota de aprendizaje



Las Áreas Silvestres Protegidas representan un espacio geográfico, declarado oficialmente y designado con una categoría de manejo en virtud de su importancia natural, cultural y/o socioeconómica, para cumplir con los objetivos de conservación.

¿Cuáles son los mecanismos para la gestión de las áreas silvestres protegidas?

La UICN, define un AP como “un espacio geográfico claramente definido, reconocido, dedicado y gestionado, a través de medios legales o de otro tipo, para conseguir la conservación de la naturaleza y de sus servicios ecosistémicos a largo plazo y sus valores culturales asociados”. Por ello, ha establecido seis categorías de áreas protegidas (Wijesuriya, G. et al, 2014); tal como se describen en el Cuadro 2.

De acuerdo con la UICN, las categorías³ (Anexo 1) de las áreas protegidas deben responder a los procesos de gestión de cada territorio, no siendo camisa de fuerza y deben adaptarse de acuerdo a las situaciones actuales. En la Figura 3 se presentan algunos

³ La UICN clasifica las áreas protegidas de acuerdo a sus objetivos de gestión. Estas son: Ia: Reserva natural estricta; Ib: Área silvestre; II: Parque nacional; III: Monumento o característica natural; IV: Áreas de gestión de hábitats/especies; V: Paisaje terrestre/marino protegido; VI: Área protegida con uso sostenible de los recursos naturales

elementos importantes que definen un ASP; siendo estos los criterios a considerar para definir las categorías y con ello, los procesos de planificación del suelo (Dudley 2008).

Costa Rica cuenta en la actualidad con 166 ASP distribuidas en 11 Áreas de Conservación (AC), definidas como “unidades territorialmente delimitadas, que desarrollan actividades privadas y estatales en la búsqueda de soluciones conjuntas, orientadas por estrategias de conservación y de desarrollo sostenible de los recursos naturales” (SINAC 2015). El 29.94 % del

territorio continental del país tiene tierras bajo alguna categoría de conservación pública o privada, de éstas, solamente el 13.74 % se protege estrictamente (Parque Nacional, Refugios Nacionales de Vida Silvestre – estatal, mixto, privado-, servidumbres ecológicas, Reservas absolutas) (Cuadro 2); y el 16.21 % está parcialmente conservado (Reservas Forestales, Reservas Naturales de Vida Silvestre, mixtos, Zonas Protectoras, humedales) o temporalmente conservado (Pago por Servicios Ambientales, Reservas privadas) (SINAC 2007).

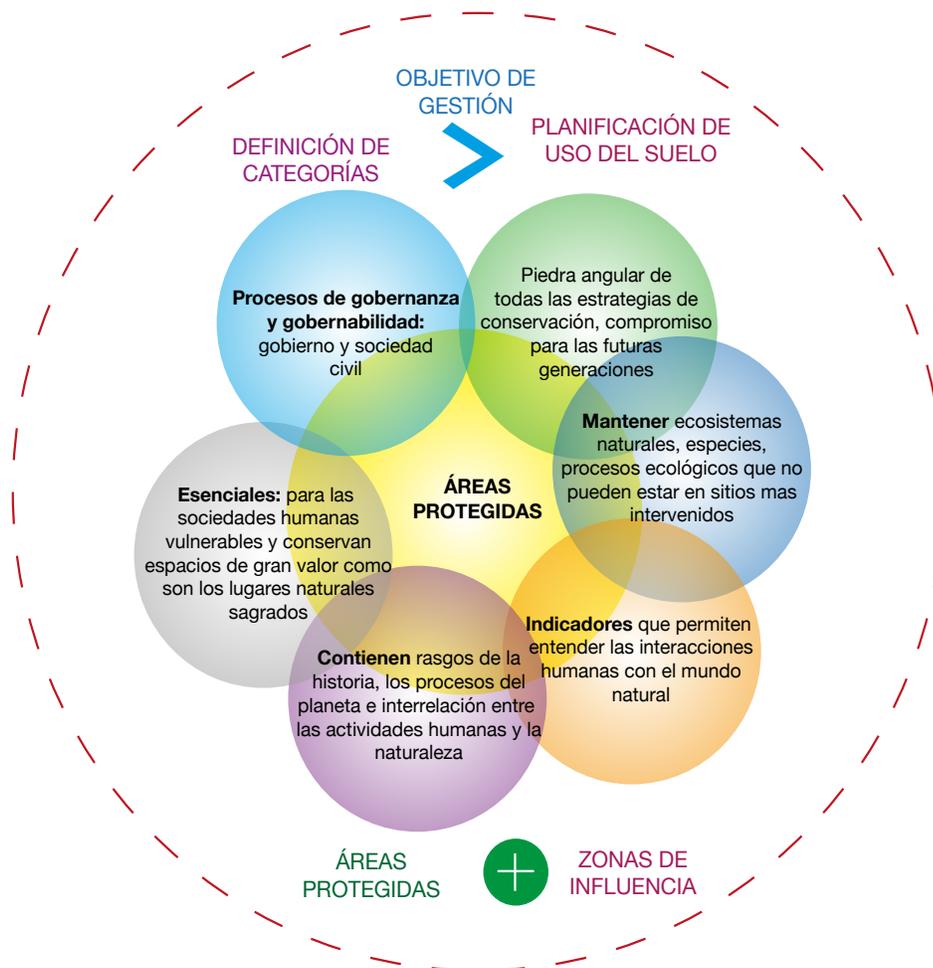


Figura 3. Relación entre el concepto de área protegida y sus categorías



Cuadro 1. Número y extensión de las Áreas Protegidas continentales de Costa Rica, por categoría de manejo

Categoría de Manejo Costa Rica	Cantidad de ASP	Superficie continental protegida (ha)
Parques Nacionales	28	629.394
Reservas biológicas	8	21.634
Refugios Nacionales de Vida Silvestre	71	237.553
Zonas protectoras	31	157.213
Reservas Forestales	9	216.277
Reservas Naturales Absolutas	2	1.355
Humedales (incluye manglares)	12	36.280
Monumento Nacional	1	25.144
TOTAL	166	1.354.488

Fuente: SINAC 2011.



¿Cuál es el instrumento de gestión de las áreas silvestres protegidas?

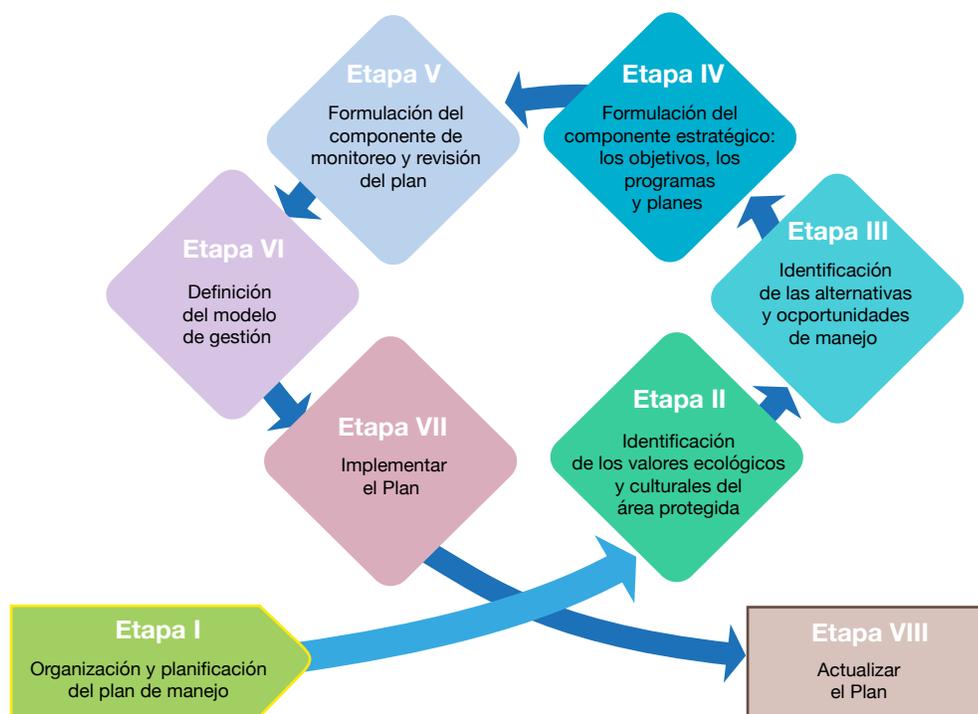
Cada una de las ASP es una unidad de gestión cuyo futuro debe ser planificado adecuadamente. Para ello el SINAC ha elaborado la Guía para el diseño y formulación de Planes de Manejo de las ASP, que fue publicada en el 2014; en donde se definen las etapas para su formulación y diseño (Figura 4):

¿Cómo se puede conservar en lugares donde no existen áreas protegidas?

Para cumplir con los objetivos de conservación de la biodiversidad en las ASP, es necesario considerar las áreas circundantes o aledañas a ellas. Para ello, es necesario establecer y mantener la conectividad a través del paisaje bajo estrategias de conservación que conecten los territorios como lo son los Corredores

Biológicos (CB). En primera instancia, un CB es considerado como un enlace de hábitat modificado, en el cual las actividades que se desarrollan están orientadas a favorecer la movilidad de las especies, los flujos genéticos y conservar los ecosistemas entre los distintos fragmentos de hábitats naturales (Beier y Noss 1998, Bennett 1998, Tewksbury et ál. 2001 citados por SINAC 2008). Actualmente, es definido como son estrategias de manejo del paisaje que facilitan la implementación de acciones para resolver los problemas de degradación ambiental, conservar los elementos de la biodiversidad, la dinámica de los ecosistemas y la provisión de servicios ecosistémicos (Canet et al. 2001).

El concepto de CB en la Región Mesoamericana se inicia a partir de los años 90s. Paralelamente, en ese mismo año la Estrategia Global de



Fuente: SINAC, 2014

Figura 4. Componentes para el diseño y formulación de un Plan General de manejo del ASP



Biodiversidad (EGB) proponía a los CB como parte de las acciones requeridas para garantizar la conservación de la biodiversidad y durante el mismo periodo en el Congreso Mundial de Parques se emitió la “Declaración de Caracas” en la que se hacía un llamado a la conciliación de los Sistemas Nacionales de Áreas Protegidas, áreas de amortiguamiento y corredores biológicos (SINAC, 2005).

Estos esfuerzos de conservación sin lugar a dudas, han favorecido la disminución de presiones antrópicas⁴ como lo es la tasa de deforestación⁵ (Barrante, G. 2000); sin embargo aún no son suficientes los esfuerzos y se requiere impulsar otras iniciativas donde la sociedad civil sea partícipe en ejercicios de gobernanza de los bienes públicos (bienes naturales).

La institucionalidad de los CB se ha consolidado durante los últimos 15 años en el país, es así que se pueden destacar algunos elementos importantes, i) Para la Región de Centroamérica se cuenta con una plataforma mesoamericana que posiciona el tema en los países, en el caso de Costa Rica se cuenta con la Red Nacional de Corredores Biológicos (RNCB); ii) Se puede evidenciar los componentes estructurales de los CB donde se integran diferentes espacios protegidos y no protegidos; iii) Se resumen los aspectos que se desean cambiar cuando se implementa un CB y que parte de la base de que los cambios se logran a partir del fortalecimiento del capital social es decir del trabajo con las comunidades locales; iv) se hace una breve reseña de los criterios que se requieren para establecer un corredor donde la interacción de los capitales o recursos⁶(social, humano,

político, natural, construido, y político) son la base para la sostenibilidad (Figura 5).

Las zonas de amortiguamiento son consideradas

Gota de aprendizaje



Los Corredores Biológicos son estrategias de manejo del paisaje que facilitan la implementación de acciones para resolver los problemas de degradación ambiental, conservar los elementos de la biodiversidad, la dinámica de los ecosistemas y la provisión de servicios ecosistémicos

como estrategias de conservación fuera de las ASP. En Costa Rica no existe una ordenación territorial con este nombre, pero si existen zonas de amortiguamiento donde generalmente se encuentran comunidades que se benefician o pueden alterar la integridad ecológica⁷ de las ASP; sin embargo, esta no es una estrategia reconocida por el gobierno costarricense.

El Convenio de Diversidad Biológica (CBD) hace evidente la necesidad de promover en las zonas de influencia de las ASP un desarrollo sostenible, considerando la relevancia de la protección de su capital natural; pero las zonas amortiguadoras no solo se centran en la atenuación de las perturbaciones y la prevención de las alteraciones del bien protegido, sino que también debe ser un espacio de promoción de modelos sostenibles de desarrollo, apropiados al contexto cultural en el que se enmarcan (PNNC 2006).

4 Presión antrópica: impacto causado en el medio ambiente por las actividades humanas

5 La deforestación es un proceso antrópico, en el que se modifica la cobertura forestal, para la implementación de otra actividad: agropecuaria, urbana, entre otras.

6 Los capitales de la comunidad, son los recursos con los que cuentan las personas, los cuales deben ser usados para que se generen más recursos dentro de los procesos de desarrollo de las comunidades. Esto explica que las estrategias en las comunidades surgen de lo poseen y no de lo que les hace falta. Los capitales son: humano, cultural, social, político, financiero y físico/construido (Emery y Flora 2006)..

7 La integridad ecológica, es la capacidad de un sistema ecológico de soportar y mantenerse tanto en su composición de especies como en sus procesos ecológicos, y estos nuevos cambios se aproximan a los hábitats naturales (Parrish et al. 2003)

Gota de aprendizaje

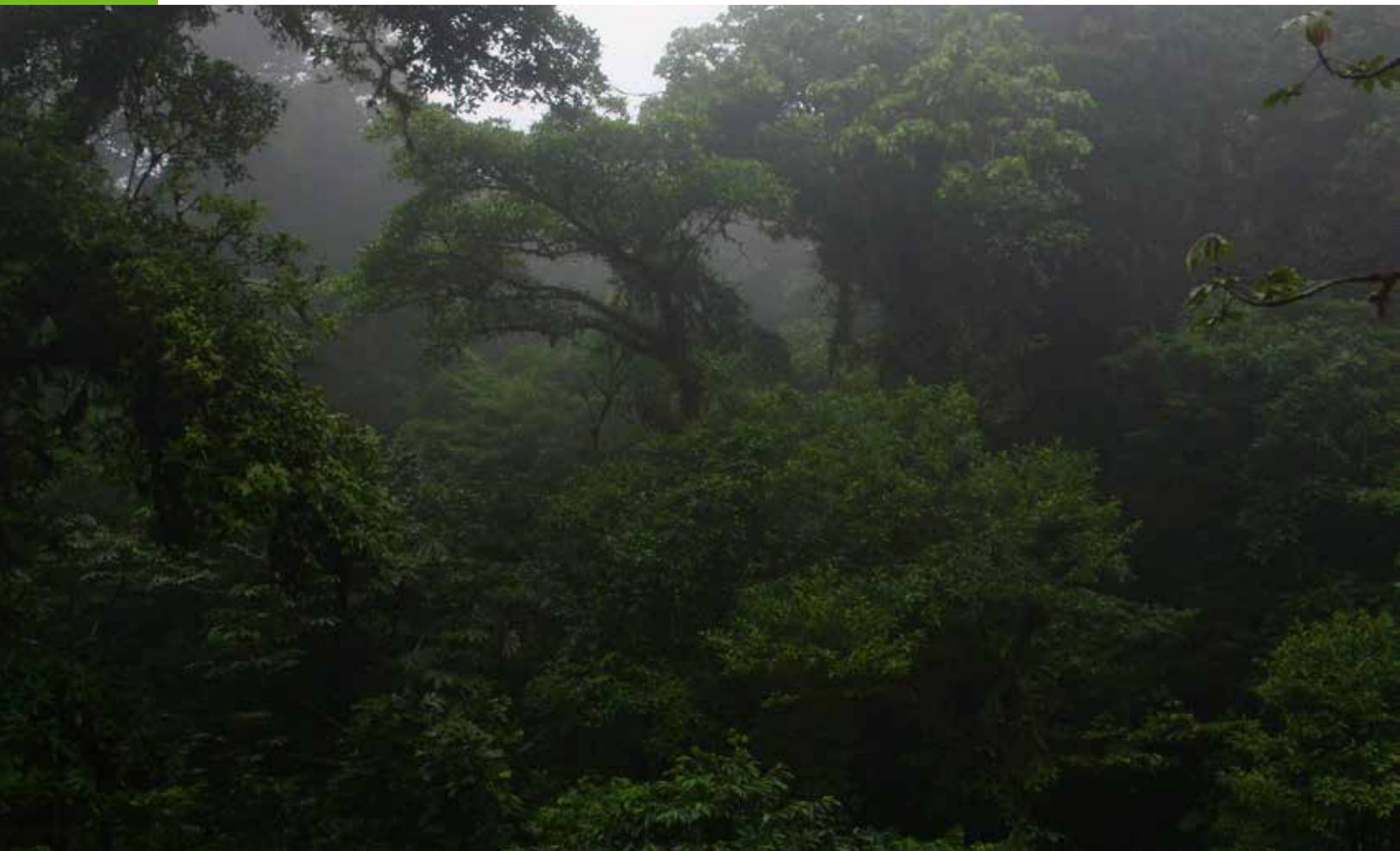


A nivel mundial se promueve en las zonas de influencia de las áreas protegidas, un desarrollo sostenible, considerando la relevancia de la protección de su capital natural.

La zona de amortiguamiento ejerce una influencia en el sitio y su gestión. Es importante definir la eventual zona de amortiguación del bien del patrimonio natural (área protegida u otra denominación), conjuntamente con la

participación de los actores locales porque evidentemente su declaración afectará sus medios de vida (Wijesuriya, G. et al, 2014).

En Colombia por ejemplo, el Sistema de Parques Nacionales ha definido tres objetivos centrales en las zonas de amortiguamiento i) Los de amortiguación que buscan mitigar los impactos sobre el área protegida o el bien patrimonial ii) Los de conservación que velan por la conectividad ecológica entre los paisajes del bien patrimonial y su área de influencia y iii) Los de desarrollo sostenible que pretenden incidir en el uso de los recursos y la intervención de las comunidades y actores claves.



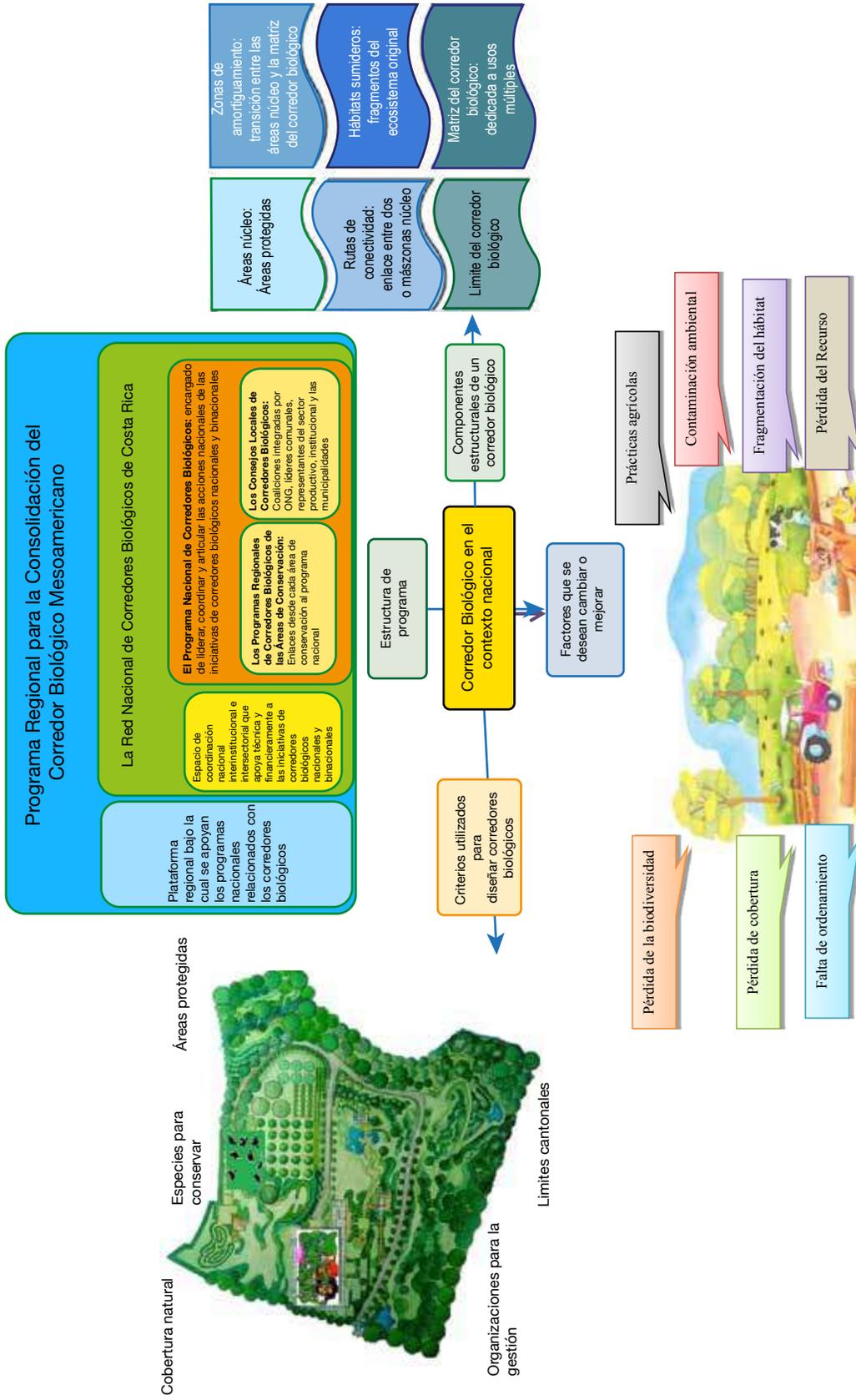


Figura 5. Institucionalidad de los Corredores Biológicos en Costa Rica

Módulo 3

El ordenamiento del territorio dentro de las áreas silvestres protegidas: zonificación espacial y tipos de uso

El interés de las personas por estar cerca de los espacios naturales o bienes patrimoniales, hace parte de su naturaleza y sentido de pertenencia por sus orígenes y ancestros, más aún, cuando puede lograr interactuar e interrelacionarse con los recursos que brinda el bien. En muchos de los casos se aprovecha de los servicios que brindan las áreas protegidas como el caso de la belleza escénica, las especies de flora y fauna, favoreciendo a las comunidades que en muchos casos desarrollan sus medios de vida alrededor de las ASP.

Objetivo de Aprendizaje

Al finalizar el módulo los participantes serán capaces de:

- Comprender la ordenación espacial de las ASP y su zonificación.
- Analizar las condiciones necesarias para el manejo de visitantes.



Zona de uso para el acceso a público en el Parque Ambiental Río Loro



¿Cuál es el proceso de ordenación de las áreas silvestres protegidas para el uso de las personas?

De acuerdo con la categoría del ASP (ver Cuadro 2), aquellas destinadas al uso público para Turismo deberán establecer una zonificación y a partir de ello, deberán desarrollar una planificación de las acciones para fortalecer el capital humano, social y construido o infraestructura (Morales y Guerra, 1996). Para la planificación, por tanto se hace necesario realizar estudios de capacidad de carga⁸ (Cifuentes 1999). Actualmente, el SINAC cuenta con una herramienta nueva para el manejo de visitantes a través de la herramienta para el Manejo de los Flujos de Visitación en las Áreas Silvestres Protegidas⁹.

Un proceso de uso público bien llevado puede contribuir en forma directa o indirecta a la sostenibilidad del bien patrimonial (área protegida) y puede obtener entre otros los siguientes beneficios (Morales y Guerra, 1996):

- Canalización adecuada del flujo de visitantes y mejor utilización del espacio o área.
- Disminución del impacto derivado de las actividades de uso público.
- Rentabilización del esfuerzo de comunicación y por consiguiente, la obtención de actitudes deseables en los visitantes.
- Mejoramiento de la gestión de la institución encargada del espacio natural protegido.
- Alianzas interinstitucionales.
- Generar alternativas de desarrollo sostenible para las familias.

Para hacer evidente el proceso de interacción del hombre con los bienes patrimoniales como las ASP, desde los años 30s se comienza a incorporar el término de “Interpretación Ambiental” en algunos Parques Nacionales de Estados Unidos. En el año 1957 la interpretación ambiental toma un gran auge, considerándose como un acto de transferencia cultural que puede ser tan antiguo como la humanidad, ya que en muchas culturas podemos encontrar ejemplos de sus aplicaciones (Unidad Coordinadora del Proyecto Coastal Resources Multi-Complex Building Princess Margaret Drive 2005). Fue hasta la década de los años 60’s en que la interpretación tomó auge en América Latina, lográndose destacados avances en la planificación.

Gota de aprendizaje



La interpretación ambiental consiste en la traducción del lenguaje de la naturaleza, al lenguaje del ser humano

Dentro de los principales beneficios de la Interpretación del Patrimonio en áreas protegidas se encuentran:

- Contribuir directamente al enriquecimiento de las experiencias del visitante.
- Darle a los visitantes conciencia sobre su lugar en el medio ambiente y facilitar su entendimiento de la complejidad de la coexistencia con ese medio.
- Puede reducir la destrucción o degradación innecesaria de un área,

⁸ La determinación de capacidad de carga turística constituye una herramienta de planificación que permite obtener una aproximación a la intensidad de uso de las áreas destinadas al uso público por lo que sustenta y requiere decisiones de manejo (Cifuentes 1992, Acevedo Ejzman, 1997). El cálculo se hace a través de un proceso complejo en el que se deben considerar una serie de factores ecológicos, físicos, sociales, económicos y culturales (Moore, 1993).

⁹ Comunicación personal. Yadira Mena, funcionaria SINAC.

trayendo consigo bajos costos en mantenimiento o restauración, al despertar una preocupación e interés al ciudadano.

- Es una forma de mejorar una imagen institucional y establecer un apoyo público.
- Inculcar en los visitantes un sentido de orgullo hacia el país o región, su cultura o su patrimonio.
- Colaborar en la promoción de un área o Parque, donde el turismo es esencial para la economía de la zona o país.
- Motivar al público para que emprenda acciones de protección en pro de su entorno, de una manera lógica y sensible.
- Puede generar financiamiento para las actividades de manejo de las ASP.
- Hacer partícipes a las comunidades locales.

¿Cómo manejar el ingreso de visitantes en las áreas silvestres protegidas?

El turismo es una de las actividades más importantes en Centroamérica, y su contribución económica aumenta significativamente año con año. El sector aporta hasta el 25% de las divisas y un 7% del Producto Interno Bruto (PIB) de algunos países (Amos 2009). A diferencia de muchas otras actividades en la región, esta se concentra en zonas rurales, prístinas y costeras, donde están los principales atractivos naturales (Amos 2009); pero a su vez, donde se evidencian los mayores índices de pobreza rural. Para el caso de Costa Rica, el sistema de ASP cubre un porcentaje considerable del territorio nacional, ha sido la ventana para la apertura del turismo. Según datos de la CEPAL (2007), el turismo en Costa Rica ha contribuido a una reducción de la pobreza del país en un 3%.

De acuerdo con el SINAC (2015), cuatro parques nacionales de los 34 que reportaron visitas, acapararon el 61% de la visitación turística a las ASP en Costa Rica: Manuel Antonio, Marino Ballena y los volcanes Poás e Irazú recibieron 1,06 millones de turistas, de los cuales, el 53% fueron extranjeros y el 47%, nacionales o residentes (Diario La Nación 2015).

Esto obliga al país a establecer una política de planificación frente al manejo de los visitantes en las áreas protegidas. Un desarrollo turístico bien hecho, puede aportar al cumplimiento de los objetivos de conservación, resguardar el patrimonio histórico y arqueológico, fortalecer la economía y la identidad cultural en zonas de pobreza rural. Por el contrario un proceso turístico mal planificado puede dañar significativamente el tejido social, inducir aculturación, destruir los recursos culturales, y deteriorar el capital natural.

Gota de aprendizaje

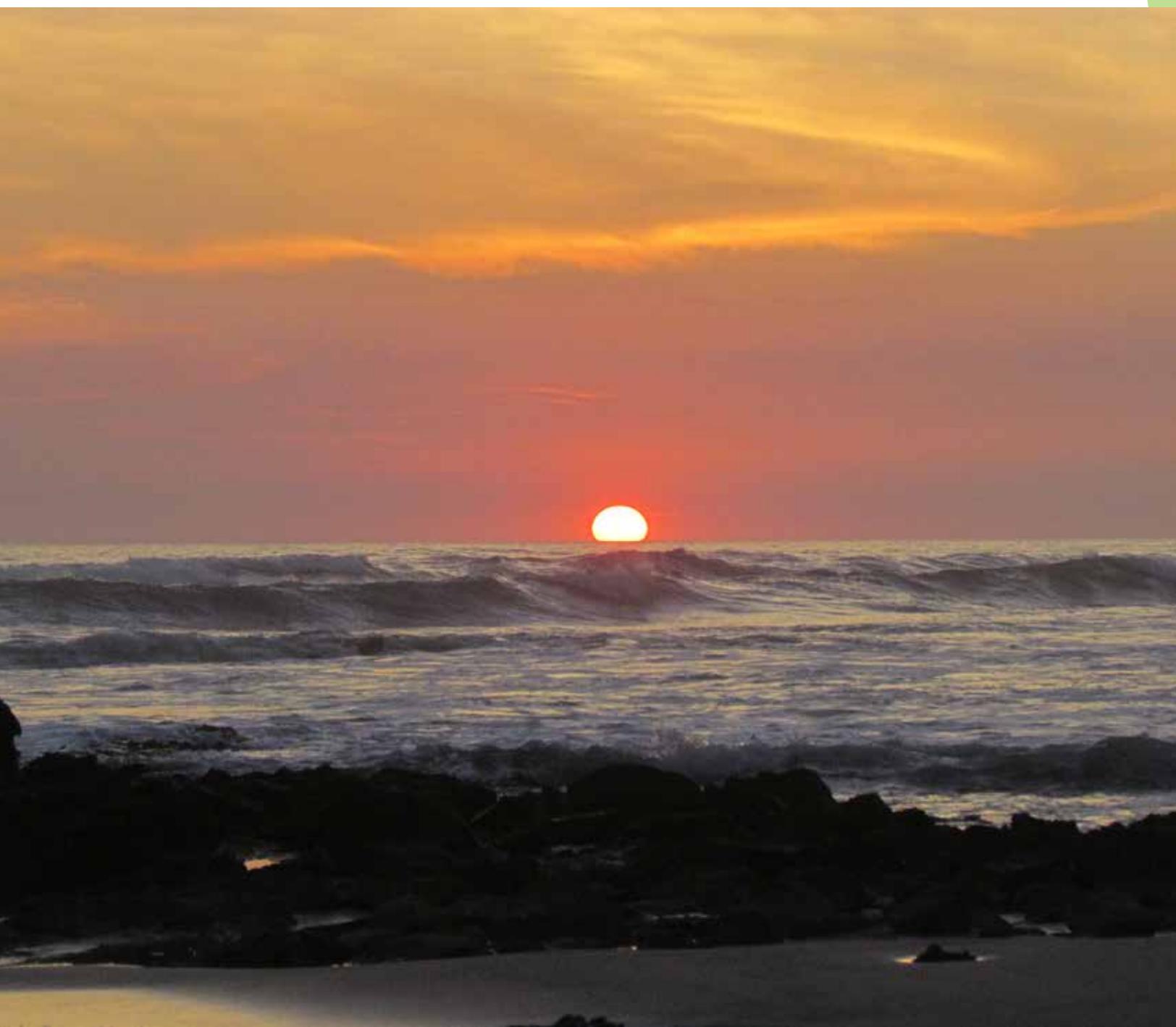
Un desarrollo turístico bien hecho, puede aportar al cumplimiento de los objetivos de conservación, resguardar el patrimonio histórico y arqueológico, fortalecer la economía y la identidad cultural en zonas de pobreza rural.

Costa Rica, actualmente cuenta con diversos mecanismos para salvaguardar el patrimonio natural, aplicando la sostenibilidad en las actividades que se realicen alrededor de las ASP, tal es el caso de: i) La certificación para la sostenibilidad turística, ii) La integración del SINAC a las políticas turísticas, iii) El



“Programa de Bandera Azul Ecológica”, iv) La creación de reservas privadas como alternativas potenciales de turismo, v) La integración de las comunidades rurales campesinas a la actividad turística como pequeños empresarios, vi) La reglamentación establecida por el SINAC (reglamento de uso público y manejo de flujo de visitantes) y en cada ASP.

Así mismo, desde el año 1992 y hasta la fecha, el Programa de Pequeñas Donaciones (PPD) de las Naciones Unidas ha financiado más de 400 proyectos a ONG’s y organizaciones de base comunitaria para emprendimientos de turismo comunitario y agricultura orgánica en zonas de pobreza rural, que se han convertido en rutas de turismo (Ulate 2009).



Módulo 4

Causas de la modificación del paisaje y su relación con el turismo

Después de comprender los conceptos generales de los bienes naturales, hacer un recorrido sobre las áreas protegidas y los servicios que prestan, que entre otros es el –Turismo- se presenta a continuación, éste espacio para resaltar los procesos que intervienen en la modificación del paisaje y que son producto de los usos antrópicos, principalmente.

Esta modificación se ve reflejada en los espacios destinados al turismo, por lo que es importante conocer sus causas y cuáles son los resultados de dicha modificación.

Objetivo de Aprendizaje

Al finalizar el módulo los participantes serán capaces de:

- Reconocer las causas de la modificación del paisaje originadas por actividades antropogénicas.
- Definir las amenazas como factores detonantes de cambios en el paisaje y la forma como se pueden afrontar desde el contexto local.
- Comprender la importancia de la gestión del paisaje como un bien cultural al servicio de la sociedad civil.



El uso de áreas para algunos servicios turísticos, debe ser manejado de una manera efectiva en las ASP como en el caso de Cahuita



¿Cuál es la importancia del paisaje natural en las comunidades?

En todos los ambientes rurales y urbanos estamos inmersos bajo diferentes paisajes que se acondicionan naturalmente o se modifican de acuerdo a las necesidades humanas y su cultura. El paisaje articula dos definiciones: i) El territorio: considerado como un espacio geográfico delimitado con base en algún criterio definido (natural, político-administrativo, social, entre otros), con unas características biofísicas y socioeconómicas y ii) Las sociedades humanas que habitan y utilizan dicho territorio; las formas en que estas sociedades habitan y lo usan, varían de acuerdo con la cultura de la población. Por tanto puede considerarse un Paisaje, como un territorio intervenido por una cultura (Imbach 2016).

En este sentido, el paisaje tiene una transformación en diferentes vías, lo que hace que en algunos casos esta transformación beneficie o afecte el capital natural. Cambios

en el paisaje tales como construcciones de carreteras, grandes edificios, viviendas, proyectos hidroeléctricos, agricultura, entre otros, han llevado a una transformación significativa en los paisajes naturales. Pero la idea no es desacelerar el desarrollo; sino más bien, promover estrategias que promuevan el desarrollo sostenible en los territorios, en donde el paisaje se mantenga o conserve sus características naturales.

En el contexto turístico, se ha establecido como estrategia de sostenibilidad el “Turismo Sostenible”. Es así, que la esencia del turismo sostenible no debe estar en función de la calidad y cantidad de elementos de atracción del paisaje, sino de la efectividad de los gestores para permitir que se valoren, se apropien y se adapten al cambio. Capacci (2003) citado por Zuluaga (2011), hace referencia a que el turismo puede traducirse en un factor crucial para la conservación del ambiente si se adapta al paisaje (territorio y sociedades locales).

Recuadro 2.

“... Una buena gestión del paisaje es garantía de una buena ordenación del territorio, pero eso vale igualmente invirtiendo los términos, es decir una ordenación del territorio razonable debe redundar en el buen estado y la mejora del paisaje; la integridad y los valores del paisaje deben quedar garantizados por otras clasificaciones y actuaciones que afectan a suelos y actividades de interés paisajístico”.

Zuluaga 2011

Recuadro 3. Turismo Sostenible:

Atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro, se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.”.

¿Cómo disminuir los impactos en los paisajes protegidos derivados del turismo?

La actividad turística genera impactos debido, principalmente a los visitantes, así como el desarrollo de infraestructura y la contaminación que proviene de los hoteles o interviniendo los ecosistemas naturales cuando los visitantes les dan alimentos a los animales salvajes. De la misma manera, la basura arrojada en los sitios de visitación, o la incursión en las culturas autóctonas de ciertos lugares concurridos. Impactos en la vegetación o en los suelos, afectan en la modificación del paisaje y por ende en la calidad de los servicios turísticos (Pedersen 2005).

Para reducir los impactos de la actividad turística en el país, actualmente el SINAC en

Gota de aprendizaje



Los objetivos de conservación y manejo que se establezcan en las ASP, serán el pilar para la planificación y el desarrollo de los productos turísticos.

su Plan Estratégico 2010 – 2015, contempla un Programa de Turismo Sostenible, que se fortalece con el desempeño realizado por cada área protegida en el marco de su plan de manejo; es así, que los objetivos que se establezcan en cada área ASP serán el pilar para la planificación y el desarrollo de los productos turísticos.





Módulo 5

El cambio climático y su implicación en el sector turístico

El cambio climático se ha convertido en un tema clave de preocupación a nivel mundial. Costa Rica tiene un firme compromiso de implementar acciones que contribuyan a disminuir los efectos del cambio climático (CC) y promover acciones que contribuyan a la adaptación en las comunidades y en los ecosistemas. Para el turismo, el CC no es un evento remoto y debe contar con la participación plena y efectiva de los diferentes actores para disminuir sus efectos en el sector y sumar los esfuerzos a nivel nacional.

Hay que reconocer que el sector turístico genera emisiones importantes de gases efecto invernadero, los cuales contribuyen al calentamiento global y por otro lado, el sector turístico recibe también los impactos asociados a la variabilidad climática y los cambios en los patrones climatológicos. Por lo tanto este módulo busca presentar iniciativas y explorar diferentes alternativas para poder enfrentar el reto del CC de la mejor forma desde la perspectiva turística.

Objetivo de Aprendizaje

Al finalizar el módulo los participantes serán capaces de:

- Conocer y relacionar los efectos del cambio climático en la biodiversidad, las comunidades y en el sector turístico.
- Proponer estrategias de adaptación para el desarrollo del sector turístico para estrategia para combatir los efectos del cambio climático.



Los efectos del clima en los ecosistemas, afectan el turismo en las playas

¿Qué es el cambio climático y cuál es su implicación en el turismo?

El CC es una modificación en las condiciones promedio del tiempo o en la variación temporal meteorológica de las condiciones promedio a largo plazo. Este fenómeno es causado por factores como procesos bióticos, variaciones en la radiación solar recibida por la tierra, y erupciones volcánicas, entre otras pero también se ha comprobado que ciertas actividades humanas generan impactos significativos al CC. El IPCC (2007) lo define como un cambio de clima atribuido directa o indirectamente a la actividad humana que altera la composición de la atmósfera y que se suma a la variabilidad natural del clima observada durante diferentes períodos de tiempo.

Este es un fenómeno causado principalmente por el incremento de los Gases Efecto Invernadero (GEI) que vienen de las actividades humanas. Entre estos gases tenemos:

- **Metano (CH_4).** Este gas proviene principalmente de procesos de descomposición de los seres vivos, principalmente de la actividad ganadera, cultivos como el arroz y embalses.
- **Óxido Nitroso (N_2O).** Este gas proviene de la aplicación de fertilizantes químicos y también de la quema de materia orgánica.
- **Dióxido de carbono (CO_2).** Este es el principal gas que se emite de las actividades humanas y proviene de la quema de combustibles fósiles, deforestación, incendios, cambio de usos de suelo asociado a las actividades agrícolas y asentamientos humanos. Una buena parte de estas emisiones provienen también de la generación de energía, transportes y la industria.

La acumulación de estos gases en la atmósfera es mayor y está generando cambios significativos en el clima del planeta lo cual genera una gran preocupación y es responsabilidad de todos los seres humanos.

Entre los efectos más comunes y prominentes del CC incluyen: el aumento de la temperatura del aire, el calentamiento del océano, aumento en la presencia e intensidad de ciclones y huracanes, deshielo en los glaciales tanto en zonas polares como en zonas montañosas, provocando un aumento en el nivel del mar. Estos impactos afectan la vida humana de diferentes formas: por ejemplo la variabilidad de los fenómenos climáticos puede incidir en el aumento de enfermedades como es el caso del dengue, el zika, entre otros. Pérdidas económicas importantes en la agricultura por el aumento de plagas y enfermedades, sequías e inundaciones, pérdida de bosques, deterioro de los servicios ecosistémicos incluyendo la desaparición de especies, disminución en la disponibilidad y calidad de agua. Todo esto implica, además de las pérdidas económicas, cambio en los estilos de vida de la sociedad e impactos en las especies y los ecosistemas (Stolton 2008). Sin duda estos impactos afectan de forma considerable al sector turismo.

El sector turismo es considerado por lo tanto altamente sensible a los efectos del CC, justo porque una buena parte del turismo que viene al país visita las ASP, las cuales albergan una cantidad de especies que son también de interés para turistas, además de la visitación a playas y otros atractivos turísticos. La variabilidad climática asociada a las amenazas climáticas, pone en riesgo muchas de las actividades turísticas ligadas a estos atractivos, lo que influye en: la disminución de las áreas de atractivo turístico, en el aumento de los costos de operación como una mayor demanda



por energía para calefacción o enfriamiento, necesidades de implementar sistemas de riego alternativas para mejorar el suministro de agua y alimentos, entre otros. Los impactos de estos eventos las padecen los diferentes eslabones que hacen parte del encadenamiento del turismo que incluye: empresarios de turismo rural local, empresas nacionales, empresas extranjeras, quienes deben hacer esfuerzos adicionales financieros de infraestructura y humanos para continuar prestando el servicio (Arauz citado por Hurtado 2015).

Según la CEPAL (2010), Costa Rica junto con Belice son los países que reciben más turismo de ocio en la región de Centroamérica y de manera particular, Costa Rica se ha convertido en uno de los principales destinos para el turismo ecológico; por tanto el éxito de la sostenibilidad de esta actividad depende necesariamente de la conservación de los paisajes y de las medidas que se puedan implementar para reducir el impacto del cambio climático dentro del sector.

Las sectores que tienen incidencia directa con los cambios en las concentraciones de GEI en la atmósfera son los siguientes:

- **Sector transporte:** principalmente del aéreo y terrestre por lo que será importante pensar en alternativas como el uso vehículos eléctricos, vehículos más eficientes de bajo consumo de combustible y/o buscar mecanismos para compensar las emisiones como promover actividades de reforestación.
- **La infraestructura urbana:** En muchas áreas existe una presión por incrementar la construcción de infraestructura para atender la demanda del turismo en relación a los diferentes servicios como alojamiento, alimentación, tiendas, actividades de recreación, entre otros. En este caso, es importante contemplar el uso de diferentes tipos de materiales de construcción que puedan generar menor impacto y la implementación de medidas que contribuyan a la regulación efectiva de las actividades turísticas.
- **La agricultura:** Conforme aumente el número de visitantes habrá una mayor demanda por productos agrícolas las cuales también pueden generar emisiones de GEI (ej. metano para el caso de ganadería, óxido de nitroso para el caso de agricultura). Para este caso es necesario promover buenas prácticas agrícolas que contribuyan a disminuir el uso y aplicación de agroquímicos, incrementar la cobertura arbórea y el uso de biodigestores para utilizar el metano como fuente de energía, entre otros.
- **Desechos sólidos:** Estas pueden contribuir a la generación de gran cantidad de emisiones por lo que es importante implementar medidas para reutilizar o implementar medidas para reducir la cantidad de desechos sólidos provenientes de las actividades turísticas.
- Una mayor demanda de infraestructura turística implica también una mayor demanda por recursos como energía eléctrica y agua, por lo que la industria turística debería de implementar medidas que contribuyan a reducir su consumo, promover la energía renovable y reducir la huella hídrica a través de un uso racional del agua; e implementar medidas que permitan el almacenamiento de agua sobre todo en momentos críticos como en los periodos de sequía.

¿Qué está haciendo el país para reducir el impacto del cambio climático en el turismo?

El país se ha comprometido a implementar una serie de políticas que articulan a diversos sectores para la implementación de medidas que contribuyan a la mitigación y a la adaptación al CC, tal como se definen a continuación:

- Medidas de Mitigación: actividades que contribuyan a reducir o remover las emisiones de los gases efecto invernadero.
- Medidas de Adaptación: actividades que contribuyan a minimizar el efecto negativo de los cambios actuales o futuros en comunidades humanas y ecológicas

Para esto, el país desarrolló la Estrategia Nacional de Cambio Climático en la que se integra el marco normativo a nivel nacional bajo un enfoque intersectorial del país, para implementar medidas que contribuyan a la mitigación y adaptación; de la misma manera, se ha incluido el CC, en las agendas interministeriales. Parte del desafío que tiene el país es implementar las medidas antes nombradas en los territorios, con la participación activa de actores estratégicos como el caso de los gobiernos locales y el sector privado; así como la inclusión de medidas climáticas en los diferentes instrumentos de planificación local.

En el año 2012, el país oficializó el Programa País Carbono Neutralidad; este es un acuerdo que promueve el reporte de emisiones de GEI y la aplicación de una norma nacional de carbono neutralidad. Se crean como resultado las Unidades de Compensación de Emisiones de Gases Efecto Invernadero (UCC), bajo la responsabilidad del Fondo de Financiamiento Forestal (FONAFIFO). Las UCC son unidades nacionales, con las cuales las organizaciones y empresas privadas, pueden compensar de forma voluntaria aquellas emisiones

Gota de aprendizaje



Costa Rica cuenta con una agenda ambiental que articula los diversos sectores para enfrentar los impactos del clima; así como definir e implementar estrategias de adaptación y mitigación.

que luego de un esfuerzo sostenido no han podido reducir. Estas unidades corresponden a dióxido de carbono (CO₂) equivalentes de emisiones evitadas, reducidas, removidas y/o almacenadas. Este es un importante esfuerzo y una oportunidad para integrar a los diferentes sectores del país, incluyendo el sector de turismo.



Figura 6. Ruta de acción de la gestión del cambio climático en el sector turismo en el país



La actividad turística hace un significativo aporte en los ingresos económicos de los costarricenses (Figura 7) (Cepal 2007); por lo tanto, los efectos del CC en el turismo interfieren en los medios de vida de las familias, de allí la necesidad de pensar en las medidas más adecuadas a la hora de proponer iniciativas turísticas en todas las escalas.

El CC plantea desafíos especiales para las actividades turísticas, así: si la infraestructura no respeta las normas de uso del suelo (suponiendo que éstas sean las adecuadas), puede destruir las defensas naturales contra las tormentas y huracanes, erosionar las playas y acelerar la pérdida de biodiversidad y otros problemas (Schatan et al. 2010). Es así que para implementar medidas de adaptación en

las zonas con condiciones de vulnerabilidad alta, pero que desarrollan diversas actividades turísticas, deben considerar: una planificación a partir del conocimiento e información que brindan las comunicaciones oficiales de CC, el conocimiento local, las alianzas institucionales y contar con un plan de ordenamiento y manejo de las actividades turísticas, entre otras acciones

Para revertir dichos efectos climáticos se requiere el desarrollo de medidas de adaptación. Para ello, una vez identificadas las zonas más susceptibles se pueden establecer diferentes acciones que faciliten la adaptación tanto de las comunidades, como de la biodiversidad existente en el paisaje circundante (Figura 8).

Costa Rica

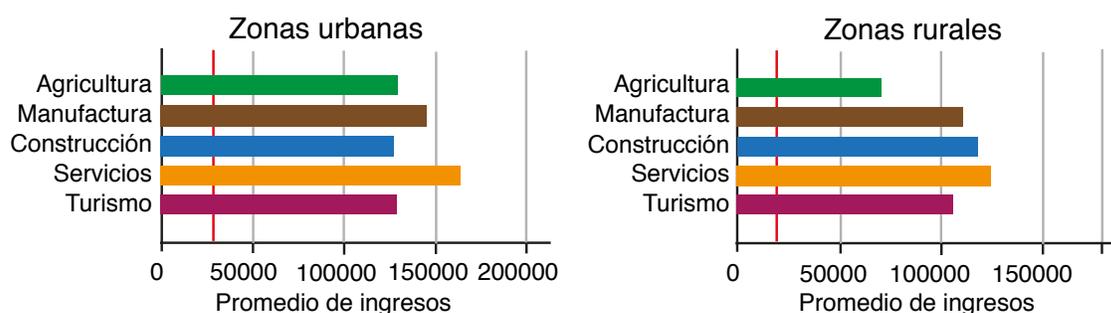


Figura 7. Promedio de ingresos por la actividad primaria Fuente: CEPAL, sobre la base de la encuesta de hogares de Costa Rica de julio de 2002



Figura 8. Medidas de adaptación al cambio climático en el sector turístico



Curso 2

Gestión comunitaria y fortalecimiento organizacional para el desarrollo turístico a escala local

Descripción del curso

El curso “Gestión local y fortalecimiento para el desarrollo turístico en las ASP”, está diseñado para apoyar el empoderamiento de los gestores municipales y actores locales con la intención que a partir de un entendimiento y reflexión de los temas, participen activamente con propuestas y proyectos que busquen fortalecer la asociatividad y el emprendedurismo turístico en las ASP del país y se maneje la premisa “*El turismo en Costa Rica necesita de las ASP y éstas del turismo*”, a través de una gestión que incorpore el tema social, económico y ambiental de manera adecuada, así como el desarrollo de un Turismo Sostenible.

Este curso puede ser utilizado, así: i) como un documento base para entender los temas de gestión local y participación social, gobernanza en el sector turismo, liderazgo local y manejo y resolución de conflictos; temas abordados en el marco del turismo sostenible basado en las ASP, ii) como guía para enseñar los temas descritos en el ítem anterior; y, iv) como guía por los gestores municipales que deseen promocionar la asociatividad y emprendedurismo para el turismo sostenible en las ASP.

Objetivo del curso

El objetivo del curso es conocer los mecanismos de desarrollo local y participación ciudadana que se sumen a la gestión efectiva de las áreas dedicadas a la conservación, así como el fomento de oportunidades que beneficien a las comunidades aledañas a las ASP.

Objetivos Específicos

- Comprender el rol de los gobiernos municipales y actores locales en los procesos de gobernanza de las ASP y la administración y uso de los bienes naturales que en ellas se encuentran.
- Entender la participación ciudadana como un derecho y un compromiso para el desarrollo de las comunidades y la conservación de los recursos naturales.
- Definir los tipos de gobernanza que existen en el turismo, alianzas público privadas y las buenas prácticas asociadas a estas.
- Entender que el liderazgo local es la base para promover la conservación y el desarrollo de las comunidades.
- Adquirir los conocimientos para conducir procesos alternativos de resolución de conflictos, fundamentado en la negociación y la comunicación asertiva.



Monumento Nacional Guayabo,
Patrimonio Arquitectónico del país

Módulo 6

Gestión y participación social para el fortalecimiento del sector turístico en las áreas silvestres protegidas

La oportunidad de integrar la conservación de la biodiversidad con el desarrollo económico, nos obliga a fomentar una cultura de participación y responsabilidad social, en donde, los diferentes actores se involucren en las iniciativas turísticas y se conviertan en agentes de cambio para afianzar las actividades relacionadas con la oferta turística, la promoción de los sitios de destinos alrededor de las ASP y la oferta de un excelente servicio.

Objetivo de Aprendizaje

Al finalizar el módulo los participantes serán capaces de:

- Entender los enfoques de desarrollo local basado en el turismo en las ASP.
- Conocer el marco jurídico que sustenta la participación ciudadana para el desarrollo turístico en ASP.
- Conocer los mecanismos, niveles y modelos de participación ciudadana en las ASP.
- Entender que la participación ciudadana en las ASP es una estrategia de desarrollo local.



Comunidades locales exponiendo su cultura e idiosincrasia a turistas



¿Cuál es el enfoque de desarrollo local basado en el turismo en las ASP?

Entiéndase que cualquier actividad humana genera un impacto directo en los ecosistemas y en los bienes y servicios¹⁰ que nos brinda. Uno de los servicios ecosistémicos que se ha visto afectado es el de la recreación principalmente, por la industria del turismo basada en las ASP.

Recuadro 4.

El impacto de caminatas día con día en un área silvestre protegida

En el caso de grandes cantidades de caminatas en los senderos de un área natural, el asustar a los animales diariamente puede resultar en la migración de ciertas especies de una zona. El pisoteo de las plantas pueden desembocar en la erosión, cortar flores puede causar la desaparición de ciertas especies de plantas, dejar basura estimula la migración de nuevas especies o una abundancia de especies existentes (tales como ratas y zopilotes) y contamina el ambiente. Todos estos efectos pueden tener un impacto en la biodiversidad. SINAC 2015b

Pensando en los diferentes impactos que el cambio climático, la sobre explotación, cambio de hábitats, especies invasoras, contaminación, entre otros, a los que están expuestas las ASP y sus bienes y servicios, es necesario tomar en cuenta en la actividades ligadas al turismo en ASP el concepto de sostenibilidad, mismo que incorpora aspectos sociales, económicos y ambientales, así:

Aspectos económicos. El mantener una relación de cooperación con los proveedores locales cercanos al ASP, facilita el trabajo

en conjunto para tener los productos y los servicios que mejor se adecuen al tipo de turismo que se está desarrollando. Adicionalmente, se espera una reducción de sus costos operativos, maximizar los beneficios económicos locales y que sean duraderos y distribuidos de manera equitativa. Se busca la viabilidad económica.

Aspectos sociales. La buena relación de la administración del ASP y las comunidades ubicadas en sus cercanías, origina un ambiente de confianza que es percibido por el cliente final que es el turista. Además, el turista participa y se integra culturalmente en la zona, lo que podría contribuir con la promoción del destino. Es decir, se busca: aumentar el bienestar de las comunidades, lograr que los actores locales tomen decisiones sobre su futuro, lograr el empoderamiento cultural, lograr el uso y disfrute de ASP por las futuras generaciones, mejorar las condiciones de trabajo en la industria del turismo (promoviendo la equidad de género, étnica incluyendo personas con capacidades especiales). Se busca la justicia social.

Aspectos ambientales. Las acciones de contribución al desarrollo local realizadas por el turismo en las ASP, deben producir beneficios en el tema ambiental y contribuir con la gestión y administración del ASP. Con los excedentes de las concesiones se pueden apoyar actividades ambientales que tengan lugar en las ASP, tales como: campañas de limpieza o de educación ambiental, contribuir con el mantenimiento de senderos, promover su visitación, realizar contribuciones en efectivo o en especie. Es decir, mantener el flujo de bienes y servicios de las ASP en la cantidad y calidad adecuada. Se busca la sostenibilidad ambiental.

¹⁰ Este concepto define los servicios de aprovisionamiento (alimento, agua, madera, otros), formación (suelo, polinización, ciclo de nutrientes, otros), regulación (clima, enfermedades, ciclo hidrológico, otros) y culturales (belleza escénica, espiritualidad, recreación, otros).

Analizando el Recuadro 6, se observa que existe mucha oportunidad para que las comunidades participen en la mejora de los diferentes servicios no esenciales (SNE) que identificaron los visitantes como deficitarios. Sin embargo, es necesario desarrollar capacidades en las organizaciones comunitarias para que participen de manera activa, responsable y asociándose para brindar estos servicios (SINAC 2015a).

Recuadro 5.

Grado de satisfacción por los servicios en el Parque Nacional Volcán Poás (PNVP)

En un estudio que se realizó en diferentes parques nacionales de Costa Rica, se indicó que en el caso del Parque Nacional Cahuita, lo que menos ha gustado es la suciedad (3.3%) y los precios del lugar (2%). En el caso del Parque Nacional Santa Rosa un 4.61% habla de que hace falta mejorar el mantenimiento. En el Parque Nacional Volcán Rincón de la Vieja un 27.16% de la gente se queja de la dificultad de los senderos. En la Reserva Natural Absoluta Cabo Blanco que no hay basureros (10%) y que los senderos se hallan en mal estado (13,33%). Finalmente en el PNVP nada es la respuesta más común a la pregunta de qué es lo menos gustado del parque (48.28%) incluyendo condiciones naturales (7.4%), clima (3.94%), senderos largos (5.17%) y caminos de acceso (4.93%). Gutiérrez s/f

¿Cuál es el marco jurídico que sustenta la participación ciudadana en la gestión sostenible de las ASP?

En la Ley de Biodiversidad (1998) se cita los siguientes objetivos: ²“Promover la participación activa de todos los sectores sociales en la conservación y el uso

ecológicamente sostenible de la biodiversidad, para procurar la sostenibilidad social, económica y cultural”. “Establecer un sistema de conservación de la biodiversidad, que logre la coordinación entre el sector privado, los ciudadanos y el Estado, para garantizar la aplicación de esta ley” y, ³⁹“Se otorgarán concesiones a personas jurídicas que tengan objetivos de apoyo a la conservación de los recursos naturales y se les dará prioridad a las organizaciones regionales”.

El SINAC, maneja una política exclusiva para el turismo basado en las ASP y se fundamenta en: i) los objetivos de conservación de cada una de las ASP, siendo el pilar para la planificación turística; ii) las ASP desarrollarán una oferta turística competitiva con estándares de calidad y seguridad en el servicio; iii) se busca en toda escala el turismo sostenible, iv) se fomenta la participación en la toma de decisiones y gestión turística de las áreas de influencia; y, v) la actividad turística deberá contribuir directa e indirectamente a la sostenibilidad financiera del SINAC y el desarrollo socioeconómico de sus áreas de influencia (SINAC 2015c).

¿Cuáles son los mecanismos, niveles y modelos de participación ciudadana en las ASP?

Existen diferentes mecanismos de participación ciudadana ligados a las ASP, entre ellas tenemos:

Concesiones de los Servicios No Esenciales

Son las más difundidas y trabajadas y se realizan mediante licitación de los SNE. Las comunidades pueden participar de estas licitaciones de diferentes formas; a través de pequeñas, medianas y grandes empresas. Sin embargo desde la práctica de



Recuadro 6.

Beneficios comunitarios que brinda el Parque Nacional Chirripó.

En un estudio que se realizó en diferentes parques nacionales de Costa Rica, las comunidades del Parque Nacional Chirripó se vieron beneficiadas en el 2002 con un aporte efectivo de 11,80 millones de colones gracias a la existencia, conservación y visitación en este parque. La principal actividad donde se han visto involucradas las comunidades ha sido los establecimientos turísticos ya existentes (siete hoteles y cabinas, la mayoría con servicio de restaurante). En este año se recibieron 6324 personas. Adicional a lo anterior hay fincas de particulares que reciben pago por servicios ambientales-PSA.

Fürst, et al s/f

las concesiones en las ASP en Costa Rica, se puede evidenciar que las posibilidades para que el pequeño empresario tenga éxito en su negocio, dependen de su posibilidad de unir esfuerzos con otros empresarios, requiriendo del amparo de agrupaciones u organizaciones, tales como: asociaciones o cámaras entre otras.

y humanos especializados, desarrollo de economías de escala, captación de recursos financieros, optimización de estándares de calidad, desarrollo de nuevos productos; así mismo, facilita el aprendizaje entre los asociados y aumenta el poder relativo de los mismos.

Gota de aprendizaje



La concesión de los servicios no esenciales en las ASP, es una alternativa para generar sostenibilidad financiera y generar espacios de participación de grupos locales organizados

El éxito de la asociatividad, dependerá en buena medida de: un buen liderazgo (en guiar el grupo y delegar funciones), transparencia (en la toma de decisiones y la rendición de cuentas), compromiso social (con los asociados y por ende con la asociación), capacidad de aprendizaje (trabajar con base en lecciones aprendidas ya sea del éxito o del fracaso) y capacidad de innovación (oferta de nuevos productos y procesos).

A través de la asociatividad se logra mejorar la competitividad, mediante: la reducción de costos, la especialización productiva, la complementariedad, el aumento de la productividad, la incorporación de tecnologías, el acceso a la información de los mercados y el mejoramiento de las estrategias de comercialización, capacitación de recursos humanos, acceso a recursos materiales

La figura legal de la participación ciudadana en la gestión sostenible de las ASP es variada: empresa privada, persona natural, un consorcio¹¹ (conocido como alianza estratégica), grupos comunales organizados y Organizaciones no Gubernamentales (ONGs) (Gutiérrez, s/f).

Permisos de Uso

Esta figura jurídica está sustentada en el artículo 39 inciso i) de la Ley Forestal, Ley N°

¹¹ Varias empresas forman parte del consorcio para participar de las licitaciones, pero cada empresa es responsable de las obligaciones del consorcio.

7575, y el numeral 154 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, que posibilitan a la Administración dictar un acto jurídico unilateral que permita el uso precario de un bien de dominio público, sin que ello genere derecho alguno a los beneficiarios, pudiendo ser revocada en cualquier momento por razones de oportunidad o conveniencia, sin responsabilidad para la administración y que puede someterse al pago de un canon. No se permite aprovechamiento forestal, pero si se puede usar para investigación y ecoturismo.

¿Es la participación ciudadana una estrategia para el desarrollo local basada en el turismo en las ASP?

La participación de las comunidades debe basarse, entre otras cosas: en sus intereses, capacidad organizativa, experiencia, sensibilidad cultural, presencia de liderazgos sólidos, calidad de los recursos naturales y culturales, demanda del turismo, oportunidades de capacitación, disponibilidad de intereses de los socios y del sector privado.

Reconociendo que las ASP son un atractivo para los visitantes y que mediante la concesión de los SNE permite que los grupos comunitarios organizados se beneficien mediante ingresos económicos y empleo, también es necesario reconocer que las actividades comunitarias son un atractivo adicional para los visitantes a las ASP.

Recuadro 7.

Concesiones en el Parque Nacional Volcán Poás (PNVP).

El MINAE a través de los SNE como cafeterías, tiendas de souvenirs y parqueo genera empleo para las personas de las comunidades y entidades comprometidas de la zona de influencia. Es interesante resaltar que se ha generado puestos laborales para los jóvenes.





Módulo 7

Modelos de gobernanza en el sector turístico

El modelo de gobernanza de la actividad turística agrupa una red de actores y relaciones que facilitan la gestión en todos los niveles y sectores. Entender las relaciones, las funciones y responsabilidad así como los procesos para acceder a ciertos beneficios, son entre otras las temáticas que se aborda en este módulo.

El establecimiento de alianzas estratégicas garantiza que las iniciativas relacionadas con el turismo, sean efectivas.

Objetivo de Aprendizaje

Al finalizar el módulo los participantes serán capaces de:

- Entender la estructura institucional de las redes de organizaciones que establecen colaboración entre los sectores privados y sociales alrededor del turismo.
- Entender los niveles y los componentes de la gobernanza turística y actores participantes.
- Conocer los fundamentos legales de las concesiones turísticas en ASP.
- Conocer el proceso para la gestión de concesiones.
- Conocer la infraestructura, inversión y tipos de prestación de servicios.
- Conocer las experiencias de concesiones desarrolladas en el país.



Desarrollo turístico en el Parque Nacional Irazú

¿Qué son las alianzas público-privadas para el desarrollo turístico en las ASP: gestión de concesiones?

En Costa Rica, si bien es cierto, es la Ley de Biodiversidad No 7788 la que regula los SNE en las ASP; pero es a través de la Ley de Contratación Administrativa que se señala como deberán aplicarse los procedimientos.¹²

Es necesario aclarar, que si bien es cierto que cada parte de la alianza público-privada (como el recuadro 9) tiene sus propias tareas a lo largo de la vigencia de la concesión, también deben trabajar de manera integral.

Recuadro 8.

La experiencia del ASP Parque Nacional Chirripó y el Consorcio de las Aguas Eternas

El Parque Nacional Chirripó cuenta con 50,150 hectáreas y los objetos de conservación son: páramos, sabanas naturales, lagunas de altura, entre otros, para cumplir con su misión cuenta con sólo siete guardaparques que deben atender también los seis mil turistas que llegan cada año. Desde el 2010 se concesionó cinco SNE (alimentación, alojamiento, tienda de la naturaleza y artículos de primera necesidad, alquiler de equipo, transporte de equipaje y materiales) al Consorcio de las Aguas Eternas integrado por la Asociación de Arrieros y Porteadores, la Asociación de Desarrollo Integral (ADI) y la Cámara de Turismo Comunitario del Chirripó. CATURCOCHI

Es necesario aclarar, que si bien es cierto que cada parte de la alianza público-privada tiene sus propias tareas a lo largo de la vigencia de la concesión, también deben trabajar de manera integral.

¿Cuáles son los fundamentos legales de las concesiones turísticas basadas en las ASP?

Es necesario aclarar, que la industria del turismo no fue considerada dentro de los objetivos esenciales en la gestión del SINAC, sino por el contrario, como una potencial fuente de ingresos para el mantenimiento de las ASP, a partir de la concesión a grupos organizados de SNE, artículo 39 de la Ley de Biodiversidad (1998).

Por medio del Decreto Ejecutivo N° 32357 “Reglamento para la Regulación de las Concesiones de Servicios no Esenciales en las Áreas Silvestres Protegidas, administradas por el SINAC”, se define como sujetos de concesión los siguientes servicios no esenciales y actividades complementarias:

Servicios turísticos:

- Administración de áreas de acampar.
- Venta de alimentos.
- Administración de estacionamiento.
- Alojamiento.
- Lavandería.
- Alquiler de equipos recreativo (bicicletas, toldos, lanchas, tiendas de acampar, sacos de dormir, cocinas, tablas de surf, botas, capas, caballos, entre otros).
- Construcción y administración de senderos guiados.
- Transporte recreativo.
- Administración de tiendas de la naturaleza (venta de artículos relacionados con la naturaleza).

¹² El ente fiscalizador de los procesos licitatorios en Costa Rica y quién garantiza el cumplimiento de estos principios, leyes y reglamentos es la Contraloría General de la República, la cual ejerce controles y garantiza la igualdad y transparencia para los oferentes.



Servicios de información:

- Administración de centros de visitantes, salas de exhibición o aulas educativas
- Presentación de charlas especializadas y suministro de otra información (escrita y por medios audiovisuales).

Administración de servicios sanitarios, guardarropas, vestidores y duchas:

A su vez, prohíbe, en su artículo 4, contratar u otorgar en concesión de servicio público las siguientes actividades esenciales, que quedarán reservadas para los órganos competentes del Estado: i) Administración general de las ASP, ii) Control y protección de los recursos naturales y culturales presentes en las Áreas Silvestres Protegidas (no se incluye la seguridad y vigilancia propias de la administración de facilidades o servicios para los visitantes o usuarios) y ii) Definición de políticas y directrices competentes a la administración de las ASP, cualquiera que sea la categoría de manejo de éstas.

Grabaciones Tributarias en beneficio de un ASP: caso de los gobiernos locales

En la Ley de Biodiversidad se otorga un porcentaje de lo recaudado por concepto del timbre de parques nacionales a las municipalidades respectivas, que debe dedicarse a la formulación e implementación de estrategias locales de desarrollo sostenible (Castro, p.10). Así mismo, la Ley de Pesca y Acuicultura autoriza al Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura (INCOPECA), a otorgar a las municipalidades fondos provenientes de la recolección de las multas establecidas para el desarrollo de programas de educación ambiental y de limpieza de mares, ríos, lagos y playas (Castro, p.10).

Gota de aprendizaje



Las alianzas estratégicas para la conservación, deben garantizar el cumplimiento de los objetivos de conservación del país, a través de la creación de sinergias entre el sector público y el sector privado.

SINAC 2015

En el numeral 7 de la Ley No. 6084, Ley de Servicios de Parques Nacionales, señala la creación de un timbre de parques nacionales. Según se establece en el artículo 43 de la Ley de la Biodiversidad, de lo recaudado por concepto de este timbre, un 30% será destinado por el municipio, para la formulación e implementación de estrategias locales de desarrollo sostenible; y un 70% para las áreas protegidas del Área de Conservación respectiva.

Si bien es cierto los SNE pueden verse como generadores de excedentes, para establecer cuáles son se debe tener en cuenta: a) analizar las ASP desde el punto de vista ambiental, de manera que se pueda garantizar que no se vaya a generar ningún impacto al medio ambiente y, más bien contribuyan con el principio de conservación; por ello se hace necesario desarrollar el plan de manejo¹³ de la ASP, b) involucrar a la sociedad civil por Ley Orgánica del Ambiente No 7554 (1998), la sociedad civil debe colaborar con la conservación, mantenimiento y preservación de las ASP y de darse condiciones contrarias no se puede trabajar la labor conjunta con la administración de una determinada área

¹³ Instrumento técnico de mediano y largo plazo que orienta las acciones de investigación, uso, manejo y desarrollo de los distintos bienes y servicios que brinda un área protegida, con el fin de cumplir con los objetivos de conservación para el cual se estableció esta.

Recuadro 9.

El informe No. DFOE-AM-38 del 14 de diciembre del 2005 de la Contraloría General de la República, manifestó acerca de la figura del Co-manejo y su utilización en Costa Rica lo siguiente:

“...lo que en efecto se presentó en el caso del “ Comité Asesor del Refugio Nacional de Vida Silvestre Gandoca-Manzanillo” pues la Defensoría de los Habitantes comprobó que dicho Comité se extralimitó al tomar decisiones y otorgar permisos de uso dentro del Refugio sin tener atribución legal para ello, siendo esa una potestad exclusiva del MINAE. Una situación similar fue detectada por esta Contraloría General en el Parque Nacional Cahuita, ya que el Comité de Manejo de Recursos y Servicios de ese Parque Nacional, administraba con el fin de invertir esos recursos en esa área silvestre protegida y en ayudas a la comunidad; siendo que ese comité sólo está autorizado a emitir recomendaciones para mejorar la protección de los recursos del parque y bienestar de la comunidad. En este caso las donaciones dirigidas a la mejora de los parques nacionales deben ser ingresadas al Fondo de Parques Nacionales, según lo consigna el artículo 38 de la Ley de Biodiversidad, en concordancia con el artículo 6, inciso 1) de la Ley de Creación del Servicio de Parques Nacionales.”

y c) generar ingresos, tanto para el estado como para las comunidades. Si el costo de operación es mayor que lo que se pudiera recibir en términos de ingreso, no se considera viable.

¿Cuál es el proceso para la gestión de las concesiones turísticas basadas en las ASP?

En el caso de las ASP se pueden lograr contratos por Servicios No Esenciales (SNE), donde asumen obligaciones recíprocas tanto el personal del área protegida y los grupos locales organizados para brindar estos servicios, buscando siempre el principio de eficiencia¹⁴. La contratación de los SNE se hace mediante licitación (proceso que realizan las entidades públicas para comprar los bienes y servicios que requieren) y con un cartel de licitación (especificaciones, condiciones y requisitos para participar en las licitaciones) que puede ser agrupados (todos los SNE) o por separados (un determinado SNE).

El cartel de licitación debe cumplir con los requisitos básicos de: i) admisibilidad, podrían ser capacidad financiera, experiencia mínima, características técnicas indispensables, temas de cumplimiento legal básico, estar al día con el pago de los impuestos, profesionales respectivamente colegiados, otros, y ii) un adecuado sistema de calificación de ofertas; que se utiliza para comparar las diferentes ofertas, indicando los factores a calificar, el valor en porcentaje que le asigna a cada factor y la metodología de aplicación.

¿Cuáles son las lecciones aprendidas de las concesiones de servicios no esenciales para el turismo basado en las ASP?

De la información presentada en los recuadros en este documento, en la mayoría de los casos, se refieren a las concesiones de SNE en Costa Rica, con base en la práctica de las concesiones, se pueden considerar las siguientes lecciones aprendidas:

¹⁴ Principio estipulado en la Ley de Contratación Administrativa que a la letra dice “Los procedimientos de contratación administrativa persiguen seleccionar la oferta que más convenga a la satisfacción del interés general y al cumplimiento de los fines y cometidos de la Administración”, esta ley rige al estado costarricense y todas sus instituciones como el SINAC, MINAE, otros.



Recuadro 10.

Modelo del sistema de concesiones entre la Fundación para el Desarrollo de la Cordillera Volcánica Central (FUNDECOR) y el Área de conservación Cordillera Volcánica Central (ACCVC) para el Volcán Poás, esta concesión fue la primera en Costa Rica y data del año 1993.

El Ministerio del Ambiente y Energía (MINAE) a través de una concesión cede la operación de servicios al turista a la FUNDECOR, esta última identifica socios u operadores de servicio al turista para vigilancia de vehículos, venta de alimentos y bebidas, venta de artículos de la naturaleza y mantenimiento de servicios sanitarios. Este modelo tomó en cuenta operadores privados (café Britt) y organizaciones no gubernamentales (Cruz Roja, Centro Científico Tropical). En el resto de las ASP se ha trabajado con operadores privados, es necesario dejar claro que en este modelo las partes involucradas utilizan documentos formales y rubricados donde se definen las líneas de trabajo y la resolución de controversias; se establece que deberá deducirse de los excedentes los costos de operaciones, el canon respectivo y el resto invertirlo en programas de conservación de las áreas protegidas, todo lo anterior se certifica con la presentación de auditorías externas realizadas anualmente. El dinero se maneja por medio de un fideicomiso que deben invertirse en infraestructura, capacitación y servicios dentro del ASP.

Definir el canon, es la contraprestación por un servicio y se determina como un porcentaje de los ingresos de los SNE licitados y puede ser valorado en efectivo, en especies (mantenimiento a un sendero) o combinado.

La licitación de SNE en promedio toman 162 días o 5 meses para las actividades de: plazo de recibir ofertas, plazo para adjudicar, plazo para publicar las adjudicaciones, plazo de firmeza de adjudicación, plazo para publicar la firmeza, plazo de solicitud de garantía de cumplimiento, plazo para la confección del contrato, plazo para refrendo de contrato, devolución de expediente y contrato refrendado.

En el caso del ACCVC las concesiones de SNE son manejadas mediante fideicomisos. En ese sentido han, mostrado resultados satisfactorios en cuanto a la generación de ingresos y recursos económicos para las comunidades locales, mejorar la infraestructura, entre otros.

Las alianzas público-privadas para gestionar los SNE son necesarios y han dado buenos resultados como en el caso del ACCVC, en comparación con las otras áreas de conservación que no tienen un mecanismo financiero ágil para invertir en infraestructura.



Módulo 8

Liderazgo local para promover la conservación y el desarrollo a través de actividades turísticas en las áreas silvestres protegidas

El liderazgo local en las comunidades locales es un capital significativo que debe apoyarse, fortalecerse e incrementarse. Identificar esas características que hace a un líder, así como definir su papel en las organizaciones, son entre otros los temas que se desarrollaran en este módulo, enfatizando en la gestión alrededor de las ASP.

Objetivo de Aprendizaje

Al finalizar el módulo los participantes serán capaces de:

- Conocer las características de un líder que promueva la conservación y el desarrollo.
- Entender el rol de los líderes en una organización social que promueva la conservación y el desarrollo.
- Conocer técnicas para facilitar eventos y procesos de trabajos colaborativos con múltiples actores para la conservación y el desarrollo.



Turismo religioso en la Basílica de Nuestra Señora de los Ángeles



Características del liderazgo situacional, efectivo y transformador

La sociedad como un grupo organizado necesita de alguien que la dirija para lograr sus objetivos y metas, este alguien que puede ser una persona o una organización y se le conoce como líder, debe motivar siempre los liderazgos positivos y motivadores de cambio social. Es necesario aclarar que la mayor parte de las capacidades y competencias del liderazgo pueden ser aprendidas y la consolidación del liderazgo depende del carisma y actitud del líder. Con base en ciertas habilidades uno puede ser líder en unas situaciones y en otras no, pero el elemento fundamental de todo liderazgo es que marca el ejemplo a seguir, según el objetivo que se persigue con el turismo basado en las ASP se debe promover los siguientes modelos de liderazgo:

Liderazgo efectivo: es aquel que promueve y apoya la implementación de acciones para cubrir los diferentes SNE asociados al turismo basado en las ASP pero respetando el plan de manejo. Este tipo de liderazgo se enfoca en los resultados a alcanzar.

Liderazgo transformacional: es aquel que inspira a su equipo en forma permanente y trasmite su entusiasmo para desarrollar grupos de trabajo para identificar y cubrir los diferentes SNE asociados al turismo basado en las ASP pero respetando el plan de manejo. Este tipo de liderazgo se enfoca en los procesos desarrollados, rescatando las lecciones aprendidas como un capital valioso de perpetuar.

Desde la práctica un buen líder representa al grupo que lo eligió y sabe delegar funciones, dirige la toma de decisiones de manera transparente, tiene un compromiso social

con la asociación que representa y dirige un proceso de aprendizaje e innovación. Es decir todos podemos ser líderes si tomamos el control de una situación y la convertimos en algo mejor.

¿Cuáles son los liderazgos que una organización social requiere asumir al incursionar en el turismo sostenible que se desarrolla en torno a una ASP?

Estar dispuesto a interactuar, aprender y trabajar con el Administrador del área protegida, los operadores de turismo, con el sector privado y las ONGs.

Desarrollar diagnósticos participativos de la organización que representa para definir cuáles son sus fortalezas y cuáles son sus debilidades, determinar las causas de los problemas o debilidades y con esta base identificar: a) las áreas a fortalecer que pueden ser en planificación, administración, gestión de proyectos, legislación; y, b) habilidades sociales como trabajo en equipo, empatía, comunicación, toma de decisiones, manejo de conflictos, negociación, control de emociones, entre otros.

Gota de aprendizaje

Cualidades de un líder:

Confianza	Soñador
Decisión	Visionario
Proactivo	Dedicado
Entusiasta	Asertivo
Creativo	Apasionado

¿Cuáles son las funciones y pasos para facilitar eventos y procesos de trabajos colaborativos con múltiples actores?

Es necesario tener claridad que un evento es una actividad a desarrollar en un momento específico, con un objetivo definido y de corta duración como una reunión o taller y un proceso es un conjunto de actividades y acciones a desarrollar en un periodo más amplio, con objetivos definidos que pueden ser logrados en semanas, meses, años. Es necesario conocer cuáles son las funciones de la facilitación asociadas a los eventos y procesos considerando que un líder desempeña continuamente el rol de facilitador y según Condori (s/f) son:

Motivar la participación activa de la gente en los procesos de reflexión y toma de decisiones cada vez más autónomas, esto es, fomentar el diálogo, escuchar con atención y compartir o socializar los resultados. El facilitador tiene que transmitir ánimo, entusiasmo y confianza.

Animar en la gente un espíritu positivo, aliento, vitalidad y entusiasmo. Ello implica, también, poseer un oportuno sentido del humor, en tanto se pretende que el encuentro sea ameno, dinámico y, en la medida de lo posible, alegre y divertido. El facilitador debe emplear formas de hablar y usar un lenguaje cotidiano y local.

Informar de manera clara, oportuna y precisa con el fin de explicar, complementar y sugerir elementos de juicio que permitan a la gente

tener más luces, más criterios para su toma de decisiones. El facilitador debe reconocer y dar valor tanto al conocimiento local, como al de los profesionales e instituciones externas.

Interpretar las ideas de la gente, captando lo esencial de sus intervenciones; esto es, deben tener capacidad de síntesis. Además, debemos ser muy cuidadosos para no imponer sesgos y valores ajenos en el proceso de interpretación. El facilitador debe tener capacidad analítica, pensar con rapidez y claridad, pero sobre todo con honestidad.

Integrar las voces o expectativas de todos los sectores e intereses representativos en el evento. Muchas veces se debe actuar como mediador entre grupos en controversia y garantizar siempre el respeto a las personas. El facilitador debe ser prudente e imparcial, con buen tino y tener paciencia para lograr armonizar el proceso.

Mediar en las ocasiones que las discusiones llegan a posiciones encontradas y los conflictos se ponen en evidencia. El facilitador hace las veces de mediador para lograr un ambiente más positivo para el diálogo.

Valorar la cultura, los conocimientos, la experiencia y las actitudes personales y comunales. La valoración de estos aspectos tiene mucho que ver con la autoestima personal y comunal, pues obedece a una necesidad de reconocimiento social que todos tenemos. El facilitador valorará y respetará a cada participante.



Según Condori (s/f) el facilitador debe tener en cuenta los siguientes pasos en el desarrollo de un evento y proceso, así:

Paso 1: involucrarse con el evento y proceso, para esto es necesario conocer los objetivos, alcances, actores participantes y otra información que ayude. El facilitador debe familiarizarse con la situación que se facilitará.

Paso 2: definir los objetivos y límites del evento, con esto se define claramente lo que se pretende en el evento. El facilitador debe tener claro el resultado o productos de las actividades y procesos.

Paso 3: definir los temas y la metodología a emplear, acá se planifica cuidadosamente las herramientas (diálogos directos, matrices, diagramas, otros) y el material a emplear (tarjetas, papelógrafos, pizarra, otros). El facilitador se adapta al medio donde se desarrolla el evento y proceso y es aquí donde se desarrolla la agenda.

Paso 4: conocer el ambiente físico, es necesario conocer el ambiente donde se desarrollará la jornada para que se tenga claridad del espacio, condiciones y con base a esto se ajusta la logística del evento. El facilitador prepara sus materiales y la logística que mejor se ajuste a las condiciones locales.

Paso 5: revisar la logística de la reunión, cerciorarse que toda la logística del evento esté funcionando. El facilitador debe tener la tranquilidad y seguridad que todo está cubierto.

Paso 6: facilitar el evento, poner en práctica la motivación, animación, información, interpretación, integración, mediación y valoración. El facilitador debe haber adquirido las habilidades antes mencionadas para ponerla en práctica.

Paso 7: evaluar la jornada de facilitación, realizar la evaluación del evento y del proceso en plenaria es muy útil con el uso de preguntas abiertas o encuestas dirigidas. El facilitador debe tener apertura para sugerencias y mejoras y no estar a la defensiva.

¿Cuáles son las técnicas para facilitar procesos colaborativos con múltiples actores?

Es necesario reconocer que una técnica es complementaria con otras. Ninguna es suficiente por sí sola para lograr un proceso participativo eficiente, en términos generales hay cuatro tipos de técnicas (GEIFUS 2002).

Técnicas de dinámicas de grupos: estas son fundamentales para trabajar con grupos de personas y lograr su participación efectiva y se aplica a todas las herramientas de trabajo grupal. Ejemplos dinámicas de presentación, rompe-hielo, dinámicas para obtener información, dinámicas dinamizadoras, dinámicas de cierre, otros.

Técnicas de visualización: por medio de representaciones gráficas se logra la participación de personas con diferentes

grados y tipos de educación, y se facilita la sistematización de conocimientos y consensos. Ejemplo mapa de actores, calendarios agrícolas, calendarios pecuarios, calendarios turísticos, senderos de visitación, priorización de acciones, otros.

Técnicas de entrevistas y comunicación oral: enfocados a triangular información desde diferentes puntos de vista, representativos de los diferentes miembros de la comunidad para obtener la visión de la gente respecto a sus problemas. Ejemplos entrevistas semi-estructuradas a actores claves.

Técnicas de observación de campo: buscan recolectar en el terreno, en forma grupal, informaciones que serán analizadas posteriormente usando las técnicas de visualización. Ejemplo el transepto, otros.





Módulo 9

Manejo y resolución de conflictos en la gestión colaborativa del turismo en las áreas silvestres protegidas

En todo proceso organizativo suelen presentarse diferencias de opiniones, pensamientos, posturas, decisiones, entre otros; lo importante es saber establecer un proceso adecuado de negociación que favorezca las iniciativas de colaboración y sigan su curso normal de éxito. En este módulo se detallarán los pasos para establecer un mecanismo de resolución de conflictos en las actividades turísticas alrededor de las ASP.

Objetivo de Aprendizaje

Al finalizar el módulo los participantes serán capaces de:

- Entender que es un arbitraje, conciliación, mediación y negociación en la gestión sostenible del turismo basado en las ASP.
- Comprender las causas de una controversia y conflicto, y determinar las percepciones o posturas de las partes involucradas.
- Conocer que la comunicación asertiva es la base en los procesos de negociación de controversias y conflictos.
- Entender cuáles son las técnicas de negociación de controversias y conflictos.



Garantizar la satisfacción del cliente, es sin duda la labor cumplida en el desarrollo turístico

¿Son las controversias y conflictos lo peor que puede pasar en un proceso social?

Entiéndase que los procesos sociales están expuestos a la presencia de controversias que si son mal gestionadas puede convertirse en conflictos, principalmente, porque se tiene una gama de actores¹⁵ con diferente interés, diferente poder, diferente legitimidad y diferentes relaciones sociales. Estas últimas pueden ser de colaboración o de conflicto.¹⁶ En este contexto hay que utilizar las controversias como una oportunidad para superar obstáculos y continuar y fortalecer los procesos colaborativos evitando siempre que se desarrolle un conflicto.

¿Cuáles son las señales de que se está gestando una controversia y conflicto?

Las principales señales están en línea de:

- a) La comunicación entre las personas involucradas está alterada,

- b) Hay poca disposición al trabajo en general,
- c) Se evidencian problemas de relaciones interpersonales.

¿Cómo conocer la postura de los actores en una controversia y conflicto?

El primer paso es hacer el diagnóstico del conflicto; es decir, describir de manera clara y breve, en qué consiste el conflicto, las causas y los principales efectos que tiene el mismo. Para entender la postura de los actores involucrados en una controversia y conflicto, es necesario hacer un análisis de colaboración o conflicto basado en el interés, poder y legitimidad (CLIP) que tenga cada actor en la situación controversial (Chevalier 2007).

- a) Interés: son las ganancias o pérdidas que un actor puede evidenciar con una decisión que se está implementando o que se piensa implementar; las

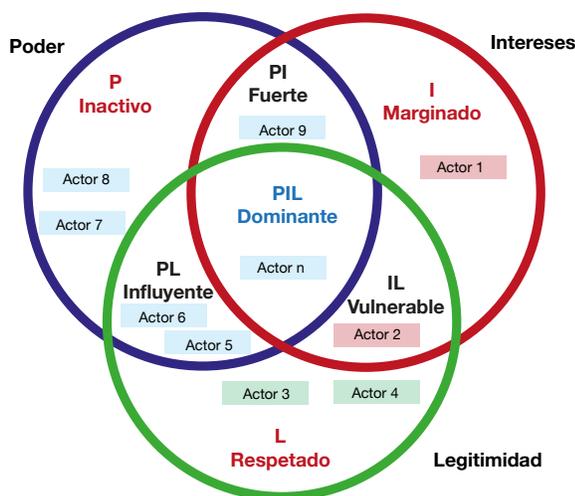


Figura 9. Tipos de actores según las condiciones de poder, interés y legitimidad. Es decir hay 3 grupos de actores con una sola condición (latentes), hay 3 grupos de actores con dos condiciones (expectantes) y un grupo de actores con las tres condiciones (definitivos). Ejemplo tomado de Chevalier (2007)

15 Entiéndase que un actor puede ser una persona o un grupo de personas representadas, una organización, una institución, entre otros.

16 Es una situación de tensión en la que dos o más personas, o grupos, que dependen el uno del otro o necesitan el uno del otro, divergen en opiniones, intereses, intenciones, planos de acción, etc., que son importantes para la cooperación o convivencia y sobre los cuales se debe tomar una decisión (Carnap, 2001 citado en SERNAN 2015d)



condiciones de ganancia o pérdida tienen que ver con el nuevo panorama de poder, legitimidad y las relaciones sociales existentes entre los actores.

- b) Poder: es la habilidad que tienen los actores de lograr sus objetivos muchas veces utilizando recursos como riqueza económica, autoridad política, acceso a información, medios de comunicación, fuerza y amenaza.
- c) Legitimidad: es el auto reconocimiento y el reconocimiento por los demás actores de los derechos y responsabilidades de cada actor.
- d) Relaciones sociales: tiene que ver con la dinámica actual de los actores es decir si se tiende a la colaboración o al conflicto, figura 9 y 10.

Teniendo claro las condiciones a, b, c y d se puede tener siete grupos de actores representados en el siguiente

Una vez que se tiene claridad con qué tipo de actores estamos trabajando se definen las relaciones sociales entre los actores, así:

Con la panorámica de las relaciones se pueden identificar rutas de intervención así:

- Se puede identificar relaciones controversiales entre actores pero ambos actores tienen buena relación con un tercero, este último puede cumplir un rol de facilitador, se espera que los gestores municipales cumplan este rol.
- En la casilla inferior se identifican los actores que son legítimos y que necesitan ser empoderados para tener acceso a los espacios de toma de decisión.

Categorías de actores	Pérdidas netas altas	Pérdidas netas medias	Bajos/Sin Intereses	Ganancias netas medias	Ganancias netas altas
Dominante PIL	Autoridades locales		x		Compañía estatal
Fuerte PI	Ganaderos		x		
Influyente PL	x			x	x
Inactivo P	x	x		x	x
Respetado L	x	x	ONG	x	x
Vulnerable IL	Pequeños agricultores		x		
Marginado I	Mujeres sin tierras		x		Trabajadores sin tierras

Figura 10. Tipo de relación entre los siete grupo de actores, nótese en la primera columna van las siete categorías de los actores y en la primera fila los interés que están defendiendo (estos van de pérdidas netas altas hasta ganancias netas altas) los actores. Ejemplo tomado de Chevalier (2007)

- Entender que actores tienen un trabajo colaborativo histórico y sacar lecciones aprendidas para el caso en particular y aplicarlas entre actores con historia de trabajo controversial.
- Entender que la colaboración ya no es posible y que se necesita un proceso de arbitraje, apoyarse en las leyes, otros.

Por cada ruta de intervención se debe construir los aspectos positivos y negativos de la ruta y con base en la mejor información para la toma de decisiones.

¿Cuáles son las técnicas o procesos de resolución de controversias y conflictos?

Como parte de la resolución alternativa de conflictos se pueden guiar procesos

de: arbitrajes, conciliación, mediación y negociación. En los tres primeros, se necesita la participación de un tercero para que facilite el proceso; y en la negociación, la facilitación está a cargo de las partes interesadas. A continuación se procede a comparar las técnicas de resolución alternativa de conflictos.

La solución alternativa de conflictos, en los últimos tiempos está siendo más utilizada, ya que estas provienen a solicitud de las partes involucradas. Es muy flexible y se adecua a las circunstancias, procura mantener relaciones en vez de destruirlas, busca soluciones basadas en el sentido común, si no se logran acuerdos, al menos se tiene claro la posición de las partes, es más eficiente en costo y tiempo, y permite enfoques interdisciplinarios.

Cuadro 2. Cuadro comparativo entre las diferentes técnicas para la resolución de controversias y conflictos, construido a partir del documento de SINAC (2015d)

Puntos clave en los procesos colaborativos y de conflictos	Arbitraje	Conciliación	Mediación	Negociación
Necesidad de un tercero neutral.	Tienen la opción de elegir al árbitro.	Tienen la opción de elegir el conciliador.	Eligen una persona o institución imparcial.	Se da entre las partes involucradas.
Acuerdos vinculantes.	De total cumplimiento.	Definen si aceptan o no los acuerdos propuestos por el conciliador.	No es obligatorio, el mediador busca que las partes se comuniquen y resuelvan sus conflictos de manera constructiva y cooperativa.	Sí y motiva el trabajo con confianza.
Las partes acuden voluntariamente.	Sí, previo un acuerdo del tipo de proceso alternativo de resolución de controversia y conflicto.			
Eficiencia del proceso (ahorro de tiempo y dinero).	Sí, en comparación con la vía legal.			
Busca la continuidad de relación entre las partes.	No, en estos procesos alternativos de resolución de controversias y conflicto siempre habrá alguien que siente que perdió y que ganó.			Sí y fortalece la comunicación.



Recuadro 11. Manejo participativo del Parque Nacional Marino Ballena: Un modelo de conservación y desarrollo local en Costa Rica.

En el pasado, el Parque Nacional Marino Ballena fue creado sin consultar a los habitantes locales ocasionando fuertes enfrentamientos entre los pescadores locales y los funcionarios del SINAC, posteriormente se creó la Asociación para el Desarrollo del Parque Nacional Marino Ballena, constituida por diversos grupos locales para tener un acercamiento con el MINAE. Ambas instituciones con igual representación desarrollaron un borrador de co-manejo pero en Costa Rica legalmente no se reconoce la figura del co-manejo y no se viabilizó y muy por el contrario generó desconfianza y frustración en las comunidades locales. Coope Sol i Dar RL está facilitando un nuevo proceso para sentar las bases de la gestión en el parque.

(Coope Sol i dar, RL S/f; 2004)

De las cuatro alternativas, la negociación es la mejor opción para la resolución de controversias y conflictos, principalmente, porque fortalece la habilidad de las partes de comunicarse y resolver sus propios problemas, enfrentándolos de manera constructiva y responsable, busca lograr un ambiente de cooperación mutua.

Dentro de un proceso de negociación existen dos variantes:

- a. **Negociación de posiciones o distributiva:** se caracteriza por situaciones de ganar – perder; es decir, cada parte explica su perspectiva de la controversia y el conflicto y hace una primera oferta de resolución, de manera similar al regateo. Se trabaja oferta y contraoferta hasta llegar a un acuerdo aceptable para ambas partes. En este tipo de negociación se tiene claro el interés y el rango de pérdida y ganancia del mismo.
- b. **Negociación de intereses o negociación integrativa:** se busca una situación de ganar – ganar, se interesan en definir los intereses antes de considerar las soluciones, con base en los intereses

buscan una serie de alternativas posibles, este tipo de negociación genera relaciones a largo plazo, garantizar una comunicación asertiva y cada parte siente que alcanzó su objetivo.

¿Cómo guiar situaciones controversiales y conflictivas?

Se puede guiar a través de una negociación (cualquier variante); es decir se busca llegar a una solución partiendo de identificar los tipos de actores y sus intereses de los mismos y luego buscar los arreglos posibles, algunas consideraciones son:

- **Preparación.** Definir los intereses comunes de las partes interesadas.
- **Definición de reglas básicas.** De mutuo acuerdo se define el lugar, el momento, los tiempos, la logística asociado a este tipo de procesos, otros.
- **Aclaración y justificación.** Después de un primer acercamiento de definir posturas es necesario tener espacio para explicar ampliamente los resultados que se esperan del proceso.

- **Conducción de la negociación.** En esta fase se da el intercambio de opiniones sobre un mismo tema y cuando las partes hacen concesiones es una buena señal para alcanzar acuerdos y es evidencia de una buena comunicación.
- **Formulación del acuerdo.** Es necesario la formalización de los acuerdos para luego desarrollar los procedimientos necesarios para su implementación y monitoreo.

¿Cómo utilizar la comunicación asertiva en los procesos de negociación?

Los facilitadores de los procesos alternos de resolución de conflictos deben tener la habilidad de comunicarse de manera eficaz; es decir, se debe buscar que la comunicación vaya más allá de buscar que el mensaje del emisor llegue al receptor. A esto se le conoce como comunicación asertiva. Este tipo de comunicación, necesita de habilidades de escucha activa y la expresión de mensajes de tipo asertivo.

Escucha activa: se enfoca en escuchar sin interrumpir a la persona que habla, no se permiten juicios ni procesos de convencimientos para cambiar los puntos de vista, radica en poner toda la atención de manera sincera en la persona que está hablando; es ser empático con la persona que está hablando lo cual permite no sólo entender el lenguaje explícito (significado de las palabras) si no el implícito (movimientos corporales, gestos, otros).

Para lograr tener una escucha activa, se puede hacer contacto visual con el emisor,

no distraerse, no cambiar de pregunta y si las hace que sea para comprender mejor el tema que se está hablando y finalmente parafrasear para dejar claro que el mensaje es el correcto.

Parte de la escucha activa es la recepción de críticas, misma que es la capacidad de recibir de manera constructiva las observaciones o críticas que puedan realizar otras personas, se recomienda evitar argumentar, justificar o contraatacar.

Comunicación asertiva: las personas se enfocan en proteger sus propios derechos y respetan lo de los demás, lograr los objetivos sin detrimento de los otros, se sienten bien consigo mismo y tienen confianza, se muestran sociables y emocionalmente expresivas, y deciden por sí mismas.

La comunicación asertiva consiste en la habilidad de expresar clara y directamente ideas, sentimientos y necesidades, positivas o negativas, sin recurrir a un estilo pasivo¹⁷ ni a un agresivo¹⁸ fundamentado en el respeto de las personas en su máxima expresión.

Gota de aprendizaje



La comunicación asertiva es un estilo de comunicación efectivo que facilita las relaciones entre las personas, a partir de respuestas oportunas y directas que respeten la posición propia y la de los demás.

¹⁷ Tipo de comunicación donde se permite que violen el derecho a la libre expresión.

¹⁸ Tipo de comunicación donde se viola el derecho a la libre expresión.



Cuadro 3. Caracterización de los estilos de comunicación

La huida ansiosa	La respuesta asertiva	La respuesta agresiva
Se comportan de una manera pasiva	Protegen sus propios derechos y respetan las de los demás	Violan los derechos de los demás
Permiten que violen sus derechos	Logran sus objetivos sin detrimento de los otros	Logran sus objetivos a costa de los demás
Permiten que los demás se aprovechen de ellos	Se sienten bien consigo mismos y tienen confianza.	Son beligerantes, humillan y desprecian a los demás
No logran sus objetivos	Se muestran sociables y emocionalmente expresivos	Son explosivas de reacción imprevisible, hostil e iracunda
Se sienten frustradas, infelices, heridas y ansiosas	Deciden por sí mismos	Tratan de influir en las decisiones en todo momento
Se muestran inhibidas y retraídas		
Permiten que los demás decidan por ellas		



Curso 3

Planificación y gestión participativa del turismo sostenible

Descripción del curso

Dentro de los aspectos que se abordan en los siguientes acápites, se encuentra el papel del turismo como alternativa de desarrollo tanto a nivel mundial como nacional, presentando la normativa relacionada con esta actividad, las buenas prácticas para hacer que el turismo sea una actividad sostenible y se maximicen los beneficios para la biodiversidad, la población local y su desarrollo económico.

Además, se detalla la planificación del turismo en Costa Rica, incluyendo su relación con el ordenamiento del territorio y se facilita información para que quienes deseen comenzar o estén desarrollando sus iniciativas turísticas puedan planificarlas y desarrollarlas de la manera adecuada, tomando en cuenta aspectos como: los primeros pasos en un empresa turística, los planes de negocios, el mercadeo, la accesibilidad para que todas las personas puedan disfrutar de los productos y servicios, entre otros.

Objetivo del curso

Establecer las líneas metodológicas para una planificación efectiva de las actividades turísticas alrededor de las Áreas Silvestres Protegidas, que contribuyan a la conservación y promuevan el desarrollo económico en las comunidades locales.

Objetivos Específicos

- Comprender y analizar el concepto de turismo sostenible e incorporarlo en las actividades turísticas a nivel local.
- Comprender la importancia de la planificación en la gestión del turismo.
- Conocer las herramientas e instrumentos para garantizar una adecuada atención al usuario turista.



Turismo de aventura en el río Pacuare

Módulo 10

El desarrollo del turismo sostenible a nivel local

El turismo es una de las actividades más versátiles que existen en el mundo, se puede presentar en diferentes lugares, desde las zonas más rurales hasta las ciudades, con difícil o fácil acceso, pueden trabajar personas con bajo o alto grado de capacitación, en zonas con poca o mucha infraestructura, entre otras características. Genera muchos beneficios en los lugares donde se desarrolla; sin embargo, es importante que se haga de manera sostenible, es decir, que sea bueno para la economía, el ambiente, las personas y su cultura.

Según la OMT (2016), el turismo se define como: “un fenómeno económico, social y cultural que se relaciona con los desplazamientos que hacen las personas a un lugar diferente al de su residencia por motivo de negocios, personales o de ocio”. En este módulo se presenta más información sobre este tema.

Objetivo de Aprendizaje

Al finalizar el módulo los participantes serán capaces de:

- Conocer la dinámica turística a nivel mundial.
- Conocer y promover la incorporación de las buenas prácticas de turismo sostenible en las empresas y grupos locales



Oportunidades de ingreso económicos a través del desarrollo de actividades locales en las ASP



¿Cómo se desarrolla el turismo a nivel mundial?

El turismo es uno de los sectores que crece con mayor rapidez en el mundo, convirtiéndose en un motor importante de progreso. La generación de empleo, el aumento de ingresos económicos y la disminución de la pobreza, son entre otros, los beneficios que brinda el turismo en los países (OMT 2015).

Para realizar una adecuada gestión turística, se han diseñado los “*criterios globales de turismo sostenible*”, unificando de esta manera los elementos básicos de turismo sostenible; así como las pautas para desarrollar proyectos turísticos encaminados a la sostenibilidad. Es así que en el año 2007 se creó la Alianza Global para los Criterios de Turismo Sostenible, mismos que surgieron como contribución del sector al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas (Global Sustainable Tourism Council 2016). Entre dichos criterios se encuentran:

Criterio 1. La planificación eficaz para la sostenibilidad

Según la Comisión Mundial del Medio Ambiente y el Desarrollo (1987), el desarrollo sostenible se define como “la satisfacción de las necesidades actuales de las personas sin comprometer la satisfacción de estas para las generaciones futuras”. En este sentido, la sostenibilidad (que responde al concepto antes mencionado), se enmarca en tres dimensiones: económica, social y la ecológica; esto quiere decir que para que el desarrollo sea sostenible, las acciones y políticas relacionadas con las actividades económicas tienen que respetar el ambiente y ser equitativas para la sociedad (Artaraz 2002).

Una acertada planificación garantiza la sostenibilidad de las organizaciones; para ello, es necesario considerar aspectos como: el cumplimiento de las normativas que regulan las actividades, gestionar sosteniblemente la empresa de acuerdo con su realidad y tamaño, capacitar periódicamente al personal, que la promoción sea verdadera y no ofrecer más de lo que se brinda realmente. Así mismo, es importante evaluar la satisfacción de los clientes y corregir los puntos que muestran debilidad, brindar información sobre la cultura local, su patrimonio y el entorno natural, así como el comportamiento que se debe mantener en estos sitios.

Gota de aprendizaje



El Turismo Sostenible incluye los principios de sostenibilidad, en el desarrollo de actividades turísticas de bajo impacto sobre los recursos naturales y culturales; así como el mejoramiento de los ingresos económicos y desarrollo social en las comunidades locales.

Entre otras cosas, el diseño y la planificación de la infraestructura en los sitios turísticos toma en cuenta el respeto del patrimonio cultural o natural, el cumplimiento de la normativa de planificación urbanística, el acceso a personas con discapacidad y se construye de forma sostenible y adaptada a las condiciones locales (Global Sustainable Tourism Council 2016).

Criterio 2. La maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local

Para lograr estos aspectos las empresas turísticas, en la medida de lo posible, deben

contratar personas locales incluso en puestos directivos, incluyendo a mujeres y minorías y respetando las garantías sociales de los trabajadores, apoyar a las comunidades en la creación de infraestructura y desarrollo social, comprar productos y servicios locales en el marco del comercio justo, así como facilitar la creación y venta de productos culturales, históricos y naturales por parte de pequeños empresarios. Además, debe rechazar cualquier práctica de explotación comercial de niños, niñas y adolescentes, crear un código de conducta participativo para las actividades que se desarrollan en comunidades indígenas y locales y la operación de la empresa no debe desmejorar los servicios básicos de las comunidades (Global Sustainable Tourism Council 2016).

Criterio 3. El mejoramiento del patrimonio cultural

Según el Global Sustainable Tourism Council (2016), las empresas turísticas pueden mantener y mejorar el patrimonio cultural, siguiendo las normas de comportamiento durante las visitas a sitios de importancia histórica y cultural, apoyando la protección de bienes y sitios arqueológicos, espirituales, culturales o históricos, rechazando la comercialización de piezas históricas y arqueológicas excepto que la ley lo permita y usando la arquitectura, arte y patrimonio cultural local en la decoración, actividades, diseños y alimentación, reconociendo siempre la propiedad intelectual de las comunidades.

Criterio 4. La reducción de los impactos negativos sobre el ambiente

La actividad turística a pesar de ser una de las que menos impacto causa al ambiente, puede contribuir al deterioro del mismo si no se toman las medidas necesarias. Para la conservación de los recursos naturales, se

pueden realizar acciones relacionadas con: la medición del consumo de agua, indicando las fuentes de donde es tomada y actuando para reducir el consumo irresponsable, medir y disminuir el uso de productos desechables, tomar medidas para reducir el consumo de energía, indicar las fuentes de la que se obtiene y fomentar la utilización de fuentes renovables, además, se debe dar preferencia a productos que respeten el ambiente.

Para disminuir la contaminación, se deben tratar las aguas residuales y reutilizarlas si es posible, manejar los residuos sólidos y disminuir el uso de aquellos que no son reciclables o reutilizables, se toman medidas para controlar la contaminación por luz, ruido, erosión, escorrentías y sustancias que contaminan el suelo, aire, agua y deterioran la capa de ozono, utilizando en lugar de estos, productos amigables con el ambiente y si es necesario el uso de químicos, haciéndolo de manera reducida, además, si está dentro de las posibilidades, se debe: medir, controlar y reducir las fuentes de emisión de gases de efecto invernadero y compensarlas.

En relación con la conservación de la biodiversidad, las actividades no deben afectar los ecosistemas ni las especies silvestres, por el contrario, apoyar la rehabilitación y conservación de estos, especialmente en áreas protegidas y sitios con alta biodiversidad, utilizar plantas nativas para la decoración del paisaje e impedir la introducción de especies invasoras, no mantener animales silvestres en cautiverio a menos que se cuente con autorización para ello y respetar la legislación relacionada con el uso de la biodiversidad (Global Sustainable Tourism Council 2016).



Características del turismo sostenible

El turismo sostenible aborda cuatro elementos importantes de la sostenibilidad, tal como se observa en la Figura 9 (Blasco 2005):

- a. Sostenibilidad ecológica
- b. Sostenibilidad social
- c. Sostenibilidad cultural
- d. Sostenibilidad económica

De la misma manera, el turismo sostenible se compone de los siguientes aspectos para optimizar sus recursos:

- **Planes de Turismo Sostenible**, que facilita el ordenamiento del espacio, el manejo del visitante, la definición de las escalas de inversión y la mitigación de los impactos negativos.
- **Procesos de participación en la toma de decisiones y gestión**, relacionada con la actividad turística en las áreas silvestres protegidas y sus áreas de influencia.
- **Contribución a la sostenibilidad financiera del sistema y desarrollo económico de las áreas de influencia**, mediante el desarrollo de una oferta turística competitiva.

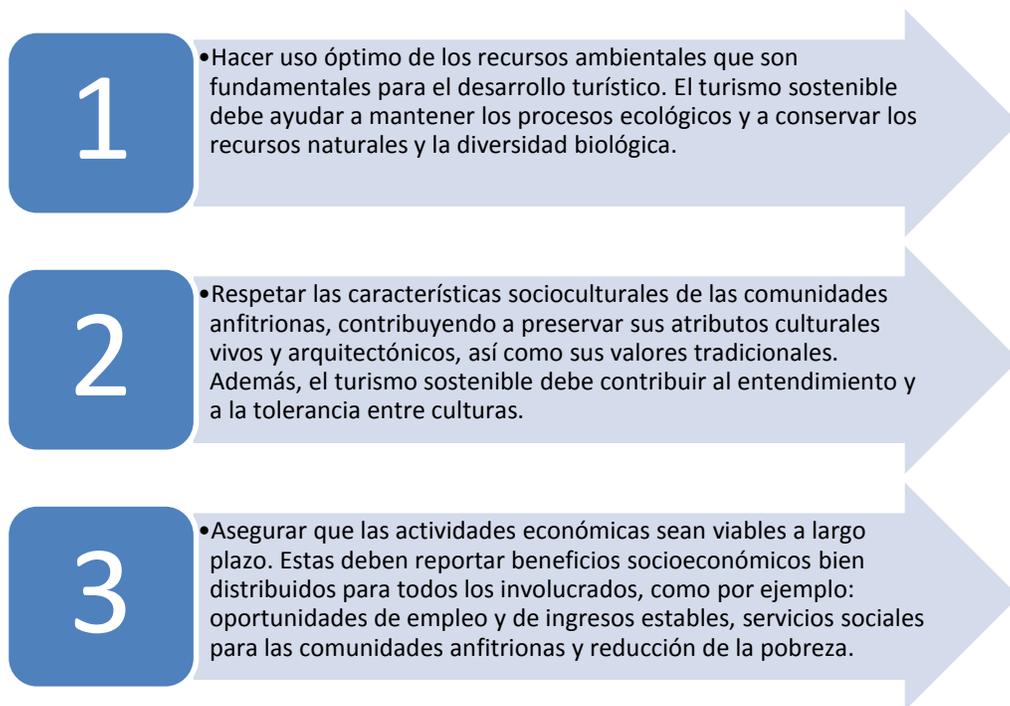


Figura 11. Características del turismo sostenible

Módulo 11

La incorporación del turismo en la ordenación territorial

El turismo, como cualquier otra actividad, debe desarrollarse de manera ordenada, estableciendo los espacios adecuados para que se lleven a cabo determinadas actividades, buscando que se den de la mejor forma y no se afecten otros elementos o actores. En esta sección se brinda información relacionada con este importante tema.

Objetivo de Aprendizaje

Al finalizar el módulo los participantes serán capaces de:

- Comprender los procesos de ordenación territorial alrededor de las áreas silvestres protegidas en el país.
- Comprender el rol de los gobiernos locales para la gestión sostenible del turismo.



Priorizar los sitios turísticos en la ordenación territorial, es una de las responsabilidades de los gobiernos locales



¿Qué entendemos por ordenamiento del territorio?

La ordenación territorial se concibe como una alternativa para reducir los contrastes del desarrollo regional y los problemas de integración económico-espacial. En general, el ordenamiento territorial propone un modelo territorial para el espacio que requiera de planificación que mejor responda al interés conjunto de la sociedad, dando especial atención a los usos del suelo y a las infraestructuras territoriales (Fernández 2004). En el sector turismo, el ordenamiento territorial es esencial, ya que considera los aspectos territoriales con el nivel de competitividad de un sitio y sin superar el límite sostenible.

Gota de aprendizaje



El ordenamiento territorial en el sector turístico propone un modelo de planificación para el espacio determinado por los aspectos territoriales y el nivel de competitividad que distingue un espacio-destino.

La ordenación del territorio en el sector turístico ofrece posibilidades de planificación y ordenación de los destinos, en la búsqueda de un desarrollo turístico equilibrado. Ello conlleva, por ejemplo, a crear las reglas para la construcción de infraestructura, delimitar el área que se utilizará para cada fin, fortalecer los destinos, evitar el desarrollo de lugares que no son adecuados para la actividad turística, conocer los tipos de suelo existentes y definir la infraestructura que pueden soportar; así como buscar la compatibilidad

del turismo con otras actividades productivas y buscar que las inversiones que se den sean amigables con el ambiente (Angulo 2002). En el Cuadro 4 se muestran algunos conceptos importantes en el ordenamiento territorial.



Cuadro 4. Conceptos relacionados con el ordenamiento territorial

Concepto	Definición
Uso del suelo	Establecimiento de la forma, clase o intensidad de uso de un terreno y de las estructuras que se encuentren en este (Ley de Planificación Urbana N°4240 1968).
Sistemas territoriales	Construcción de la sociedad que constituye su forma de desarrollo, lo crean las actividades practicadas en los diferentes lugares por la población y la manera en que interactúan dentro de un marco institucional y legal. Está compuesto por la población, las actividades, el medio físico, el marco legal, las instituciones, los canales de conexión (infraestructura) y los sistemas de ayuntamientos. Existen seis niveles de sistemas territoriales, estos son el supranacional, nacional, regional, subregional, local y particular.
Estructuras territoriales	Todo aquello que da servicios a las personas, en general se trata de infraestructura, áreas o servicios de los sistemas, como vías de transporte, red eléctrica y de comunicación, aeropuertos, áreas protegidas, manejo de residuos, tratamiento de aguas, entre otros (Gómez 2008).
Planificación urbanística	Proceso integral de análisis, formulación de reglamentos y planes para el desarrollo urbano, buscando la salud, seguridad, bienestar y comodidad de las comunidades.
Zonificación	Busca lograr un desarrollo racional y divide un territorio en zonas de uso, permitiendo desarrollar diferentes actividades en cada una de ellas (Ley de Planificación Urbana N°4240 1968).

¿Cuál es el rol de los gobiernos locales en la ordenación del sector turístico?

El ordenamiento del territorio es una de las funciones del Estado que recae a nivel local en las municipalidades, a través de sus planes reguladores, las cuales establecen y ejecutan políticas relacionadas con este tema, buscan que los asentamientos humanos tengan desarrollo sostenible, actividades productivas y acceso a vivienda y servicios, con el fin de mejorar la calidad de vida de los habitantes (Ley de Planificación Urbana N° 4240 1968).

Respecto a las actividades turísticas, las municipalidades pueden asumir un papel importante en el asesoramiento de estas empresas, facilitando los trámites que se deben hacer en ellas y otras instituciones para cumplir con los requisitos de ley. También, pueden apoyar el desarrollo de productos turísticos en las zonas que se identifiquen con gran potencial y facilitar la creación de nuevas iniciativas, manteniendo la participación

de los actores locales a lo largo de todo el proceso.

Las municipalidades, podrían llegar a crear una *oficina de gestión local en turismo*, si lo consideran necesario para impulsar y regular las actividades locales (Ley de Fomento del Turismo Rural Comunitario 2009).

Los gobiernos locales, además, tienen incidencia directa con la gestión de otros subsectores, lo que les facilita la búsqueda de acuerdos que promuevan el desarrollo turístico. Las principales funciones de los gobiernos municipales son las siguientes:

- Planificación del uso del suelo, determinando áreas prioritarias como destinos turísticos.
- Servicios básicos y construcción de la obra pública, garantizando la disposición de los servicios básicos (agua, electricidad, recolección de residuos,



telecomunicaciones) e infraestructura y carreteras.

- Regulación y control del desarrollo, con el diseño e implementación de los planes de ordenación urbana y territorial.
- Recaudación de impuestos, donde fijan y recaudan los impuestos
- Coordinación y promoción, con otros organismos públicos y privados.

¿Cómo se ordenan los espacios turísticos?

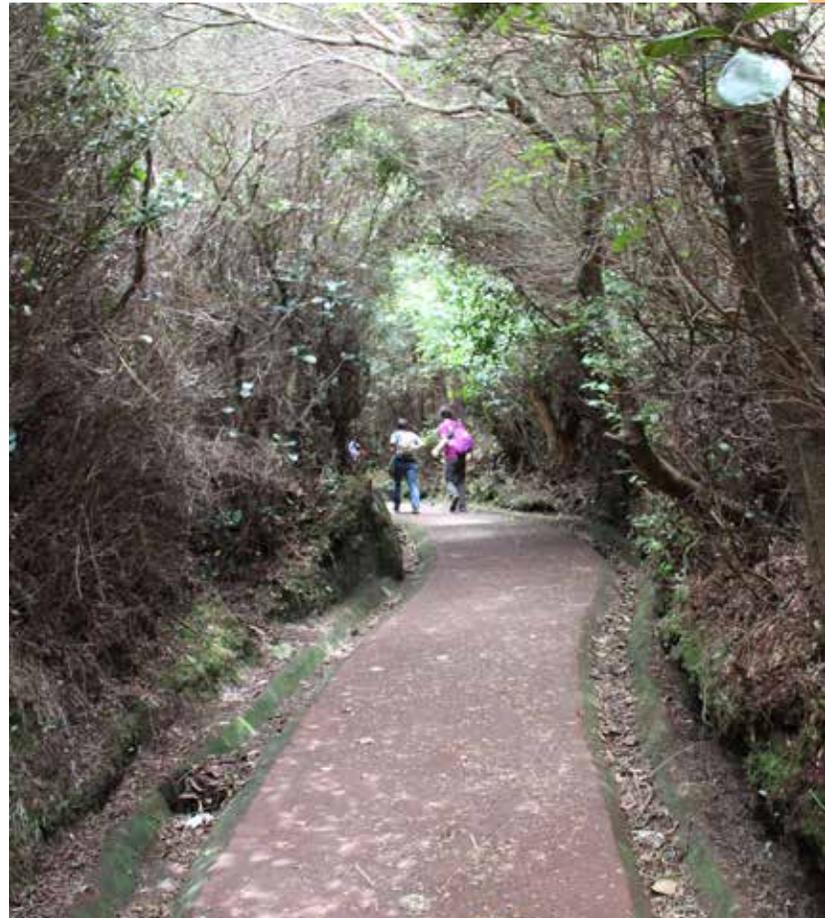
En el país, es el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) es el encargado de planificar y ejecutar el ordenamiento de los espacios turísticos a nivel nacional. Cabe mencionar que cuenta con el apoyo de otras instituciones como las municipalidades y otras entidades públicas y privadas.

La administración turística del país ha dividido los espacios turísticos en diferentes categorías que facilitan su gestión (ICT 2010), así:

- *La unidad de planeamiento*, es una división de todo el territorio y se agrupa por características similares. Las unidades de planeamiento en su conjunto conforman la imagen turística del país;
- *El sector turístico*, pertenece a una unidad de planeamiento y presenta los atractivos y servicios que permiten la operación de los diferentes productos turísticos;
- *Los centros de distribución*, representan las áreas urbanas importantes para la operación de productos y servicios turísticos;

- *El centro de desarrollo*, es una división local donde se dan actividades turísticas, pueden ser reales o potenciales y están dentro o fuera de un sector turístico.
- *El corredor turístico*, este tiene varios atractivos contiguos en una línea que no excede los 10 kilómetros, pudiéndose conectar las divisiones anteriores dentro de una unidad determinada.

Esta clasificación del espacio turístico permite facilitar la planificación de estrategias y sus respectivas acciones. Las unidades de planeamiento de Costa Rica son: Guanacaste, Llanuras del Norte, Valle Central, Puntarenas, Pacífico Central, Pacífico Sur y Caribe (ICT 2010).



Recuadro 4.

Una interesante experiencia en Costa Rica es la municipalidad de Grecia, en donde diseñaron el Plan Integral de Desarrollo Turístico del Cantón con el apoyo del Colegio Universitario de Alajuela. Para su implementación fue necesario el establecimiento de la Comisión Municipal de Turismo en donde participaron diversos actores estratégicos de la región. Su objetivo principal consiste en mejorar la calidad de vida de las personas y fomentar el desarrollo socioeconómico de las comunidades. Este Plan Integral, incluyó un diagnóstico situacional de los atractivos turísticos (sitios, tradiciones y costumbres, entre otros), el establecimiento de estrategias y el plan de acción de forma participativa, buscando fomentar especialmente, el turismo rural comunitario. Este plan deja en claro el rol de la municipalidad en la promoción turística y el desarrollo socioeconómico del cantón, asumiendo tareas, tales como: la mejora en infraestructura vial, capacitación, agilización de trámites, incentivos para nuevas empresas, la divulgación del plan, el fomento en la organización del sector turístico privado y el seguimiento del plan.

Municipalidad de Grecia 2007

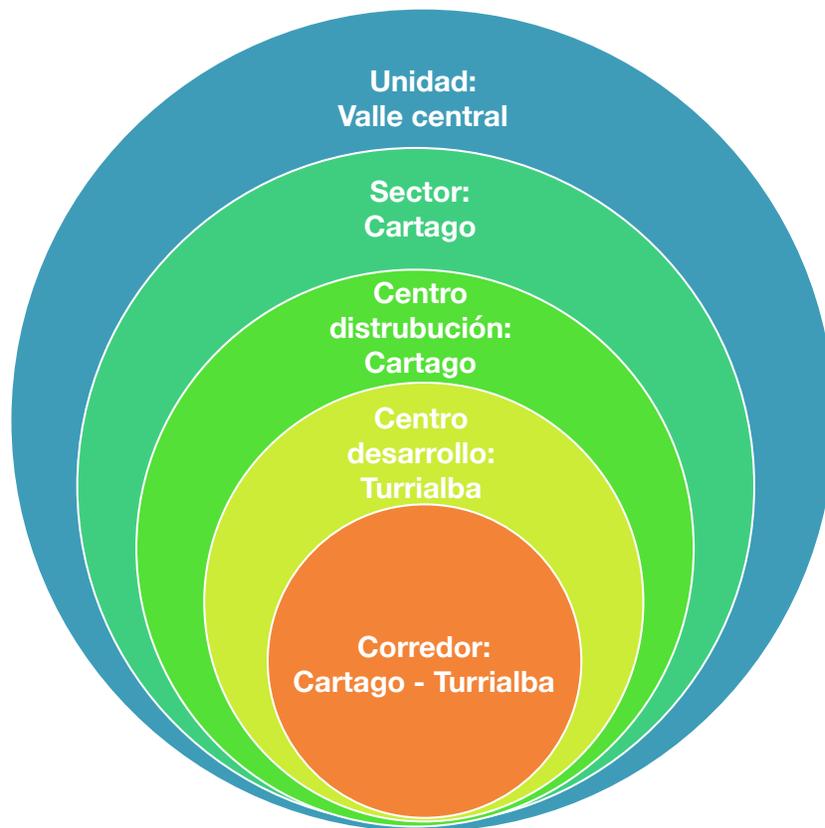


Figura 12. Clasificación del espacio turístico en Costa Rica



Módulo 12

Herramientas para la planificación turística a nivel local

El turismo presenta diversas condiciones, variables, actores y efectos; esto, hace que su planificación deba integrar todo lo que se relaciona con esta actividad y de esta manera, procurar su adecuado desarrollo. Es necesario planificar desde lo nacional hasta lo local o individual, es decir, debe existir planificación a nivel de país, regiones, destinos y empresas. De forma general, la planificación va desde un diagnóstico de la situación actual hasta los pasos a seguir para llegar a la condición deseada o ideal, seguidamente se muestran elementos importantes en este tema.

Objetivo de Aprendizaje

Al finalizar el módulo los participantes serán capaces de:

- Comprender el proceso para el diseño de planes de turismo que incorporen herramientas contables para la administración y control de los recursos de una empresa u organización social relacionada con la actividad turística.



Una planificación efectiva, conduce a brindar excelentes servicios turísticos

¿Cómo podemos desarrollar un proceso efectivo de planificación turística?

Un proceso de planificación efectiva solo será posible cuando se consideren: los objetivos a donde se quiere llegar, los recursos con los que dispone y los actores estratégicos que forman parte de ello. Según Hernández (1991) existen dos niveles de planificación en el turismo, estos son: la planificación económica y la planificación física. La planificación económica, analiza las actividades turísticas a través de su historia, prevé el desenvolvimiento que estas puedan tener en el tiempo y establece instrumentos, metas y objetivos que dirijan y promuevan su desarrollo. En turismo, también se usa la metodología y técnicas de otras ramas de la economía, realizando las adaptaciones necesarias.

Por su parte, la planificación física del turismo controla, ordena y dirige las actividades turísticas en un territorio, adaptándose al lugar donde se presentan; es decir, organiza el espacio, la planta turística, la infraestructura y los atractivos de un destino.

Así mismo, el ámbito que se considere para la planificación está dado por el espacio económico y físico en el que se da el turismo, este puede ser tanto a nivel nacional, regional, o local. La decisión sobre el ámbito en el que se va a planificar depende de la cobertura que tenga la iniciativa turística y los recursos humanos, técnicos, financieros e información disponibles (Hernández 1991).

¿Cuáles son los pasos para una adecuada planificación turística?

Un adecuado proceso de planificación turística parte de un diagnóstico de la iniciativa turística, luego se crean los objetivos y metas, que al cumplirse durante el proceso de planificación, permitirán estar más cerca de la condición deseada. Las metas se diferencian de los objetivos en que estas se expresan en cantidades; además, su cumplimiento aportará a la consecución del objetivo, es decir, un objetivo puede estar compuesto por una o varias metas (Figura 13).



Figura 13. Proceso metodológico para el diseño de planes turísticos



Es importante que en todo el proceso de planificación se cuente con la participación de las personas relacionadas al sector del turismo, asumiendo la responsabilidad de definir los objetivos, ya que si no se da esta condición hay probabilidades de que se planifique sobre una base errónea, se desperdicie recursos y conlleve a la frustración de quienes participan del proceso.

Cuando hablamos de estrategia, se hace referencia a la forma cómo se va a manejar una actividad o situación para lograr los objetivos y estar más cerca de la condición deseable; es decir, es la ruta y acciones que se van a tomar para llegar a la condición deseada. Es posible definir estrategias para cada tipo de turismo como lo son: el receptivo, emisor, interno y social.

De la misma manera, es importante considerar las subestrategias que se enfoca en dos variables; es decir, la primera variable es: la promoción, el financiamiento, la organización

de los diferentes sectores, las inversiones necesarias, los responsables de ejecutar las acciones, entre otros, ya sea a nivel de país o por tipo de turismo; es decir, el enfoque está sobre los procesos que componen el turismo. La segunda subestrategia es la espacial, que consiste en abordar con acciones específicas cada zona turística, manteniendo la integridad con otras zonas del país (Hernández 1991).

¿Cómo prevenir y mitigar daños colaterales en la planificación turística?

Es muy posible que en los proyectos se presenten situaciones inesperadas a lo largo de su ejecución, es por esto, que a la hora de hacer la planificación de una empresa o lugar se deben tomar en cuenta los fenómenos que podrían presentarse y afectar las acciones planificadas, para enfrentarlas de la mejor manera posible y que el personal se encuentre preparado para hacerles frente. Los riesgos en la planificación son eventos que se podrían presentar, están fuera del control de



Figura 14. Estructura de planificación turística bajo diferentes escalas de gestión del paisaje

la empresa y podrían perjudicar el logro de los objetivos, se deben analizar en relación con la probabilidad de que se presenten y el impacto que podrían causar.

Al hacer la planificación se deben analizar los riesgos y supuestos, tomando en cuenta, las amenazas potenciales y posibles escenarios a futuro; es decir, hay que establecer planes viables para saber qué hacer si se presenta una determinada situación, logrando así prevenir, mitigar, disminuir daños colaterales y superar las situaciones. Los supuestos son situaciones que se pueden presentar a lo largo del proceso y que favorecen al mismo, mientras que los riesgos son lo opuesto a los supuestos y pueden afectar la planificación (PNUD 2009).

La evaluación de la planificación en turismo, es una valoración de actividades que se

encuentran en curso o se han finalizado, para saber si se están cumpliendo los objetivos o no, por lo que se convierte en una parte esencial del proceso de planificación turística. La inclusión de la evaluación en la planificación puede: apoyar en la toma de decisiones nuevas, mejorar el aprendizaje, fomentar la rendición de cuentas, tomar acciones correctivas y mejorar la gestión de riesgos.

La evaluación y retroalimentación de los procesos de planificación turística son importantes para mantenerlos en la línea adecuada y evitar el incumplimiento de los objetivos. Se pueden detectar posibles eventos antes de que se den y permite aprender de las experiencias vividas para mejorar y no volver a pasar la misma situación, evitando el desperdicio de recursos y tiempo (PNUD 2009).





Módulo 13

Atención y servicio al cliente

El buen servicio al cliente es un elemento fundamental para el éxito de las empresas turísticas. Este componente es de suma importancia, ya que la mayor parte del tiempo existe un contacto directo con los clientes; además, puede brindar una gran ventaja competitiva ante otras empresas, por esto, se requiere conocer aspectos que ayuden a que el servicio que se brinda sea óptimo, tratando siempre de lograr superar las expectativas del cliente. En este módulo se presenta información que ayuda a fortalecer la calidad del servicio que se brinda a los clientes.

Objetivo de Aprendizaje

Al finalizar el módulo los participantes serán capaces de:

- Conocer los elementos claves para garantizar un excelente servicio a los clientes.
- Brindar diversas alternativas para prestar un servicio de calidad.
- Promover la calidad de los servicios a través de estrategias de mercadeo.



Invertir en el cliente es una excelente antesala para atraer más turistas

¿Cómo poder brindar un servicio óptimo a los visitantes turistas?

Una manera efectiva de garantizar una excelente atención, es promoviendo un oportuno servicio al cliente, a partir de la identificación de los deseos y necesidades que tienen los clientes, superando sus expectativas y asumiendo un compromiso consigo mismo y con los clientes. El servicio a los clientes, busca que ellos se mantengan con la empresa a través del tiempo y de esta manera generar una promoción “boca a boca” de los productos o servicios ofrecidos, generando un doble beneficio, la satisfacción y fidelización de los clientes y una de las mejores formas de promoción a un bajo costo (Retana y Bravo 2011).

Los colaboradores que no están a gusto con su trabajo, hacen que existan clientes insatisfechos y ganar un cliente puede tomar mucho tiempo, mientras que perderlo puede tomar sólo segundos.

El servicio al cliente se compone de elementos tangibles (perceptibles por los sentidos), e intangibles (no perceptibles), que buscan satisfacer las necesidades de las personas. El valor agregado es algo que se suma a un producto o servicio buscando que el cliente quede más que satisfecho por algo que no esperaba (Retana y Bravo 2011).

Según Lira (2009), los principios básicos de servicio al cliente son: la actitud positiva, abierta y dinámica, la satisfacción del usuario, la ética, la actitud de servicio y mantener a los colaboradores satisfechos para que den un buen servicio. Una actitud positiva, abierta y dinámica, es relacionada con la filosofía de que existe una solución para todo problema. Si se sabe buscar la satisfacción del usuario, es determinada por la intención de ofrecer

aspectos que satisfagan a los clientes más que simples productos o servicios.

El mantener a los colaboradores satisfechos para que den un buen servicio a los clientes es un principio importante, ya que si estos se sienten frustrados o esclavizados no darán un buen servicio. La ética, como principio básico, se relaciona con la moral que se tiene como colaborador. Un ejemplo de esto, es cobrar por un servicio o producto que no se brinda; por su parte, el principio de actitud de servicio tiene que ver con la convicción de que servir a otras personas es un honor.

Gota de aprendizaje

Un buen servicio al cliente debe considerar: una actitud positiva, abierta y dinámica, resolver ágilmente las diferentes situaciones y satisfacer las necesidades de los usuarios.

El servicio al cliente influye en tres aspectos importantes en las iniciativas turísticas: uno de ellos, es el desarrollo de los valores del servicio como parte de la cultura de las empresas; es decir, lograr que el servicio de calidad sea un punto a cumplir siempre, una costumbre para los colaboradores y que los clientes reconozcan la empresa por eso. El segundo aspecto, es sobre los protocolos de atención de los clientes y el manejo de las quejas, desde su acogida, hasta la solución y satisfacción de las necesidades de los clientes y, el tercer aspecto, es el uso del servicio al cliente como estrategia de mercadeo, garantizando la satisfacción y fidelización del cliente, así como las referencias que



este pueda dar a otros clientes potenciales (Focusinternacional 2015).

El buen servicio al cliente se presenta en tres niveles: primero, se busca cumplir con los estándares básicos de satisfacción; el siguiente nivel, es dar a los clientes algo más de lo que esperaban y; el nivel más elevado, es lograr que el cliente reciba toda una experiencia y vaya más allá de la venta de un producto o servicio. Un ejemplo de esto es cuando en el primer nivel se puede cumplir brindando una habitación limpia y cómoda a un turista; el segundo nivel se cumple cuando se ofrecen algunos artículos como pasta, cepillo de dientes y jabón de baño; mientras que el tercer nivel se alcanzaría cuando se acondiciona una habitación y que todo esté relacionado con este, como un bosque, sostenibilidad y cualquier otro tema que no afecte la necesidad principal que se debe cubrir (Retana y Bravo 2011).

¿Cuáles son los aspectos a considerar para una adecuada atención al cliente?

Para brindar un buen servicio, es indispensable que las personas manejen algunos conceptos desarrollados en la temática turística, pero además sean incorporados en la actividad laboral.

La calidad. La calidad en los servicios o productos turísticos es uno de los elementos más importantes para lograr la satisfacción de los clientes. Según Retana y Bravo (2011), la calidad se refiere al “grado de cumplimiento de las expectativas de los clientes a quienes se les brinda un servicio o producto”; es decir, el nivel de satisfacción de sus necesidades. La calidad la definen los clientes y no los proveedores. La alta calidad hace que los clientes queden satisfechos y por ende,

vuelvan a comprar, apoya el posicionamiento de la empresa u organización, mantiene a los colaboradores a gusto con su trabajo y se conserva su productividad.

Los tipos de cliente. Los clientes son la razón de ser de las empresas turísticas, el cliente es la persona que recibe los beneficios o perjuicios de la gestión realizada, es a quien se dirige un producto o servicio. Existen dos tipos de clientes: los externos, son a quienes se dirigen los productos o servicios para satisfacer sus necesidades. El otro tipo de cliente son los internos, estos son las personas que trabajan en la misma organización que necesitan de un servicio o producto que otro compañero debe entregarle (Retana y Bravo 2011).

Habilidades básicas de comunicación. La comunicación en la actividad turística es un aspecto esencial, esta se presenta desde el momento en que un potencial cliente contacta la empresa, pasando por toda la negociación hasta llegar el momento en que dicho cliente contrata un servicio. La comunicación se sigue presentando a lo largo de la prestación de este, incluso hasta después de que terminó y el cliente se ha ido.

Según la RAE (2016), la comunicación es “la transmisión de señales por un código común entre el emisor y receptor”. El sistema de comunicación está compuesto por: el emisor, receptor, mensaje, canal y código. Al emitir mensajes se debe ser claro y conciso, tener claro lo que se quiere decir, no usar términos complicados y obtener retroalimentación, mientras que al ser receptor debe escuchar con atención, preguntar, tomar notas y hacer un resumen de lo que entendió.

La comunicación presenta barreras semánticas (diferentes interpretaciones

de las palabras), fisiológicas (deficiencias físicas como audición, habla y visión), físicas (problemas en el ambiente o canales de comunicación) y administrativas (dificultad en comunicación por estructuras organizacionales). El lenguaje corporal puede crear una buena o mala imagen y representa más de la mitad del mensaje transmitido. Un aspecto importante de éste, es el contacto visual, expresa la habilidad de atención haciendo saber a los clientes que se tiene interés en lo que están diciendo pero no se debe exceder.

Otro aspecto del lenguaje corporal son los movimientos y posturas del cuerpo, estos le dicen al cliente qué tanto interés se muestra en lo que está diciendo y muestra la energía que se tiene; por su parte, los gestos con las manos expresan sentimientos y es recomendable utilizarlos moderadamente, además, no deben distraer la conversación.

También se incluye en estos aspectos el contacto físico; es necesario ser muy cuidadoso con este, para la atención a clientes se recomienda mantener una distancia de 60 a 120 centímetros. La apariencia personal y de las áreas de trabajo no se debe dejar de lado para evitar dar malas impresiones. Algunas recomendaciones para mejorar el lenguaje corporal son: evitar tocar al cliente innecesariamente, usar los ojos para comunicar y controlar la mirada, no hacer gestos de impaciencia o aburrimiento, controlar las expresiones faciales, sentarse de manera cómoda, manteniendo una buena postura y escuchar activamente (Retana y Bravo 2011).

El proceso de atención. A la hora de atender clientes se debe actuar de forma natural y no ser falso. A continuación se presentan

algunas recomendaciones que pueden ayudar en el proceso de atención a clientes, donde solamente se requiere de disposición a servir y espíritu de servicio.

Según Aiteco Consultores (2016), este proceso tiene cuatro etapas: la primera, es iniciar el contacto con el cliente, haciendo que éste se sienta atendido desde el inicio, creando una buena disposición para una relación agradable y dejando una impresión positiva, evitando que el cliente espere para ser atendido. Lo segundo, es obtener información, es decir, saber qué es lo que el cliente necesita para poder satisfacerle de la mejor manera, escuchándole y demostrándole que se está interesado en lo que está expresando. Un buen ejercicio es ponerse en el lugar del cliente y reforzar lo que éste dice para asegurar la comprensión adecuada del mensaje.

Lo tercero, es la satisfacción de la necesidad y de no ser posible hacerlo en el momento. Se debe poner la situación en el camino de la solución; para esto es importante conocer bien cuál es la necesidad, buscar y asegurar su satisfacción y dedicar el tiempo que se necesite para solucionarla y la última etapa, es finalizar asegurándose que el trabajo se cumplió, generando una sensación positiva, siendo amable a la hora de hacerse comprender y mantener el interés por posibles peticiones extra para satisfacerlas de igual manera.

Es necesario tener en cuenta: sonreír y saludar, mirar a la cara al cliente, escuchar activamente, asegurar que se captó la necesidad, dedicar el tiempo necesario, asegurar la satisfacción, despedirse, no alargar el final, usar un tono de voz amable, entre otros aspectos que hagan sentir al cliente que se le valora y se desea satisfacer sus necesidades.



Manejo de quejas. Es importante considerar el manejo de las quejas, que es la manera como los clientes expresan su insatisfacción sobre defectos en la prestación de un servicio o compra de un producto. Las quejas deben ser abordadas rápidamente y ser vistas como oportunidades para mejorar. La menor parte de los clientes presentan quejas; la mayoría simplemente no vuelve a hacer negocios con la empresa y podrían desestimular a potenciales clientes.

Cuando los clientes presentan quejas es importante tomar en cuenta algunas recomendaciones, tales como: agradecer y escuchar sin discusiones o interrupciones, ofrecer disculpas a nombre de la empresa, no convertirlo en algo personal, tener muy clara la causa de la queja, no prometer lo que no se puede cumplir y actuar. Para ello, es necesario asegurarse que el cliente está satisfecho con la manera como se aborda su queja, evitar utilizar palabras agresivas, no se debe hablar sin adquirir compromisos ni brindar información innecesaria (Retana y Bravo 2011).

¿Cómo promocionar la calidad de los servicios?

El “marketing” en las actividades turísticas es importante para que dichas iniciativas logren mantenerse a lo largo del tiempo. Según Mediano (2004), el “marketing” es el proceso de una empresa que identifica, anticipa y satisface los deseos y necesidades de los clientes, logrando así la sostenibilidad socioeconómica de las empresas turísticas. La conexión entre el servicio al cliente y la promoción de las empresas turísticas es la calidad, sea de los productos, servicios o la atención a los clientes.

Los aspectos medulares del “marketing” en las actividades turísticas son, entre otros: los

deseos y necesidades de los clientes tanto actuales como potenciales, los servicios y productos que se les ofrecen para satisfacer las necesidades; la calidad, el valor y la satisfacción que los clientes perciben; para esto, es importante establecer mecanismos de medición. Otro aspecto es el intercambio de productos o servicios de las empresas por dinero de los clientes y, finalmente, el control y estudio de los movimientos de los mercados.

Gota de aprendizaje



El “marketing” es el proceso de una empresa que identifica, anticipa y satisface los deseos y necesidades de los clientes, logrando así la sostenibilidad socioeconómica de las empresas turísticas.

Parte importante del mercadeo de las empresas turísticas es el llamado “marketing mix”, el cual funciona al inicio de un negocio o para analizar lo que se tiene. Se compone de cuatro elementos: el producto, precio, plaza y promoción. El producto, es lo que se ofrece a los turistas. El precio, incluye la forma cómo se fija un precio, es decir, se determina por el costo real del servicio brindado más un porcentaje, como también se fija por una promoción, un paquete, entre otros. La plaza, es la estrategia por la cual los clientes pueden conocer y comprar un producto o servicio, se incluye en esta la participación en ferias y las agencias de viajes (Méndez 2007).

La promoción, se define como la comunicación con los clientes sobre la existencia del producto y empresa, parte de ella es el

“promotion-mix”. El Cuadro 5 muestra los componentes y algunos ejemplos al respecto.

En el proceso de atención a los clientes los elementos básicos a tomar en cuenta son: la disposición para servir y el espíritu de servicio. Además, a la hora de iniciar el contacto con el cliente se debe atender a la brevedad posible, no dejar que el cliente espere para ser atendido o al menos recibir un saludo y crear un buen ambiente para tener una relación agradable.

Lo siguiente es obtener información del cliente, es decir, las necesidades de estos para poder satisfacerlas, para esto se debe

dedicar el tiempo que sea necesario y escuchar activamente al cliente; si por algún motivo la necesidad no se puede satisfacer en el momento, es necesario continuar y comprometerse a darle seguimiento hasta llegar a su satisfacción, es importante informarle al cliente lo que se va a hacer y saber orientarlo de la mejor manera para satisfacer su necesidad.

En la finalización se debe asegurar que el trabajo se cumplió, ser amable generar una sensación positiva, estar atento a posibles necesidades extra, despedirse y agradecer al cliente por la preferencia (Aiteco Consultores 2016).

Cuadro 5. Componentes, definiciones y ejemplos del “promotion-mix”

Componentes	Ejemplos
<p>Publicidad</p> <p>Comunicación no personal de la empresa con el público meta a través de medios de comunicación masiva.</p>	<p>Televisión, radio, correo electrónico, periódico, lonas publicitarias, discos compactos, vallas publicitarias, publicidad en buses y vehículos, catálogos, afiches, entre otros.</p>
<p>Ventas personales</p> <p>Comunicación directa con el cliente meta.</p>	<p>Ventas directamente con el cliente por diferentes medios de comunicación.</p>
<p>Relaciones públicas</p> <p>Es la participación de un cliente satisfecho en actividades de promoción de la empresa, incluye cabildeo, comunicación personal con grupos y artículos o boletines de prensa</p>	<p>Cabildeo: actividades con líderes o figuras para influir en sus opiniones.</p> <p>Comunicación personal con grupos: conferencias de prensa, donaciones a poblaciones necesitadas, entre otros.</p> <p>Artículo o boletín de prensa: documento que se envía a medios de comunicación para que lo publiquen como noticia.</p>
<p>Promoción de ventas</p> <p>Combinación de material audiovisual y actividades que buscan el reconocimiento del valor del producto.</p>	<p>Directamente sobre los clientes o a través de agencias de viajes, incluye información que se entrega directamente a los clientes potenciales.</p>



Mantener la calidad en los servicios que se brindan es una herramienta de mercadeo poderosa, ya que es uno de los aspectos más influyentes a la hora de decidirse por un servicio u otro. Un cliente satisfecho puede repetir compras; la mala calidad en los servicios o productos puede causar devoluciones, rechazos, quejas, pérdidas económicas y en el peor de los casos se pierden clientes.

La publicidad boca-oreja también conocida como boca-boca, consiste en los comentarios que una persona le da a otra sobre un producto o servicio recibido; es decir, las charlas comunes entre amigos o familiares. En turismo, esta publicidad es muy importante debido a que es de las principales fuentes utilizadas por los turistas

para tomar sus decisiones. Además, se debe tomar en cuenta que en la actualidad existe la facilidad para acceder sitios web o redes sociales, en los que se pueden expresar las opiniones sobre determinada experiencia turística, convirtiéndose en un arma de doble filo, ya que puede ser un medio de publicidad gratuita a nivel mundial o puede significar la pérdida de muchos clientes potenciales (Mediano 2004).

Otras consideraciones sobre la promoción de una iniciativa turística son: el logotipo, slogan, el nombre, la papelería, las certificaciones, entre otros. Así mismo, algunas actividades utilizadas en turismo para promocionar un sitio son los “famtrips”, los cuales consisten en cortesías para los intermediarios con el fin de que conozcan los productos turísticos.



También se considera la participación en ferias, y de no ser posible de forma individual se pueden crear alianzas con organizaciones, cámaras o asociaciones, participando junto con otras iniciativas; otra herramienta es realizar actividades con aliados estratégicos periódicamente y el uso de las redes sociales y sitio web.

¿Cómo podemos ofrecer productos turísticos comunales?

Las iniciativas turísticas pueden ser de diferentes tipos, siguiendo un modelo ya establecido o iniciando con algo innovador. Las opciones pueden ser tantas como se puedan imaginar, especialmente, en zonas rurales donde se cuenta con recursos naturales con alto potencial y actividades productivas muy variadas. Todas estas actividades se pueden aprovechar para que unidas conformen el producto turístico de un sitio determinado, pudiéndose presentar circuitos turísticos y alianzas estratégicas tanto con las mismas personas que ofrecen productos y servicios, como con otras organizaciones o instituciones, entre ellas ONG que trabajen en educación ambiental, gobiernos locales, instituciones que brindan asistencia técnica, entre otras.

Al tratarse de ofertas turísticas comunales, es importante haber llegado a los acuerdos entre los diferentes actores que forman parte de la oferta turística, estableciendo compromisos, responsabilidades y acuerdos para que sobre la marcha no existan problemas.

Es necesario tomar algunas consideraciones importantes por el bien de la iniciativa comunal, como por ejemplo: una vez tomada la decisión de emprender un negocio turístico es importante saber qué conocimientos, competencias, experiencia y recursos se

tienen; es decir, saber cómo se está, qué se tiene y qué falta. Así mismo, es necesario considerar herramientas financieras como el caso de los Planes de Negocios, los cuales consisten en una idea completa pero sintetizada sobre el proyecto. Estos inician por el enfoque estratégico del negocio, lo cual incluye su descripción y justificación, la visión, misión y valores, qué hace diferente a la empresa, situación actual, objetivos y estrategias. A continuación se presentan los principales puntos de un plan de negocios (Cuadro 6).

Cuadro 6. Estructura básica de un plan de negocios

Plan de negocios	
1.	Enfoque estratégico del negocio
2.	Propuesta de operaciones
3.	Propuesta financiera y de contabilidad
4.	Propuesta de mercadeo y ventas
5.	Propuesta organizativa

En este punto es importante que tanto los propietarios como los colaboradores se encuentren presentes para la realización del ejercicio de planificación del negocio. Se inicia con el análisis de cómo se desea que se encuentre la empresa en el futuro en un tiempo determinado y al final validarlo, es decir, exponerlo a alguien del grupo de interés (como los clientes) para saber si hay que hacer ajustes.

El siguiente aspecto es la propuesta de operaciones, lo cual incluye: los servicios y procesos, la ubicación y accesibilidad, la logística y comunicación, la tecnología a utilizar, las prácticas sostenibles y de control de calidad. Seguidamente, se desarrolla la propuesta contable, que incluye: el análisis de costos, la propuesta de precios, el punto de



equilibrio, el flujo de efectivo, los inventarios y estados financieros.

Se continúa con la propuesta de mercadeo y ventas, identificando: el mercado meta, el diseño de la experiencia a ofrecer, la promoción incluyendo las acciones concretas, la imagen y la comunicación con los actores de interés y la manera en que se aprovechará la tecnología para el mercadeo. Finalmente, se diseña la propuesta organizativa, tomando en cuenta la estructura legal, la dirección de la empresa y los perfiles de los colaboradores.

Es importante cumplir con todas las disposiciones legales existentes para la operación de una empresa turística. De manera básica, es necesario tener el permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud, inscribirse en la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), obtener el Seguro de Riesgos del Trabajo del Instituto Nacional de Seguros (INS), la patente municipal y opcionalmente pero con mucha importancia en el sector turístico está la Declaratoria Turística (Brenes 2009).

La contabilidad es un sistema de información que permite entender y describir la actividad económica de una empresa para tomar decisiones. A un nivel básico, se pueden llevar controles de las transacciones diarias de la empresa en un libro llamado Diario General, en este se anotan los ingresos y egresos que va teniendo la empresa (Cuadro 7).

Para realizar un proceso contable se requiere considerar los siguientes pasos mínimos: (a) la aparición del evento, (b) el análisis y registro en el diario, (c) los pases al mayor, (d) los estados financieros y (e) la disponibilidad de la información para los usuarios.

Existen cuentas en las que se deben llevar los controles de los aumentos o disminuciones; por su parte, la ecuación del balance general o de situación es que el activo (recursos económicos de la empresa), es igual al pasivo (deudas) más el patrimonio (aporte de los accionistas). Otros estados financieros importantes son: el estado de resultado (ganancias y pérdidas) que tiene información sobre la rentabilidad de la empresa y el de movimiento de efectivo (flujo de caja) muestra el origen y el uso del efectivo (Escoto 2011).

Cuadro 7. Ejemplo de control de ingresos y egresos sencillo

Fecha	Factura	Detalle	Entrada	Salida	Saldo
03-03-16	0090	Hospedaje	100.000		100.000
10-03-16	2345	Compra colchón		70.000	30.000
22-03-16	0091	Alimentación	30.000		60.000

Bibliografía

- ACCVC (área de conservación cordillera volcánica central), ONCA NATURA. 2008. Plan de manejo del parque nacional volcán Poás. 101 p.
- Aiteco Consultores. 2016. El Proceso de Atención al Cliente: Fases y Comportamientos (en línea). Disponible en: <http://www.aiteco.com/proceso-de-atencion-al-cliente/>
- Angulo, G. 2002. El espacio turístico y las zonas y centros de interés turístico nacional. Chile, Universidad Austral de Chile. 100 p. Consultado 02 mar., 2016.
- Artaaz, M. 2002. Teoría de las tres dimensiones de desarrollo sostenible. Ecosistemas (3): 6. Consultado 02 mar., 2016.
- Amos Bien 2009. Guía de turismo: Instrumento de gestión ambiental y social. San José, Costa Rica: UICN. 112 p.
- Barrantes, G. 2000. Aplicación de incentivos a la conservación de la biodiversidad en Costa Rica. Costa Rica: Instituto de Políticas para la Sostenibilidad-IPS, Instituto Nacional de Biodiversidad-INBio.
- BID (Banco Interamericano de Desarrollo). s.f. Programa de Turismo en Áreas Silvestres Protegidas, Costa Rica. Propuesta de préstamo. 30 p.
- BID-MINAE-SINAC-DCC. 2015. Estrategia y Plan de Acción para la Adaptación del Sector Biodiversidad de Costa Rica al Cambio Climático (2015-2025). San José, Costa Rica, 68 p. Consultado 11 feb., 2016.
- Brenes, L. 2009. Gestión estratégica de la microempresa y pequeña empresa turística. Costa Rica, EUNED. 250 p. Consultado 19 feb., 2016.
- (CBD) Convenio de Diversidad Biológica. 2003. Enfoque por ecosistemas: elaboración ulterior, directrices para su aplicación y relación con la ordenación sostenible de los bosques. Montreal, CA. 34 p.
- Canet-Desanti, L., Finegan, B. & Herrera, B. Metodología para la evaluación de la efectividad del manejo de corredores biológicos. Turrialba, CR. 32 p.
- Chevalier, Jacques. 2007. Guía práctica de campo SAS2 (sistemas de análisis social). 56 p.
- Cifuentes, M. et al. 1999. Capacidad de carga turística de las áreas de uso público del Monumento Nacional Guayabo, Costa Rica WWF. CATIE, 75 p
- Comisión Interinstitucional de la Zona Económica Exclusiva de Costa Rica (CIZEE-CR). 2008. Estrategia Nacional para la Gestión Integral de los Recursos Marinos y Costeros de Costa Rica. San José, Costa Rica, 74 p. Consultado 11 feb., 2016.
- Comisión Mundial del Medio Ambiente y el Desarrollo (CMMAD). 1987. Nuestro Futuro Común. Nueva York, Organización de las Naciones Unidas (ONU). Consultado 20 feb., 2016.
- Comisión Nacional del Mar (CONAMAR). 2013. Política Nacional del Mar: Costa Rica 2013-2028 (en línea). San José, Costa Rica, 50 p. Consultado 11 feb., 2016. Disponible en: www.presidencia.go.cr/pnm
- Comisión Económica para América Latina y Caribe-CEPAL. 2007. Turismo y condiciones sociales en Centroamérica: Las experiencias en Costa Rica y Nicaragua. México (En línea). Consultada 24 de febrero de 2016. Disponible en: <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/4/28854/1779.pdf>.
- Condori, Jorge. s/f. Guía básica para facilitar procesos de desarrollo local con participación de adultos. Instituto de gestión y gobernabilidad local. 24 p.
- Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático. 1992. Consultado 10 feb., 2016.
- Convención Relativa a los Humedales de Importancia Internacional Especialmente como Hábitat de Aves Acuáticas (RAMSAR). Irán. 1971. Consultado 10 feb., 2016.
- Convenio sobre la Diversidad Biológica. Organización de las Naciones Unidas, Río de Janeiro, Brasil. 1992. Consultado 10 feb., 2016.
- Coope Sol i dar, R.L. s/f. Análisis de experiencias en el IV Congreso de la Sociedad Mesoamericana de la Biología y la Conservación. 28 p.
- _____. 2004. El Manejo colaborativo del Parque Nacional Marino Ballena como instrumento de manejo alternativo de conflictos: sistematización de la experiencia. 31 p.
- Diario la Nación. 2016. (En línea) Cosa Rica Consultado 15 de febrero de 2016. Disponible en: http://www.nacion.com/vivir/ambiente/parques-nacionales-acaparan-visitacion_0_1507849237.html
- Dudley, N. 2008. Directrices para la aplicación de las categorías de gestión de áreas protegidas. IUCN (En línea) Gland, Suiza. Consultado 13 de febrero de 2016. Disponible en: <https://portals.iucn.org/library/efiles/documents/PAPS-016-Es.pdf>

- Emery, M; Flora, C. 2006. Spiraling-Up: Mapping Community Transformation with Community Capitals Framework. *Community Development* 37(1):19-35.
- Escoto, R. 2011. El proceso contable. 3 ed. San José, Costa Rica, EUNED. 296 p. Consultado 04 mar., 2016.
- Fernández, A. 2004. Turismo y ordenación del territorio. *Quaderns de política económica* 7:35-47
- Focusinternacional. 2015. La cultura de servicio en las organizaciones (en línea). Colombia. Disponible en: <http://www.focusinternacional.org/2015/05/29/la-cultura-de-servicio-en-las-organizaciones/>
- Fundación ACS; Organización Mundial del Turismo (OMT). 2014. Manual de Turismo Accesible para todos: Alianzas Público-Privadas y Buenas Prácticas. Madrid, España, OMT. 317 p. Consultado 12 feb., 2016.
- Fürst, E; Morenos M; García, D. Zamora, E. s/f. Sistematización y análisis del aporte de los Parques Nacionales y Reservas Biológicas al Desarrollo Económico y Social en Costa Rica: Los casos de los parques nacionales Chirripó, Cahuita y Volcán Poás. 25 p.
- Geifus, Frans. 2009. 80 herramientas para el desarrollo participativo: diagnóstico, planificación, monitoreo, evaluación. San José. C.R. IICA. 217 p.
- Global Sustainable Tourism Council. 2016. Los Criterios Globales de Turismo Sostenible (en línea). Disponible en: <http://www.gstcouncil.org/en/resource-center/72-general/translations/505-los-criterios-globales.html>
- Gómez, D. 2008. Ordenación territorial. 2 ed. Madrid, España, Ediciones Mundi-Prensa. 766 p. Consultado 16 feb., 2016.
- Gutiérrez, R. s/f. Concesiones turísticas en áreas silvestres protegidas de Costa Rica: el caso del Área de Conservación Cordillera Volcánica Central. 42 p.
- Heredía, F. 2012. Los 7 pasos de la planeación estratégica (en línea). Disponible en: <http://www.pymempresario.com/2012/05/los-7-pasos-de-la-planeacion-estrategica/>
- Hernández, E. 1991. Planificación turística: un enfoque metodológico. México, Trillas. 59 p. Consultado 09 feb., 2016.
- Hurtado, P. 2015. SINAC. Cuaderno de trabajo de los participantes Gestión Sostenible del Turismo. Costa Rica. 44 p.
- Imbach, A.C. 2012. Planificación estratégica Territorial participativa Vol 1. Conceptos y metodología. Costa Rica, Geolatina Ediciones. 55 p.
- ICT (Instituto Costarricense de Turismo). 2010. Plan Nacional de Turismo Sostenible de Costa Rica 2010-2016. Resumen ejecutivo. Costa Rica, 35 p. Consultado 16 feb., 2016.
- Ley N° 4240. Ley de Planificación Urbana. La Gaceta. Costa Rica. 31 nov., 1968. Consultado 16 feb., 2016.
- Ley N° 5395. Ley General de la Salud. La Gaceta. Costa Rica. 30 oct., 1973. Consultado 16 feb., 2016.
- Ley N° 6703. Ley sobre Patrimonio Nacional Arqueológico. La Gaceta. Costa Rica. 19 ene., 1982. Consultado 09 feb., 2016.
- Ley N° 7494. Ley de Contratación Administrativa. La Gaceta. Costa Rica. 08 jun., 1995. Consultado 17 feb., 2016.
- Ley N° 7554. Ley Orgánica del Ambiente. La Gaceta. Costa Rica. 13 nov., 1995. Consultado 10 feb., 2016.
- Ley N° 7555. Ley de Patrimonio Histórico Arquitectónico de Costa Rica. La Gaceta. Costa Rica. 20 oct., 1995. Consultado 11 feb., 2016.
- Ley N° 7788. Ley de Biodiversidad. La Gaceta. Costa Rica. 27 may., 1998. Consultado 10 feb., 2016.
- Ley N° 8724. Ley Fomento del Turismo Rural Comunitario. La Gaceta. Costa Rica. 01 oct., 2009. Consultado 10 feb., 2016.
- Lira, M. 2009. ¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente? Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes. México, 98 p. Consultado 12 feb., 2016.
- Mediano, L. 2004. Gestión de Marketing en el Turismo Rural. Fayerman, D. ed. Madrid, España, Pearson Educación S.A. 240 p. Consultado 12 feb., 2016.
- Méndez, J. 2007. Comercialización del producto turístico (COPROTUR). Guía de estudio. Costa Rica, EUNED. 77 p. Consultado 04 mar., 2016.
- MINAE (Ministerio del Ambiente y Energía) & IMN (Instituto Meteorológico Nacional). 2014. Tercera comunicación nacional Convención Marco de las Naciones Unidas sobre cambio climático /MINAE, IMN. San José, Costa Rica: MINAE, IMN, GEF, PNUD.

- MINAET (Ministerio del Ambiente y Energía). 2015. Política nacional de biodiversidad 2015 - 2030 Costa Rica. San José, Costa Rica, MINAE. 86 p. Consultado 11 feb., 2016.
- _____. s.f. Estrategia Nacional de Conservación y Uso Sostenible de la Biodiversidad. Obando, V.; García, R.; Sevilla, L.; Marín, P. eds. Costa Rica, 123 p. Consultado 15 feb., 2016.
- Municipalidad de Grecia. 2007. Plan Integral de Desarrollo Turístico del Cantón de Grecia. (en línea). Grecia, Costa Rica, Municipalidad de Grecia. 183 p. Consultado 02 mar., 2016. Disponible en: <http://www.grecia.go.cr/images/images1/PLAN%20INTEGRAL%20DE%20DESARROLLO%20TURISTICO%208%20DE%20ABRIL%202007.pdf>
- Morales, J; Guerra, F. 1996. Uso público y recepción en Espacios Naturales Protegidos. Seminario Permanente de Educación Ambiental en Espacios Naturales Protegidos, Secretaría General de Medio Ambiente-MOPT, Sevilla: 25 p.
- ONU (Organización de las Naciones Unidas). 1992. Convenio sobre la diversidad biológica. 32 p.
- OMT (Organización Mundial de Turismo). 2015. Panorama OMT del turismo internacional. Madrid, ES. 15 p.
- _____. 2016. Entender el turismo: Glosario Básico (en línea). Disponible en: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Parrish, JD; Braun, DP; Unnasch, RS. 2003. Are we conserving what we say we are?: Measuring ecological integrity within protected areas. *Bioscience* 53(9):851-860.
- PNNC (Parques Nacionales Naturales de Colombia). 2015. Áreas Protegidas: Territorios para la Vida y la Paz. Áreas Protegidas para el Desarrollo. Tomo I Áreas protegidas para el desarrollo. (En línea) Bogotá D.C. Consultado 13 de febrero de 2016. Disponible en <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/memorias-ii-congreso-colombiano-de-areas-protégidas/>
- _____. 2006. Lineamientos internos para la determinación y reglamentación de las zonas amortiguadoras de las áreas del sistema de parques nacionales naturales. (En Línea) Bogotá. Consultado 20 febrero de 2016. Disponible en: <Http://www.parquesnacionales.gov.co/pnn/portel/libreria/pdf/lineamientoszonaamortiguadora.pdf>.
- Pedersen, A. 2005. Gestión del turismo en sitios de patrimonio mundial: Manual práctico para administradores de sitios de patrimonio mundial. Paris, FR. Centro de Patrimonio Mundial de la UNESCO. 106 p.
- PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo). 2009. Manual de planificación, seguimiento y evaluación de los resultados de desarrollo (en línea). Estados Unidos, PNUD. 230 p. Consultado 17 feb., 2016. Disponible en: <http://www.undp.org/ea/handbook>
- Peñalba, JL. 2005. Evolución del concepto y de la significación social del patrimonio cultural. *Arte, individuo y sociedad* 17:177-206.
- Phillips, A. 2002. Directrices de gestión para áreas protegidas de la categoría V de la UICN: paisajes terrestres y marinos protegidos. UICN, Gland, Suiza y Cambridge, Reino Unido. 122 p.
- Retana, G.; Bravo, G. 2011. Manual de Servicio al Cliente. San José, Costa Rica, INA. 123 p. Consultado 10 feb., 2016.
- Rössler, M. 2006. Los paisajes culturales y la Convención del Patrimonio Mundial Cultural y Natural: resultados de reuniones temáticas previas. Paisajes culturales en Los Andes. Memoria narrativa, casos de estudio, conclusiones y recomendaciones de la reunión de expertos. Arequipa y Chivay, Perú: 17-22.
- Ruiz, L. 2015, SINAC guía de la persona capacitadora Oferta de servicios en el sector público 28 p.
- Schatan, C. et al. 2010. Cambio climático y retos para el sector turismo de Centroamérica. CEPAL. México. (En línea) Consultado 24 de febrero de 2016, Disponible en: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4904/S1100022_es.pdf?sequence=1
- SINAC (Sistema Nacional de Áreas de Conservación). 2015a. Cuaderno de trabajo de las personas participantes-Fortalecimiento Organizacional. 24 p.
- _____. 2015b. Cuaderno de trabajo de las personas participantes-Gestión Sostenible del turismo. 44 p.
- _____. 2015c. Cuaderno de trabajo de las personas participantes-Oferta de servicios en el sector público. 48 p.
- _____. 2015d. Cuaderno de trabajo de las personas participantes-Resolución alternativa de conflictos. 28 p.
- _____. 2015e. Mecanismos, procedimientos e instrumentos para el establecimiento de alianzas para la conservación. Turrialba, CR. 35 p.
- _____. 2014. Guía para el diseño y formulación del Plan General de manejo de las Áreas Silvestres Protegidas de Costa Rica. San José, CR. 75 p.
- _____. 2010a. Políticas para las Áreas Silvestres Protegidas (ASP) del Sistema Nacional de Áreas

- de Conservación (SINAC) (en línea). San José, Costa Rica, SINAC. 44 p. Consultado 11 feb., 2016. Disponible en: www.sinac.go.cr
- 2010b. Plan estratégico Sistema Nacional de Áreas de Conservación – SINAC 2010 2015. San José, CR. 64 p.
- 2007. GRUAS II: Propuesta de Ordenamiento Territorial para la conservación de la biodiversidad de Costa Rica. Volumen 1: Análisis de Vacíos en la Representatividad e Integridad de la Biodiversidad Terrestre. San José, CR. 100 pp.
- 2016. Sistema Nacional de Áreas Protegidas. Web institucional. Consultado el 16 ene. 2016. Disponible en <http://www.sinac.go.cr/AC/Paginas/default.aspx>
- Solano, F. 2015. Cuaderno de trabajo de las personas participantes Oferta de Servicios en el Sector Público. SINAC, MINAE 48 p.
- TNC (The Nature Conservancy); 2005 Estrategia para la elaboración de los planes de manejo de las áreas silvestres protegidas del Área de Conservación Osa ACOSA. San José CR.
- Wijesuriya, G. et al, 2014. Gestión del Patrimonio Mundial Cultural. ICCROM; ICOMO; UICN. París, Francia. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. 161 p.
- Stolton, S., Dudley, N. & Randall, J. 2008. Natural security. Protected areas and hazard mitigation. Gland, SH.128 p.
- UNESCO. 2009. Qué es la UNESCO. (En línea). París, Francia. Consultado 12 de febrero de 2016. Disponible en <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001473/147330s.pdf>
- Ulate, GV. 2009. Turismo y espacios naturales protegidos en Costa Rica: enfrentamiento o concertación. Revista de ciencias sociales 123:49-78.
- Zamora, R., Las Áreas protegidas como Observatorios del Cambio Global Ecosistemas [en línea] 2010, 19 (Mayo-Agosto). Fecha de consulta: 6 de diciembre de 2015. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54017099001> ISSN 1132-6344
- Zuluaga, P. 2011. Una mirada al paisaje como recurso turístico. Revista Interamericana de Ambiente y Turismo-RIAT 21:76-82. (En línea) consultada 23 de febrero de 2016. Disponible en: <http://riat.atalca.cl/index.php/test/article/view/23/pdf>



Anexos

Anexo 1. Sistema de Categorías de Manejo de las Áreas Protegidas a nivel internacional

Categoría	Subcategoría	Definición
I. Reserva Natural Estricta/Área Natural Silvestre: área protegida manejada principalmente con fines científicos o con fines de protección de la naturaleza.	Ia. Reserva Natural Estricta: área protegida manejada principalmente con fines científicos.	Área terrestre y/o marina que posee algún ecosistema, rasgo geológico o fisiológico y/o especies destacados o representativos, destinada principalmente a actividades de investigación científica y/o monitoreo ambiental.
	Ib. Reserva Natural Silvestre: área protegida manejada principalmente con fines de protección de la naturaleza.	Vasta superficie de tierra y/o mar no modificada o ligeramente modificada, que conserva su carácter e influencia natural, no está habitada de forma permanente o significativa, y se protege y maneja para preservar su condición natural.
II. Parque Nacional: área protegida manejada principalmente para la conservación de ecosistemas y con fines de recreación.		Área terrestre y/o marina natural, designada para a) proteger la integridad ecológica de uno o más ecosistemas para las generaciones actuales y futuras, b) excluir los tipos de explotación u ocupación que sean hostiles al propósito con el cual fue designada el área, y c) proporcionar un marco para actividades espirituales, científicas, educativas, recreativas y turísticas, actividades que deben ser compatibles desde el punto de vista ecológico y cultural.
III. Monumento Natural: área protegida manejada principalmente para la conservación de características naturales específicas.		Área que contiene una o más características naturales o naturales/culturales específicas de valor destacado o excepcional por su rareza implícita, sus calidades representativas o estéticas o por importancia cultural.
IV. Área de Manejo de Hábitat / Especies: área protegida manejada principalmente para la conservación, con la intervención a nivel de gestión.		Área terrestre y/o marina sujeta a intervención activa con fines de manejo, para garantizar el mantenimiento del hábitat y/o satisfacer las necesidades de determinadas especies.
V. Paisaje Terrestre y Marino Protegido: área protegida manejada principalmente para la conservación de paisajes terrestres y marinos y con fines recreativos.		Superficie de tierra, con costas y mares, según el caso, en el cual las interacciones del ser humano y la naturaleza a lo largo de los años ha producido una zona de carácter definido con importantes valores estéticos, ecológicos y/o culturales, y que a menudo alberga una rica diversidad biológica. Salvaguardar la integridad de esta interacción tradicional es esencial para la protección, el mantenimiento y la evolución del área.
VI. Área Protegida con Recursos Manejados: área protegida manejada principalmente para la utilización sostenible de los ecosistemas naturales.		Área que contiene predominantemente sistemas naturales no modificados, que es objeto de actividades de manejo para garantizar la protección y el mantenimiento de la diversidad biológica a largo plazo, y proporcionar al mismo tiempo su flujo sostenible de productos naturales y servicios para satisfacer las necesidades de la comunidad.

Fuente: UICN, 1994

Anexo 2. Convenios internacionales para la regulación de la conservación y el turismo

<p>Convenio de las Naciones Unidas sobre Diversidad Biológica (Declaración de Río)</p>	<p>Este convenio persigue que se ejecuten acciones para detener la destrucción de hábitats, ecosistemas y especies a través de un desarrollo sostenible, también trata de que los beneficios que se obtienen del uso de los recursos genéticos se repartan de forma equitativa y justa, brindar un acceso adecuado a los recursos naturales y fomentar la transferencia de tecnología. Asimismo, sirve como marco para que cada país regule con su propia política ambiental los temas relacionados con los recursos naturales y biodiversidad (Convenio Sobre La Diversidad Biológica 1992).</p>
<p>Convención relativa a los humedales de importancia internacional especialmente como hábitat de aves acuáticas (RAMSAR)</p>	<p>La Convención RAMSAR (1971) busca la conservación de los humedales y las aves acuáticas, promoviendo la creación de áreas protegidas en estos, manejándolos y cuidándolos de manera adecuada, fomentando el intercambio de datos y las investigaciones. Las partes contratantes deben planificar y usar los humedales de manera sostenible, garantizando su conservación.</p> <p>Esta convención define como humedales las turberas, marismas, pantanos y áreas cubiertas de agua, naturales o artificiales, temporales o permanentes, saladas, salobres o dulces, incluyendo las extensiones en aguas marinas cuya profundidad sea menor a seis metros en marea baja, mientras que las aves acuáticas son las que dependen de los humedales.</p>
<p>Convenio de las Naciones Unidas sobre el Derecho del Mar (CONVEMAR)</p>	<p>Este convenio establece derechos y obligaciones de los países firmantes en relación con la protección de zonas costeras, el medio marino y sus recursos. Procura ser un instrumento de cooperación científica, tecnológica y ambiental para el abordaje de la contaminación marina, regula el uso de recursos marinos y las investigaciones científicas que se dan en este medio.</p> <p>Declara que el mar territorial comprende 12 millas náuticas a partir de la línea de marea baja y adyacente a esta está la Zona Económica Exclusiva, la cual se extiende hasta las 200 millas náuticas y permite la conservación, exploración y aprovechamiento de los recursos naturales (CONVEMAR 1982).</p>
<p>Convenio Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC)</p>	<p>Nace debido a la preocupación mundial por el cambio climático generado por la alta emisión de gases de efecto invernadero, busca que estos se establezcan en la atmósfera evitando la influencia humana en el clima, promueve que cada Estado cree leyes ambientales para enfrentar estos problemas y mitigar los efectos del cambio climático, busca que los países se desarrollen sosteniblemente, además, fomenta la transferencia de prácticas, procesos y tecnología que reduzcan, controlen o prevengan la emisión de estos gases, así como la educación de la población sobre este tema (Convención Marco De Las Naciones Unidas Sobre El Cambio Climático 1992).</p>

Anexo 3. Marco político de Costa Rica para la conservación ambiental y el turismo sostenible.

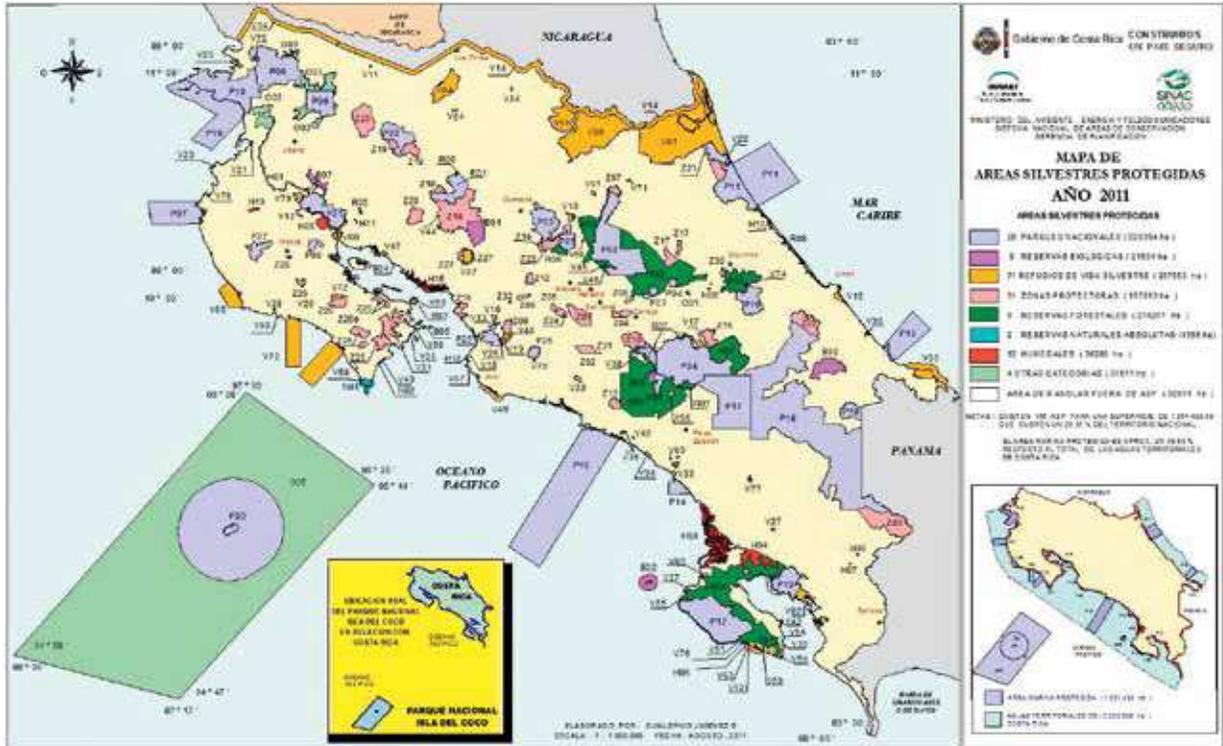
<p>Ley de Biodiversidad de Costa Rica N° 7788</p>	<p>La ley de biodiversidad de Costa Rica busca una integración de la conservación y el uso sostenible de la biodiversidad en el desarrollo de políticas, fomenta la participación de diferentes sectores sociales en búsqueda de la sostenibilidad, aumenta la educación y conciencia pública, busca lograr el reconocimiento de los saberes de los pueblos indígenas, comunidades locales y conocimiento científico relacionados con el uso sostenible y la conservación y promueve la cooperación regional e internacional para la conservación y uso sostenible.</p> <p>Asimismo, busca distribuir equitativamente los beneficios ambientales, sociales y económicos, lograr una gestión efectiva de la biodiversidad mejorando su administración, garantizar la seguridad ambiental, fomentar el acceso a la biodiversidad y transferencia de tecnologías relacionadas con ella, incentivar y retribuir los servicios ambientales y el uso sostenible de la biodiversidad y busca coordinar al Estado, el sector privado y los ciudadanos para que se aplique esta ley (Ley de Biodiversidad N° 7788 1998).</p>
<p>Política Nacional del Mar de Costa Rica 2013-2028</p>	<p>El objetivo de esta política es que el Estado gestione los espacios costeros y marinos, sus bienes y servicios de forma participativa, equitativa, sostenible e integral, usando los recursos humanos y económicos requeridos para el bienestar de los ecosistemas y habitantes.</p> <p>Promueve la acción de diferentes instituciones para gestionar integralmente los recursos naturales, financieros y técnicos, fomenta el uso sostenible, conservación y seguridad de los espacios costeros y marinos, esta política tiene un plazo de 15 años.</p> <p>Tiene un conjunto de principios rectores, entre ellos el precautorio, preventivo, de subsidiariedad, interculturalidad, holístico, de acceso a la información, de participación responsable y de gestión adaptativa. Asimismo, presenta como frentes de gestión la gobernabilidad y gobernanza, el bienestar humano y aprovechamiento sostenible, el conocimiento científico, cultural y tecnológico, la seguridad, vigilancia y la conservación de los recursos costeros y marinos, así como la disminución de riesgos basada en sistemas ecológicos (CONAMAR 2013).</p>
<p>Política Nacional de Biodiversidad 2015-2030</p>	<p>El objetivo de esta política es articular las acciones del Estado sobre el uso sostenible de la biodiversidad y su conservación, distribuir equitativa y justamente los beneficios y ser integrada a la planificación del desarrollo con la participación social.</p> <p>Esta política tiene cuatro ejes, el primero busca mejorar el estado y la resiliencia de la biodiversidad, el segundo promueve el desarrollo sostenible e inclusivo, el tercero busca mejorar la eficiencia de la gestión entre sectores e instituciones relacionadas con la biodiversidad y el cuarto persigue que en la gestión de la biodiversidad exista participación social, así como distribución justa y equitativa de los beneficios, reduciendo la vulnerabilidad de los menos favorecidos en donde hay ecosistemas de alto valor (MINAE 2015).</p>
<p>Políticas para las Áreas Silvestres Protegidas del Sistema Nacional de Áreas de Conservación</p>	<p>Estas políticas buscan la conservación del Sistema de Áreas Silvestres Protegidas, haciendo que sea representativo ecológicamente y gestionándolo eficientemente, a través de la promoción, el reconocimiento y el fortalecimiento de las diferentes formas de gobernanza, garantizando a largo plazo la existencia de servicios y bienes ecosistémicos.</p> <p>Incluye nueve políticas, las cuales abarcan la representatividad ecológica, la participación pública, el turismo sostenible, el Patrimonio Natural del Estado en Áreas Silvestres Protegidas (ASP), el control, manejo y protección de las ASP, la gestión del conocimiento, el ordenamiento territorial y espacial marino, la respuesta ante amenazas locales y globales y la capacidad institucional (SINAC 2010).</p>

<p>Estrategia Nacional de Conservación y Uso Sostenible de la Biodiversidad</p>	<p>Según el MINAE (s.f.), esta estrategia constituye un marco integral orientador de políticas para el uso sostenible de recursos naturales y la conservación, busca conservar y usar la biodiversidad de Costa Rica de manera equitativa y justa, así como mejorar la calidad de vida de los habitantes manteniendo valores de compromiso, respeto, solidaridad, equidad, responsabilidad y participación, además, toma en cuenta a todos los costarricenses, sectores económicos y sociales.</p> <p>Presenta como asuntos estratégicos el ordenamiento territorial, la conciencia ciudadana, la información, investigación, el impacto adverso de las actividades productivas, la coordinación intersectorial e interinstitucional, conservación dentro y fuera de su hábitat natural, seguridad en biotecnología, acceso a los recursos genéticos, capacidad nacional de gestión en biodiversidad, servicios ambientales y recursos marino-costeros.</p>
<p>Estrategia Nacional de Cambio Climático</p>	<p>El fin de esta estrategia es disminuir los impactos ambientales, sociales y económicos, fomentando el desarrollo sostenible a través de la protección del ambiente, el progreso social y el crecimiento económico con acciones de adaptación y mitigación, mejorando los ecosistemas y la calidad de vida de las personas en búsqueda de la carbono neutralidad. Sus componentes estratégicos son mitigación, adaptación, financiamiento, educación, sensibilización pública y cambio cultural, métricas, desarrollo de capacidades y transferencia tecnológica (MINAE 2009).</p>
<p>Estrategia Nacional de Adaptación de la Biodiversidad al Cambio Climático en Costa Rica</p>	<p>De acuerdo con BID-MINAE-SINAC-DCC (2015) esta estrategia intenta ajustar los modelos de gobernanza de la biodiversidad para favorecer su adaptación y aumentar su resiliencia, integrar el conocimiento en la toma de decisiones por parte de instituciones relacionadas con la gestión del territorio y la biodiversidad, para disminuir la incertidumbre en los impactos del cambio climático, impulsar cambios en instituciones para ayudar a que la biodiversidad se adapte al cambio climático y conservar los servicios ecosistémicos, además, busca que estos aspectos se integren a los programas y políticas de desarrollo.</p>
<p>Estrategia Nacional para la Gestión Integral de los Recursos Marinos y Costeros de Costa Rica</p>	<p>Esta estrategia busca la sostenibilidad de los recursos costeros y marinos con responsabilidad social y ambiental para garantizar su conservación y colaborar con el desarrollo socioeconómico, integrando la gestión del gobierno con la sociedad civil. Incluye una serie de políticas que abarcan la investigación científica y tecnológica, uso sostenible y conservación de los recursos marinos y costeros, así como su gestión integral y cooperación técnica y financiera, el desarrollo sostenible de la población en las zonas marino costeras, ajustes en la legislación nacional, adaptación y mitigación al cambio climático y orden en los espacios de uso racional de los recursos marinos (CIZEE-CR 2008).</p>
<p>El SINAC y el Turismo Sostenible en ASP</p>	<p>El turismo sostenible es una de las actividades económicas que menos impacta el ambiente, sin embargo, se debe tener cuidado con su manejo, ya que se podría causar un impacto mayor del que se cree, en especial cuando éste se da en las ASP. En este sentido, el SINAC aborda el tema con una de sus políticas, expresando que el turismo en estas áreas debe ser sostenible, integrado con las áreas de influencia y las políticas, programas y planes nacionales de turismo y conservación.</p> <p>Busca el mejoramiento de la calidad de la oferta de las ASP a través de su promoción e infraestructura, respetando la biodiversidad y beneficiando a las comunidades vecinas mediante el apoyo en la generación de capacidades relacionadas con servicios turísticos sostenibles. Además, cada ASP establece sus propias regulaciones sobre el turismo de acuerdo con sus características y realidad (SINAC 2010).</p>
<p>Ley Orgánica del Ambiente N° 7554</p>	<p>La Ley N° 7554 (1995), facilita las herramientas legales para tener un ambiente equilibrado ecológicamente y sano, el ambiente al ser considerado patrimonio común de los habitantes de la Nación, debe ser conservado por los ciudadanos y el Estado, esta ley promueve la protección del mismo, el uso sostenible de los recursos y por ende el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.</p> <p>Esta ley busca prevenir los posibles daños en el ambiente, así como minimizar el impacto antes de que éste se presente, por ello establece la necesidad de hacer evaluaciones ambientales a actividades que destruyan o modifiquen el ambiente, generen materiales tóxicos, peligrosos y residuos, tarea asumida por la Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA).</p>

<p>Ley de Conservación de la Vida Silvestre N°7317</p>	<p>Establece regulaciones sobre la vida silvestre, la tenencia de fauna o flora, el establecimiento de viveros y zoológicos, lo relacionado con los Refugios Nacionales de Vida Silvestre y las recolectas científicas, ratifica que la fauna silvestre es de dominio público y la flora, la investigación, la conservación y el desarrollo de recursos genéticos son declarados de interés público.</p> <p>Expresa que el Estado es el responsable de aplicar y hacer cumplir esta ley, además, garantizará la sostenibilidad de las actividades productivas relacionadas con la reproducción y manejo de vida silvestre (Ley de Conservación de la Vida Silvestre N° 7317 1992).</p>
<p>Ley para la Gestión Integral de Residuos N° 8839</p>	<p>El objetivo de esta ley es garantizar el derecho de las personas a un ambiente equilibrado y sano, promoviendo, mejorando y creando infraestructura para la recolección, almacenamiento, valorización, transporte, tratamiento y disposición final adecuada de los residuos.</p> <p>Las responsables de la gestión de los residuos son las municipalidades, para esto deben tener un plan de gestión integral de residuos. Por su parte, el Estado buscará que las pequeñas y medianas empresas adapten los cambios tecnológicos y la eventual sustitución de equipos, materiales y componentes (Ley para la Gestión Integral de Residuos N° 8839 2010).</p>
<p>Ley N° 7600 y Manual sobre Turismo Accesible para Todos</p>	<p>Esta ley busca garantizar la igualdad de oportunidades para la población de Costa Rica, así como evitar la discriminación de personas con alguna discapacidad. Los principales derechos que esta ley establece son el acceso al trabajo, la educación, al espacio físico, servicios de salud, a los medios de transporte, información, comunicación y al deporte, cultura y actividades recreativas (Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad N° 7600 1996).</p> <p>En el campo turístico, esta ley presenta una oportunidad para atraer nuevos segmentos de mercado al cumplir con condiciones como el acceso a las instalaciones y áreas de uso público, contar con habitaciones, servicios sanitarios y estacionamientos para personas con discapacidad, así como espacios preferenciales en teatros, auditorios y otros similares y facilitar el acceso a la información, por ejemplo, utilizando lenguaje de señas o escritura braille.</p> <p>El Manual sobre Turismo Accesible para Todos de la Fundación ACS y la Organización Mundial del Turismo (2014), brinda una serie de recomendaciones y buenas prácticas para atender este tipo de turismo y alianzas público-privadas que se establecen para brindar servicios turísticos a todas las personas, a través de la adaptación de sus instalaciones, equipamientos y medios de transporte, asimismo, muestra casos de atractivos turísticos ejemplares.</p>
<p>Ley de fortalecimiento del desarrollo de la industria turística nacional N° 8694</p>	<p>Esta ley declara al turismo como industria de utilidad pública, crea impuestos sobre las personas que ingresan o salen del país, los cuales son administrados por el Instituto Costarricense de Turismo para mercadear, planificar, promover y desarrollar a Costa Rica como un destino turístico sostenible. (Ley de Fortalecimiento del Desarrollo de la Industria Turística Nacional N°8694 2009).</p>
<p>Ley de incentivos para el desarrollo turístico N° 6990</p>	<p>Esta ley tiene como objetivo acelerar y racionalizar el desarrollo del turismo en el país, establece un conjunto de beneficios e incentivos para el sector turístico, para poder optar por estos, las empresas deben obtener la declaratoria turística y suscribir un contrato de incentivos turísticos con el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), para poder tener esta declaratoria, las empresas deben cumplir ciertos requisitos técnicos, legales y económicos.</p> <p>Por su parte, a través del contrato turístico las empresas obtienen beneficios fiscales y para esto deben cumplir con algunas obligaciones y previamente tienen que haber obtenido la declaratoria turística (Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico N°6990 1985).</p>

<p>Ley de Fomento del Turismo Rural Comunitario N°8724</p>	<p>Esta ley busca desarrollar el Turismo Rural Comunitario apoyando las empresas comunitarias y familiares, para que los habitantes de zonas rurales desarrollen y gestionen su propia iniciativa y planifiquen y aprovechen los recursos naturales de manera sostenible.</p> <p>El Turismo Rural Comunitario se declara de interés público y por ende el Estado puede incentivar sus actividades, brindando beneficios a quienes desarrollen este tipo de turismo, tales como exoneraciones de tributos en las compras de insumos para las iniciativas turísticas (Ley Fomento del Turismo Rural Comunitario N° 8724 2009).</p>
<p>Leyes del Patrimonio Nacional (Natural, cultural)</p>	<p>En Costa Rica existe la Ley sobre el Patrimonio Nacional Arqueológico N°6703 y la del Patrimonio Histórico Arquitectónico N° 7555, las cuales buscan la conservación del patrimonio histórico arquitectónico nacional y la protección de la herencia de las culturas indígenas. El patrimonio cultural se divide en oral e inmaterial de la humanidad y el material.</p> <p>Según la Ley sobre el Patrimonio Nacional Arqueológico N°6703 (1982), dicho patrimonio se compone de los bienes muebles e inmuebles de las culturas indígenas del país, el Estado es el propietario de los objetos arqueológicos y prohíbe la comercialización de estos objetos, además, se regulan las excavaciones y se establecen sanciones para quienes violen esta ley.</p> <p>La Ley de Patrimonio Histórico Arquitectónico de Costa Rica N°7555 (1995), protege los inmuebles con significado histórico o cultural que así sean declarados por el Ministerio de Cultura y Juventud, entre ellos se encuentran los monumentos, sitios, conjuntos y centros históricos.</p>
<p>Certificación de Sostenibilidad Turística</p>	<p>Es un programa que certifica a las empresas turísticas que operan de manera sostenible en diferentes grados, para calificarlas se utiliza una escala de una a cinco hojas, siendo esta última la que representa la mejor calificación. Busca que la sostenibilidad se aplique en el desarrollo del turismo en Costa Rica y que sea un aspecto a favor en su competitividad, promueve un uso adecuado y eficiente de los recursos, brinda un elemento diferenciador de competitividad e incentiva la participación de las comunidades locales.</p> <p>Se evalúan aspectos del entorno físico biológico y socioeconómico, la planta de servicio y el cliente externo. Las empresas que se certifican adquieren beneficios como promoción diferenciada en el sitio web dedicado a esta certificación, capacitaciones y apoyo técnico y logístico para participar en ferias turísticas nacionales e internacionales (Reglamento para el otorgamiento del CST 1998).</p>
<p>Programa Bandera Azul Ecológica</p>	<p>La Bandera Azul consiste en un reconocimiento que se da por cumplir con una serie de prácticas que van de la mano con el ambiente, con el fin de llegar a las mejores condiciones sanitarias posibles, la conservación de biodiversidad, el desarrollo y la organización local.</p> <p>En el campo turístico, se convierte en un incentivo para empresas, cámaras y comunidades para desarrollar sus actividades de manera que se reduzca el impacto en el ambiente tanto como sea posible, con este reconocimiento se agrega valor a los servicios y productos y se abordan problemas que afectan las comunidades, ya que se pueden generar enlaces con instituciones públicas, cámaras, líderes locales, municipalidades, entre otros (PBAE 2016).</p>

Anexo 4. Áreas Silvestres Protegidas de Costa Rica



Secretaria Ejecutiva
Oficina Central, San José

Teléfono: 2522-6500

Fax: 2248-2451

Correo Electrónico:
info@sinac.go.cr

Dirección:
Avenida 15 Calle 1°
(Barrio Tournón al costado Sur de la ULACIT)