

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACION INTERNACIONAL  
(UCI)



Plan de manejo turístico sostenible para el Refugio Nacional de Vida Silvestre  
Bahía Junquillal, Guanacaste.

Luis Alexander García Ugalde

PROYECTO FINAL DE GRADUACION PRESENTADO COMO REQUISITO  
PARCIAL PARA OPTAR POR EL TITULO DE MASTER EN TURISMO  
SOSTENIBLE.

San José, Costa Rica

Julio, 2015

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACION INTERNACIONAL  
(UCI)

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

Fernando Bermúdez Acuña  
PROFESOR TUTOR

Sergio Rodríguez Santana  
LECTOR

Luis Alexander García Ugalde  
SUSTENTANTE

## **DEDICATORIA**

A Dios por brindarme la oportunidad de incursionar en nueva etapa de preparación y por permitirme interactuar con personas valiosas y sinceras con los que comparto este logro:

Mi hija Stephany quien trajo seriedad a mi vida, me rejuvenece y motiva diariamente al integrarme a su proceso de formación y a sus juegos, mi esposa y amiga Yamilett, quien me apoya en todo momento; ambas accedieron a sacrificar “tiempo de calidad” a cambio de que yo alcanzara una meta más.

Mis padres quienes siempre me han apoyado y quienes se sacrificaron para darme una educación.

Mis profesoras, profesores, compañeras y compañeros, a quienes debo parte importante de este proceso de formación.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por no darme la respuesta inmediatamente, sino que primero me ayudó a comprender la pregunta.

Durante este proceso educativo he contado con el apoyo incondicional de muchas personas a las cuales quisiera agradecer:

A mi familia su comprensión y el alentarme a seguir adelante todos los días.

A mis amigos Juan Carlos y Marco, los cuales fueron acompañantes incondicionales en esta interesante aventura intelectual.

A mis profesores, profesoras, compañeros y compañeras que fueron actores importantes en este proceso de formación tan interesante.

*¡Muchas Gracias!*

## INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
INDICE.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	ix
ABREVIATURAS UTILIZADAS.....	x
RESUMEN EJECUTIVO.....	xi
1. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Descripción del área de estudio.....	12
1.2. Problemática.....	14
1.3. Justificación del problema.....	16
1.4. Restricciones.....	16
1.5. Objetivo general.....	18
1.6. Objetivos específicos.....	18
2. MARCO METODOLÓGICO.....	18
2.1. Tipo de investigación aplicada.....	18
2.2. Fuentes de información.....	19
2.3. Técnicas de investigación.....	21
2.4. Método de investigación.....	21
3. MARCO DE REFERENCIA.....	23
3.1. Datos del sitio.....	23
3.2. Antecedentes de la institución.....	23
3.3. Misión y visión.....	25
3.4. Estructura organizativa.....	26
3.5. Oferta de productos.....	26
3.6. Programa de Ecoturismo del Área de Conservación Guanacaste.....	26
3.7. Programa de Sectores del Área de Conservación Guanacaste.....	28
3.8. El Sistema Nacional de Áreas de Conservación.....	28
3.9. Manejo de los flujos de visitación en las áreas protegidas del SINAC.....	31
3.10. Enfoque Ecosistémico.....	32
3.11. Metodología de planes de turismo del SINAC.....	35
4. MARCO TEÓRICO.....	35
4.1. Área silvestre protegida.....	36
4.2. Resiliencia de un área natural.....	36
4.3. Planes de Manejo.....	37
4.4. La planificación turística.....	37
4.5. Plan de turismo.....	38
4.6. Producto turístico.....	39
4.7. Diagnóstico del producto turístico.....	40
4.8. Calidad del producto turístico.....	41
4.9. El turismo y sus variantes.....	42

4.10. Turismo sostenible.....	44
4.11. El turismo y la educación ambiental.....	45
4.12. Diseño de senderos interpretativos .....	45
4.13. El turista.....	46
<b>5. PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN Y EL DESARROLLO DEL PRODUCTO TURÍSTICO EN EL RNVS BAHÍA JUNQUILLAL .....</b>	<b>47</b>
5.1. Propuesta de manejo interno.....	47
5.1.1. Rediseño de la zona de uso público del RNVS Bahía Junquillal .....	48
5.1.2. Establecer un reglamento de uso público .....	49
5.1.3. Establecimiento de la capacidad de carga turística .....	50
5.1.4. Implementar un plan de manejo de desechos .....	51
5.1.5. Implementar un plan de prevención y atención de emergencias .....	52
5.1.6. Mejora del sistema general de comunicación en el Refugio .....	52
5.1.7. Implementar sistemas de cobro electrónico y reservaciones en línea .....	53
5.1.8. Implementar un sistema de “bonificaciones” a intermediarios .....	54
5.1.9. Organización de la visita .....	54
5.1.10. Implementar la concesión de servicios complementarios .....	55
5.1.11. Capacitación del personal que atiende al público.....	57
5.1.12. Gestionar iniciativas de incentivos para funcionarios .....	58
5.1.13. Incorporación de personal con conocimientos en turismo sostenible .....	60
5.2. Propuesta de Infraestructura .....	63
5.2.1. Construcción de la Caseta de Admisión y Control.....	63
5.2.2. Acondicionamiento del sendero La Laguna .....	64
5.2.3. Acondicionamiento de la actual batería de baños .....	65
5.2.4. Mejoramiento del Sendero El Carao .....	66
5.2.5. Construcción de estacionamiento .....	67
5.2.6. Utilización de infraestructura del Programa de Educación Biológica.....	68
5.2.7. Creación de túnel verde .....	68
5.2.8. Construcción puente amplio en la calle de acceso al ASP .....	69
5.2.9. Construcción de un nuevo sendero “Viaje al Pasado” .....	69
5.2.10. Construcción de un nuevo sendero para bicicletas .....	70
5.2.11. Acondicionamiento del área de acampar.....	71
5.2.12. Construcción de una zona para juegos infantiles .....	72
5.2.13. Habilitación de una zona para juegos en conjunto .....	73
5.2.14. Habilitación de red inalámbrica de acceso a Internet (Wifi) .....	74
5.2.15. Mejoramiento de la rotulación.....	74
5.3. Propuesta de gestión para el área de influencia.....	75
5.3.1. Apoyar la evolución socioeconómica del área de influencia .....	75
5.3.2. Estudio de las capacidades locales para emprendimientos turísticos .....	76
5.3.3. Estructuración del sistema de guías locales.....	78
5.3.4. Búsqueda y formación de guías locales.....	78
5.4. Propuesta de promoción y comunicación .....	79
5.4.1. Desarrollar un plan de mercadeo .....	80
5.4.2. Diseño de canales de distribución para el producto turístico .....	82
5.4.3. Incentivo a los intermediarios que ofrecen el producto turístico.....	84

5.4.4. Estrategias de fijación de precios .....	85
5.4.5. Confección de material informativo y educativo .....	86
5.5. Propuestas para el entorno del ASP.....	89
5.5.1. Caminos de acceso.....	89
5.5.2. Señalización.....	90
5.6. Propuesta de seguimiento al plan de turismo sostenible .....	90
5.6.1. Monitoreo y evaluación de la calidad de la experiencia de los visitantes .....	90
5.6.2. Atención al cambio climático.....	91
5.6.3. Evaluación y seguimiento del Plan de Mercadeo.....	91
5.6.4. Procesos de gestión dentro del RNVS Bahía Junquillal.....	92
5.6.5. Sistema de reservaciones .....	92
5.6.6. Nivel de satisfacción de los visitantes .....	93
5.6.7. Atención de emergencias.....	93
5.6.8. Infraestructura y equipo.....	94
5.6.9. Gestión del agua .....	94
5.6.10. Políticas de compras .....	95
5.6.11. Manejo de desechos.....	96
5.6.12. Calidad de la información .....	97
5.6.13. Capacidades del recurso humano .....	98
5.6.14. Relación con actores locales.....	99
5.6.15. Beneficios Sociales y Económicos .....	99
5.6.16. Contacto con la naturaleza y cultura local.....	100
5.6.17. Experiencia personalizada .....	100
5.7. Recursos financieros necesarios .....	101
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	103
BIBLIOGRAFÍA .....	104
Anexo 1. Acta del Proyecto Final de Graduación .....	107
Anexo 2. Ubicación RNVS Bahía Junquillal .....	111
Anexo 3. Área de Conservación Guanacaste.....	112
Anexo 4. Área de Conservación Guanacaste, Organigrama. ....	113
Anexo 5. RNVS Bahía Junquillal, Zona de uso público. ....	114
Anexo 6. Encuesta para conocer la calidad de la experiencia del visitante.....	115

## ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1. Diferentes ambientes en el RNVS Bahía Junquillal.....	12
Ilustración 2. Zona de Uso Público RNVS Bahía Junquillal.....	48
Ilustración 3. Caseta de admisión y control.....	64
Ilustración 4. Sendero La Laguna.....	65
Ilustración 5. Sendero El Carao.....	67
Ilustración 6. Sendero Viaje al Pasado.....	70
Ilustración 7. Sendero para bicicletas.....	71
Ilustración 8. Playa con Accesibilidad.....	72
Ilustración 9. Área infantil.....	73
Ilustración 10. Área para juegos en conjunto.....	73

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Presupuesto del Plan de Turismo Sostenible. ....	102
--	-----

## **ABREVIATURAS UTILIZADAS**

ACG: Área de Conservación Guanacaste.

AP: Área Protegida.

ASP: Área Silvestre Protegida.

BID: Banco Interamericano de Desarrollo.

CEPAL: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

CFIA: Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos.

CICATUR: Centro Interamericano de Capacitación Turística.

EE: Enfoque Ecosistémico.

ICT: Instituto Costarricense de Turismo.

INA: Instituto Nacional de Aprendizaje.

INBio: Instituto Nacional de Biodiversidad

MINAE: Ministerio de Ambiente y Energía.

MOPT: Ministerio de Obras Públicas y Transporte.

NINA: Instituto Noruego para la Investigación de la Naturaleza.

OEA: Organización de Estados Americanos.

OMT: Organización Mundial del Turismo.

PET: Programa de Ecoturismo.

PFG: Proyecto Final de Graduación.

PRONAMYPE: Programa Nacional de Apoyo a la Micro y Pequeña Empresa.

RNVS: Refugio Nacional de Vida Silvestre.

SINAC: Sistema Nacional de Áreas de Conservación.

SNE: Servicios no Esenciales.

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación.

UCR: Universidad de Costa Rica.

UNED: Universidad Estatal a Distancia.

USD: Moneda de Estados Unidos.

## RESUMEN EJECUTIVO

El Refugio Nacional de Vida Silvestre Bahía Junquillal protege un área de 457 hectáreas y dentro de este territorio cuenta con una zona dispuesta para la recepción de visitantes. Esta pequeña área conservada presenta diversos atractivos naturales, entre ellos: siete diferentes ecosistemas costeros, con influencia de agua marina. En la zona rocosa adyacente a la costa (ubicada en los extremos de la playa que adorna la bahía) se encuentra un ecosistema particular, siempre cambiante por las continuas fluctuaciones de mareas y un promontorio rocoso expuesto donde crecen algas. Este sitio ofrece resguardo y alimento para una interesante diversidad de organismos que se han adaptado al sustrato rocoso, los pozos de marea, las grietas o bajo los promontorios rocosos costeros. Además el RNVS Bahía Junquillal protege un ambiente de bosque seco tropical con gran diversidad de árboles de maderas preciosas.

Con el transcurrir del tiempo y a raíz del incremento de la visitación, en el RNVS Bahía Junquillal se han habilitado algunos senderos que procuran convertir la visitación del sitio en una actividad entretenida. Sin embargo, la implementación de la actividad turística carece de planificación y el producto turístico del Refugio ha evolucionado empíricamente: en su operación no se contemplan criterios de sostenibilidad (ambiental, económica y social).

En la actualidad mucha de su infraestructura requiere de intervención. El sitio sufre por la escasez de recurso humano.

Este documento representa un acercamiento a la problemática del sitio a través de un método de investigación que combina el análisis y la síntesis aplicados para proponer algunos cambios en el RNVS Bahía Junquillal y al “producto turístico” que se ofrece actualmente con la intención de mejorarlo. Haciendo uso de una técnica de recolección de información mixta (documental y de campo) se logra proponer una serie de medidas para el Refugio y su: gestión interna, infraestructura, gestión para el área de influencia, promoción y comunicación, medidas en el entorno inmediato, seguimiento del Plan de Turismo.

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Descripción del área de estudio

Por muchos años, el Refugio Nacional de Vida Silvestre Bahía Junquillal constituyó parte de las tierras dedicadas a la actividad ganadera de la región, hasta que a inicios de los noventas fue incluida como parte de los entornos protegidos por el Área de Conservación Guanacaste (ACG).

Este sitio se ubica en la parte norte del litoral Pacífico de Costa Rica, en una región donde la infraestructura hotelera apenas empieza surgir. El RNSV Bahía Junquillal tiene una extensión de 457 hectáreas, en las cuales se conserva bosque tropical seco, pequeños manglares y otros microhábitats costeros, incluyendo las islas Juanilla y Los Muñecos. (Ver anexo 2).



Ilustración 1. Diferentes ambientes en el RNVS Bahía Junquillal.

La finca fue donada al ACG por parte de la organización Ranchos Horizontes, con el fin de que fuera destinada al manejo de los recursos orientados hacia el uso activo para la recreación (Echeverri, 2015, com. per.). En sus inicios la Bahía Junquillal fue establecida como un área recreativa con el propósito de hacer uso turístico, aprovechando su belleza escénica y sus aguas tranquilas. En el año 1991, se planteó una propuesta de uso turístico. El proyecto era “*el establecimiento de un restaurante, dos áreas de acampar, senderos interpretativos, observación de aves, duchas y letrinas*”. (Carrillo, 2015, com. per.). Esta iniciativa implicó un trabajo compartido con la comunidad de Cuajiniquil, ubicada a solo 4 km del refugio, principalmente se realizaron trabajos de

acondicionamiento de la playa (remoción de maleza, limpieza de la zona arenosa y definición de espacios para colocar tiendas de acampar), y una edificación para la venta de comidas.

A pesar de las buenas experiencias de trabajo conjunto entre la comunidad y el ACG, la organización interna comunal sufrió desacuerdos y conflictos de intereses que llevaron a la separación de muchos miembros. Se generaron criterios contradictorios por la operación de los servicios y no existió una actitud receptiva de la comunidad por continuar el proyecto. Tampoco observaron en ese momento una oportunidad de negocio asociada al turismo. Esta situación obligó al ACG a evaluar y proponer una categoría de manejo oficializada en el país.

Así la administración de esta área protegida pasó a ser totalmente potestad del estado costarricense, bajo la categoría de Refugio Nacional de Vida Silvestre, creado mediante decreto ejecutivo No. 23867 – MIRENEM, el 10 de enero de 1995. Sin embargo, su objetivo de creación mantuvo la orientación a brindar oportunidades para la investigación, protección y su manejo sostenible, a través de la implementación de pequeños proyectos de desarrollo turístico de bajo impacto.

Con respecto a su riqueza biológica, este refugio está en la zona de vida denominada Bosque Tropical Seco (bs-T) de acuerdo al sistema definido por L.R Holdridge. Este es un bosque caracterizado por un dosel de 20 a 30 m de alto con troncos cortos y gruesos, de copas anchas y planas, que generalmente no tienen contacto entre sí. (Janzen, D. 1991, p.122). En este pequeño parche de bosque encierra diferentes especies de mamíferos, reptiles y aves que utilizan este sitio como una alternativa de escape ante la reducción de los bosques producto de la actividad agrícola y ganadera circundante.

En la zona intermareal del sitio y la parte marina de la bahía, existe una gran cantidad de especies de peces, moluscos y crustáceos. Se han observado importantes sitios para la reproducción de Pargo Seda (*Lutjanus peru*) y una importante comunidad de coral del género *Pavona*. Los islotes pequeños de

formación rocosa y poca vegetación, sirven de refugio a especies de aves marinas y en sus aguas existen pequeños arrecifes de coral.

La administración del RNVS Bahía Junquillal ha concentrado sus esfuerzos a la conservación de los recursos naturales terrestres, desarrollando actividades principalmente de vigilancia y protección de los recursos naturales, sin embargo ha realizado muy poco por definir la conceptualización de uso turístico. Hoy el Refugio se encuentra en una fase incipiente de desarrollo turístico, a pesar que desde su creación el turismo fue definido como una de las líneas importantes. Principalmente la playa ha sido lo más importante para los vacacionistas locales y nacionales; pero se han invisibilizado los otros atractivos del sitio que lo puedan convertir en un espacio muy natural, contrario a la imagen de muchas otras playas en Guanacaste con edificios, pueblos y gran presencia de contaminantes. La belleza de la playa y la tranquilidad de las aguas en la bahía, son sin duda alguna su principal punto de partida hacia el turismo, pero deberá complementarse con los demás atractivos y servicios. Estos diferentes atractivos naturales deben ser analizados y puestos en perspectiva como un producto turístico sostenible.

Por esta razón, la administración del ACG tiene el interés de plantear un desarrollo turístico de este sitio y presentarlo como una alternativa de manejo con mínimo impacto que pueda generar recursos económicos y encadenarse iniciativas en las comunidades circundantes.

## **1.2. Problemática.**

El producto turístico del Refugio Nacional de Vida Silvestre Bahía Junquillal (en el extremo noroeste del Área de Conservación Guanacaste) ha evolucionado empíricamente: en su operación no se contemplan aspectos de sostenibilidad (ambiental, económica y social). Algunas de las variables que evidencian lo expuesto anteriormente son:

- no existe una adecuada planificación en el diseño de los senderos,
- no existe una integración de las comunidades vecinas en la actividad turística que genera este sitio,

- no existe interpretación de los senderos,
- no existe una adecuada infraestructura para la atención del visitante.

Debido a lo indicado anteriormente, el problema de esta investigación es:

¿Cuáles modificaciones son necesarias en la operación turística del RNVS Bahía Junquillal para lograr conformar una actividad sostenible, rentable y en armonía con el entorno natural y social circundante?

Se espera que en la implementación de la respuesta de esta interrogante se logre solventar las falencias encontradas en un reciente diagnóstico del Refugio y su producto turístico.

*La falta de organización del área de uso turístico es muy evidente. No existe un diseño de sitio que permita visualizar una forma organizada de uso. El mapa de ubicación de la planta turística solo muestra la aglomeración de cada elemento y su distribución en cierta forma caprichosa. La zona de estacionamiento representa peligrosidad para los visitantes al estar en el centro de los movimientos hacia los sitios de uso (playa, área de acampar y servicios sanitarios). Los senderos están prácticamente invisible para los usuarios y su acceso presenta conflicto con otros servicios y facilidades para los visitantes.*

*Urge establecer alianzas estratégicas. Es necesario fortalecer la relación con entidades públicas y privadas de la región. Instituciones educativas y de investigación, nacionales o internacionales para promover la investigación científica en el refugio pueden proveer información para completar indicadores válidos hacia la implementación del monitoreo de la actividad turística. También se deberán promover alianzas con los grupos organizados y posibles fuentes de apoyo en otros procesos de manejo del Refugio.*

(Carrillo, 2015, com. per.).

### 1.3. Justificación del problema.

El RNVS Bahía Junquillal requiere de criterios técnicos y estratégicos para determinar el uso turístico actual del refugio y fortalecer la calidad del servicio. Esta es una tarea que la administración del refugio ha postergado por más de 10 años.

Por otro lado, el Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) está impulsando la organización y planificación del turismo en sus áreas protegidas y existe una clara indicación para que todas las áreas silvestres puedan ser auto sostenibles. Así lo establece el reciente Proyecto de Fortalecimiento del Programa de Turismo Sostenible en Áreas Silvestres Protegidas; que entre uno de sus lineamientos establece: *“lograr un mayor ingreso y sostenibilidad financiera para el SINAC y en particular para las Áreas Silvestres Protegidas, por medio de inversiones para el desarrollo sostenible del turismo en estas áreas y sus alrededores”*. (SINAC, 2013, p. 24).

Por lo tanto, para este momento se convierte en una urgencia, mejorar la oferta turística del refugio y su papel a nivel regional, de forma tal que al desarrollar todo su potencial en materia de atractivos y servicios se contribuyan al manejo integral de los recursos de esta área silvestre protegida, aumentando la calidad del producto y mejorando los niveles de satisfacción de los visitantes.

También es necesario articular el manejo turístico del refugio con el entorno local inmediato, que puedan fortalecer iniciativas locales de desarrollo y mejorar las relaciones con los pobladores para despertar en ellos el reconocimiento y la valoración del refugio como un elemento productivo.

### 1.4. Restricciones

Recursos Económicos: el visitar el sitio de trabajo (RNVSBJ) implicó la utilización de recursos económico para solventar las diferentes necesidades de: combustible,

alimentación, compra de materiales, entre otros. Debido a la limitante de estos recursos siempre queda la sensación de que fueron necesarias más visitas al sitio.

Disponibilidad de tiempo: El tiempo fue el principal factor de restricción, puesto que se debió disponer de tiempo completo para la investigación luego de la jornada laboral normal (de las 17 horas en adelante) y durante los días no laborales.

Escasez de información documental: La información biológica, específicamente para el RNVS Bahía Junquillal fue escasa y para algunos grupos de organismos biológicos inexistente.

Necesidad de entrevistas: La bibliografía sobre Área Recreativa Junquillal (primera categoría) y la categoría actual Refugio de Vida Silvestre es muy poca y gran parte de la historia del sitio está en las cabezas de antiguos funcionarios, funcionarias, y otros actores locales. Por lo anterior fue necesaria la búsqueda de estas personas para concertar entrevistas, en algunos casos no fue posible localizarlas.

Temporalidad del estudio: Existen factores cuyo análisis se vio afectado porque tanto las visitas de campo tuvieron lugar durante la época seca de la zona de estudio. Durante la época lluviosa el panorama cambia drásticamente. El análisis del comportamiento de fluidos en senderos y cuerpos de agua cercanos a él, durante la estación lluviosa no fue posible.

Coordinación de Agendas: El trabajo de campo requirió de recorridos por del Refugio con el fin de conocer mejor el objeto de estudio. Estos recorridos se debieron coordinar con funcionarios que conocen el lugar. En ocasiones estas personas no estuvieron disponibles y debido a la premura en desarrollar este documento no fue posible visitar algunos sitios.

Buena disposición de los vecinos: Algunos aspectos medulares del Plan de Turismo Sostenibilidad requieren de los insumos brindados por los habitantes de las comunidades vecinas. Sin su buena disposición a colaborar con los propósitos de este estudio, el alcance general del mismo se restringe considerablemente.

### **1.5. Objetivo general**

Proponer un conjunto de acciones de manejo de la actividad turística en el Refugio Nacional de Vida Silvestre Bahía Junquillal, del Área de Conservación Guanacaste, para hacer de esta actividad una operación ambiental, social y económicamente sostenible.

### **1.6. Objetivos específicos**

- Definir el tipo de infraestructura necesaria para conformar un producto de calidad, según el mercado objetivo.
- Definir una estrategia de operación que redistribuya la visitación del Refugio evitando el alto contraste entre temporada alta y baja.
- Plantear la necesidad de integrar a los diferentes actores locales (públicos y privados) dentro de la actividad turística del Refugio y su zona de influencia.

## **2. MARCO METODOLÓGICO**

El marco metodológico da una explicación de la forma en que se aborda el proyecto que se desarrolla; el mismo ofrece una descripción detallada de la metodología utilizada para alcanzar los objetivos propuestos. En el marco metodológico se incluyen aquellas técnicas de recolección de datos (instrumentos utilizados y su aplicación) y el proceso de análisis para convertir estos datos en información valiosa para la consecución del presente estudio.

### **2.1. Tipo de investigación aplicada**

La investigación que da origen a este documento es de naturaleza cualitativa ya que se desarrolla en un medio natural y no existe coacción de los participantes (los mismos se comportan como lo hacen en su vida cotidiana), las variables no se establecen con el fin de manipularse o controlarse experimentalmente. Además los datos recolectados están influidos e interpretados con base en las experiencias y las prioridades del investigador. Finalmente los significados obtenidos a partir de los datos no necesitan reducirse a números para su exposición.

Además es de tipo exploratoria ya que no existen investigaciones de esta naturaleza en la historia del Refugio.

*Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio.* (Baptista, Fernández & Hernández, 1991, p.58).

Los estudios exploratorios ayudan a:

*aumentar el nivel de familiaridad con el fenómeno en estudio, son muy útiles para obtener información que posibilitará el llevar a cabo una investigación más rigurosa sobre el tema de que se ocupan. Además al ser el primer acercamiento al fenómeno en estudio, se consideran determinantes para definir prioridades ante una investigación posterior, o bien sugieren afirmaciones (postulados) verificables.* (Baptista, Fernández & Hernández, 1991, p.58).

Los estudios exploratorios son muy usados en investigaciones relacionadas con el comportamiento, sobre todo cuando la información es escasa.

## **2.2. Fuentes de información**

*“se denominan fuentes de información a diversos tipos de documentos que contienen datos útiles para satisfacer una demanda de información o conocimiento”.* (Universidad de la Salle, 2002, p.7).

Es importante mencionar que muchas veces el investigador debe confeccionar algunos de estos documentos, sobre todo cuando se trata de investigaciones exploratorias. Aunque la investigación exploratoria a veces se sustenta en investigaciones previas, a través de la revisión de la literatura disponible o datos, en ocasiones la información procede de discusiones informales o entrevistas con los actores involucrados.

### **Fuentes Primarias:**

*“aquellas fuentes que contienen información nueva u original y cuya disposición no sigue, habitualmente, ningún esquema predeterminado”.*

(Universidad de la Salle, 2002, p.3).

Las fuentes primarias representan los estadios menos procesados de la información, esta información no ha sido documentada previamente. En la recolección de la misma se requiere de la aplicación de instrumentos (encuestas, entrevistas y cuestionarios, entre otros) los cuales deben ser muy bien planificados y estructurados para que los mismos cumplan el requisito fundamental de obtener información útil.

Para desarrollo de la presente investigación se obtuvo información de primera mano a través de la aplicación de instrumentos a los visitantes del sitio, personas que habitan en la comunidad aledaña (Cuajiniquil), personal de atención al público, personal administrativo del Área de Conservación Guanacaste.

Otro método útil de recolección de información valiosa lo constituye el proceso de observación de los flujos de visitantes y su impacto en los recursos de sitio, el estado de la infraestructura y algunos elementos relacionados con el diseño de los senderos.

### **Fuentes Secundarias:**

*Aquellas que contienen material ya conocido, pero organizado según un esquema determinado. La información que contiene referencia a documentos primarios. Son el resultado las técnicas de análisis documental sobre las fuentes primarias y de la extracción, condensación u otro tipo de organización de la información que aquellas contienen, a fin de hacerla accesible a los usuarios.*

(Universidad de la Salle, 2002, p.7).

Estas fuentes están representadas por todo el cuerpo de documentación que se puede consultar para dotar a la investigación de un sustento sólido. Este

proceso busca enriquecer el análisis a través de diferentes puntos de vista, además se aprovechan los esfuerzos previos y documentados que puedan contribuir al cuerpo de conocimientos que se espera como resultado de este trabajo.

Para la presente investigación se hizo un uso recurrente de este recurso pues aunque la documentación relativa a trabajos previos en el sitio de investigación es casi nula, sin embargo existe por parte del SINAC toda una normativa referente a la metodología a aplicar en proyectos de esta naturaleza.

### **2.3. Técnicas de investigación**

*“La investigación mixta, es aquella que participa de la naturaleza de la investigación documental y de la investigación de campo”.* (Zorrilla, 1996, p.43).

Tomando como criterio la fuente y el método para obtener la información requerida, la presente investigación empleó un enfoque mixto, el mismo requirió tanto de investigación documental como de investigación de campo. Se hizo uso de ambas técnicas en igual proporción pues el diseño de planes de turismo sostenible para destinos turísticos es una tendencia cada vez más recurrente; principalmente debido a los nuevos enfoques de la actividad turística, con un tipo de turista más informado y consiente del impacto que su visita puede tener en los destinos.

A su vez, debido a la naturaleza del estudio (exploratorio) se requirió de mucha investigación de campo pues es la primera incursión en el tema de la planificación del turismo de manera sostenible que se da en el RNVS Bahía Junquillal.

### **2.4. Método de investigación.**

*“El análisis y la síntesis desempeñan un importante papel en el proceso de la cognición humana y se dan en todos los estadios de la misma”*

(Rosental y Ludin, 1979, p.11).

El método de investigación utilizado varía dependiendo de la situación que se enfrenta. Para el presente documento se abordó la investigación desde un enfoque analítico-sintético. El mismo consiste en un enfoque dualista que habilita el “descubrimiento” de la verdad detrás del fenómeno observado; en un inicio se separan los elementos que componen determinado fenómeno, luego se reúnen aquellos que tienen relación lógica entre sí (al igual que en un rompecabezas) hasta “armar” y lograr demostrar la verdad del conocimiento adquirido. La palabra análisis tiene origen griego (ana= enteramente, lyein= soltar, sis=acción), significa soltar o disolver enteramente las cosas en sus partes elementales para examinar y determinar individualmente sus componentes o causas. Este método comienza con la totalidad del fenómeno y lo descompone parte por parte (revisión detallada), aprendiendo su funcionamiento y las relaciones intrínsecas. Por su parte la palabra síntesis proviene del griego (synthesis=composición), el método de síntesis avanza de lo simple a lo complejo; a través de la combinación del método las partes simples que se separaron en el análisis, una vez estudiadas, son integradas nuevamente, definiendo las relaciones que existen entre si y de qué manera determinan la conformación del fenómeno estudiado, el método concluye al completar nuevamente el todo. (Centty, 2006, p.33).

La combinación de análisis y síntesis, como método de investigación, conduce al conocimiento del proceso que lleva de las causas a los efectos y permite hacer inferencias entre los componentes intermedios entre principios y conclusiones.

Se hizo uso de la observación para poder obtener información de varios grupos de interés (turistas, lugareños, funcionarios del Parque y empresa privada, entre otros). El método analítico-sintético fue el medio que permitió examinar los datos que se reunieron direccionando el esfuerzo para lograr un cuerpo de conocimientos que habilitó la obtención de los objetivos trazados.

### **3. MARCO DE REFERENCIA**

#### **3.1. Datos del sitio**

En Costa Rica con la promulgación de la Ley N° 2706, de 2 de diciembre de 1960, se declaró por primera vez el turismo de utilidad pública y se inició una profunda transformación de la economía nacional. Hoy el fruto de esta transformación alcanza a mostrarse en todas sus dimensiones, a los costarricenses y al mundo en general. Costa Rica tiene lugares especiales que se constituyen en verdaderos motivos de viaje para muchas personas alrededor del mundo. El Refugio Nacional de Vida Silvestre Bahía Junquillal es un claro ejemplo de lo anterior; el mismo fue creado mediante decreto ejecutivo No. 23867 – MIRENEM, el 10 de enero de 1995 y se ubica en la provincia de Guanacaste (ver anexo 2).

El Refugio Nacional de Vida Silvestre Bahía Junquillal, forma parte del Área de Conservación Guanacaste, junto con las otras categorías de manejo oficial (Parques Nacional Santa Rosa y Parque Nacional Guanacaste, Parque Nacional Rincón de la Vieja (PNRV) y el Corredor Biológico Rincón–Cacao) conforman el Área de Conservación Guanacaste (ACG). El propósito fundamental de esta área protegida (ver anexo 3) es conservar a perpetuidad un ecosistema completo de bosque tropical seco, y los ecosistemas que se interconectan con él (área marina, bosque húmedo, bosque nuboso y bosque lluvioso).

#### **3.2. Antecedentes de la institución**

El Área de Conservación Guanacaste (ACG) tiene su origen alrededor de 1986 tomando como base las 10.400 hectáreas protegidas por el Parque Nacional Santa Rosa (creado en 1971). El objetivo principal de esta área de conservación fue el de restaurar y conservar a perpetuidad un ecosistema completo de bosque seco tropical y sus ecosistemas asociados de bosques nubosos, lluviosos, y zona marino-costera, por medio del uso sostenible por parte de la sociedad local, nacional e internacional.

En su nacimiento la creación del ACG implicó la compra de terrenos privados, aledaños al Parque Santa Rosa (ubicados entre la carretera interamericana y los volcanes Orosí y Cacao). Estas tierras presentaban condiciones especiales y suficientes remanentes de bosque para permitir la restauración, sobrevivencia y conservación de las comunidades bióticas propias del bosque seco; para ese entonces este tipo de ambientes en Mesoamérica estaban prácticamente extintos.

Hoy el Área de Conservación Guanacaste protege entre otros ambientes, el único remanente de bosque seco en el espacio geográfico comprendido entre México y Panamá; el mismo presenta un área con el suficiente tamaño para permitir su conservación a perpetuidad.

El conglomerado de ecosistemas que hoy componen el Área de Conservación Guanacaste conforman un solo bloque biogeográfico ininterrumpido y protegido; con un área superior a las 163,000 hectáreas, las cuales se extiende desde el área marina alrededor las Islas Murciélagos en el océano Pacífico, conteniendo el Parque Nacional Santa Rosa, alcanzando su punto más alto en la cima de los volcanes Orosí, Cacao y Rincón de la Vieja en la Cordillera Volcánica de Guanacaste y continuando hasta las tierras bajas de la región caribe de Costa Rica (ver anexo 3).

La gestión del Área de Conservación Guanacaste se ha consolidado en una serie de principios, entre ellos:

- La conservación debe tomar como base las características del sitio donde se desarrolla y responder a la realidad biológica, social y económica de la región.
- Las decisiones relativas a la conservación deben ser tomadas a nivel regional.
- El área silvestre debe ser visualizada como un sector productivo para la economía de la región y el país.
- La conservación de calidad debe ser sostenible económicamente en el tiempo.

A través de los años este “experimento” llamado ACG logró despertar el interés mundial y en proceso de formación ha necesitado de voluntad política y la apertura institucional a procesos de cambio. La base de su accionar ha requerido de la creación y consolidación de un equipo humano altamente motivado y permanente, la libertad de tomar decisiones a nivel regional y la filosofía de “aprender haciendo”. El fruto de todo este proceso ha dado a luz a un Área de Conservación con espíritu propio, dinámica y viva, orientada hacia el futuro asegurando la permanencia de su diversidad biológica para la posteridad. Desde sus orígenes en 1986 hasta la actualidad, se han invertido en el proyecto que uno de sus pioneros llamó “Cómo cultivar un parque nacional” (How to grow a national park) más de 50 millones de dólares (USD), con fondos provenientes de más de 50 fundaciones internacionales y de más de 10.000 donantes particulares (provenientes de nueve países incluyendo a Costa Rica). Más de 300 propiedades han sido negociadas y adquiridas para conformar esta unidad biológica que hoy día representa el 2% de Costa Rica y es depositaria del 2.6% de la biodiversidad mundial.

### **3.3. Misión y visión**

#### Misión:

Restaurar y conservar a perpetuidad un ecosistema completo de bosque tropical seco y sus ecosistemas asociados de bosque lluvioso, bosque nuboso y marino-costero; por medio de integrar la sociedad local, nacional e internacional en su Bidesarrollo. (SINAC, 2013, p.31).

#### Visión:

Conocer, conservar, restaurar, manejar y utilizar en forma sostenible la biodiversidad del ACG, por parte de los diferentes actores sociales, integrando esfuerzos para el disfrute justo y equitativo de los beneficios derivados de su utilización sostenible, para velar y mejorar la calidad de vida de los habitantes de la región. (SINAC, 2013, p.31).

### **3.4. Estructura organizativa**

Desde sus inicios el Área de Conservación Guanacaste se ha caracterizado por una organización con base en programas y departamentos, los cuales cuentan con personal especializado en sus distintas áreas de gestión, desde Educación Biológica, Ecoturismo, Investigación y Recursos Humanos hasta Vigilancia y Protección, entre otros (ver anexo 4). A través de la especialización el ACG gestiona su camino hacia el “biodesarrollo”.

### **3.5. Oferta de productos**

El ACG se enfoca en convertir la biodiversidad de sus ecosistemas en elementos que faciliten la producción de bienes y servicios, sin poner en riesgo el equilibrio natural. La bioalfabetización de la población vecina, la fijación de carbono por medio de restauración del bosque, la prospección de biodiversidad para búsqueda de medicinas y otros productos, la restauración de cuencas hidrográficas, el turismo, la biodegradación de desechos orgánicos, la investigación científica, la valoración de servicios ecosistémicos como control biológico, belleza escénica y paisaje, producción de agua, son solo algunos ejemplos de los productos de esta Área de Conservación.

### **3.6. Programa de Ecoturismo del Área de Conservación Guanacaste**

La gestión operativa del sitio donde se desarrolla la presente investigación está supeditada a dos programas dentro de la estructura organizativa del Área de Conservación Guanacaste: el Programa de Sectores y el de Ecoturismo. Dichos programas generan un accionar coordinado entre la vigilancia, protección y mantenimiento del sitio y la atención de todas aquellas personas que lo visitan.

El Programa de Ecoturismo (PET) tiene la función de facilitar, a las personas que visitan los sitios habilitados para tal propósito, el aprovechamiento satisfactorio y seguro de los atractivos naturales y culturales dentro el ACG; promoviendo un uso con el menor impacto posible y definiendo las acciones de manejo requeridas para cada de visitación.

Además este programa incluye dentro de su filosofía el promover, en todas aquellas personas que entran en contacto con el ACG a través de su visita, la sensibilización necesaria para valorar los sitios conservados. Para reafirmar esta valoración se fomenta una interpretación participativa de las muchas maravillas que ofrece la diversidad de los sitios protegidos a perpetuidad.

### **Objetivos del Programa de Ecoturismo**

Dar la oportunidad al visitante de interactuar con la biodiversidad de los ecosistemas presentes en el ACG.

- Facilitar la apreciación de los atractivos a través de la información e interpretación de la naturaleza.
- Evaluar y organizar los sitios turísticos para minimizar los impactos y propiciar una mejor oferta turística en el área protegida del ACG.
- Buscar mecanismos de generación de recursos para contribuir a la sostenibilidad financiera del ACG.

El Programa de Ecoturismo del ACG distribuye su accionar a través de las siguientes áreas de acción:

- b. Atención de visitantes: se encarga de procurar que visitantes reciban la información necesaria para disfrutar los diferentes atractivos que se ofrecen.
- c. Información y divulgación: concentra su labor en generar información escrita con el afán de complementar la visita a los diferentes sitios, entre sus productos están la confección de folletería, el diseño de rotulación e interpretación de los atractivos.
- d. Planificación y ordenamiento: analiza los sitios turísticos y evalúa la condición de los mismos. Trata de determinar el potencial de los mismos para que el producto final sea congruente con los propósitos de conservación definidos por el ACG.

- e. Estaciones Biológicas: tiene a cargo la gestión de los servicios básicos para el desarrollo del turismo científico y de investigación en los diferentes ecosistemas que se han habilitado para tal propósito.

### **3.7. Programa de Sectores del Área de Conservación Guanacaste**

Con el propósito de lograr una administración adecuada del ACG, la misma se ha dividido de forma estratégica utilizando criterios geográficos y biológicos, cada división recibe el nombre de sector. El Área de Conservación Guanacaste está dividida en los siguientes Sectores: Santa Rosa, Pocosal, Santa Elena, Murciélagos, El Hacha, Orosí, Cacao, Pitilla, San Cristóbal, Pailas, Santa María, Mundo Nuevo, Rincón Rain Forest y Horizontes (ver anexo 3).

El Programa de Sectores es el encargado de coordinar la presencia permanente del personal necesario en cada sector, procurando siempre la vigilancia y resguardo de dichos sitios. Además dentro de las responsabilidades de éstos funcionarios figuran el velar por el mantenimiento de la infraestructura física y la logística asociada para la adecuada administración de los diferentes activos de presentes en cada sector.

El personal operativo está conformado, en su mayoría, por personas de las comunidades vecinas al área protegida. Estos funcionarios sirven de apoyo a los diferentes procesos que se desarrollan en cada sector, entre ellos: investigación, turismo científico y turismo regular.

### **3.8. El Sistema Nacional de Áreas de Conservación**

En Costa Rica a partir del año de 1995, a través de la fusión de las tres direcciones que tenían bajo su cargo la responsabilidad de administrar las diferentes categorías de manejo de las áreas silvestres protegidas (Dirección General Forestal, Dirección General de Vida Silvestres y Servicio de Parques Nacionales), se crea el Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC). Supeditado al Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), este órgano se encarga de la administración central de las once Áreas de Conservación del país; entre ellas el Área de Conservación Guanacaste.

El SINAC tiene la responsabilidad de elaborar las políticas, directrices y todo aparato normativo para la debida gestión en las áreas silvestres protegidas. Además actuando como un sistema desconcentrado y participativo su meta es lograr la sostenibilidad en el manejo de los recursos naturales del país, ejerciendo la gestión y coordinación en materia de vida silvestre, áreas silvestres protegidas, protección y conservación de cuencas hidrográficas.

Al ser la actividad turística un actor importante en aspectos macroeconómicos en Costa Rica y debido a su dependencia directa de los atractivos naturales que son resguardados en su mayoría por el los parques nacionales o algún otro tipo de categoría de protección, se ha dado la necesidad de direccionar la actividad turística dentro de estos sitios conservados; es por ello que se estableció un programa nacional de turismo sostenible por parte del SINAC. A continuación se mencionan los elementos constitutivos de dicho programa.

#### Visión del programa de turismo sostenible del SINAC

*“El turismo en las áreas silvestres protegidas se realiza dentro de un marco de sostenibilidad, integrado de manera efectiva con sus áreas de influencia, articulado con las políticas, planes y programas nacionales de conservación y turismo”.*

(Bermúdez, García & Rojas, 2009, p.13).

#### Misión del programa de turismo sostenible del SINAC

*“Posicionar al SINAC dentro del mercado de turismo sostenible mediante la oferta de productos turísticos de calidad en las áreas silvestres protegidas, acorde con sus objetivos de conservación e involucrando a los distintos sectores de la sociedad”.*

(Bermúdez, García & Rojas, 2009, p.13).

A la luz de esta necesidad de “orden” dentro del Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC), también se han invertido recursos en la elaboración de planes de manejo turístico. Dichos planes deben desarrollarse en completa sintonía con las políticas de turismo sostenible que citan a continuación y que marcan la pauta institucional en el desarrollo de esta actividad:

- *Los objetivos de conservación de cada una de las ASP serán el pilar fundamental para la planificación y desarrollo de sus productos turísticos.*
- *El desarrollo de las capacidades y habilidades del recurso humano involucrado en el Programa tendrá como uno de sus fines primordiales la generación de la capacidad administrativa y gerencial.*
- *La gestión del turismo sostenible en las áreas silvestres protegidas deberá fundamentarse en las políticas, planes y programas nacionales de conservación y turismo.*
- *La actividad turística en ASP contribuirá con el bienestar de las comunidades aledañas y en el desarrollo de las capacidades locales para su gestión y aprovechamiento.*
- *Las áreas silvestres protegidas desarrollarán una oferta turística competitiva en el ámbito nacional e internacional con estándares de calidad y seguridad en el servicio.*
- *El desarrollo turístico en ASP se orientará con base en planes de turismo sostenible que permitan el ordenamiento del espacio, el manejo del visitante, la definición de las escalas de inversión y la mitigación de los impactos negativos.*
- *Se fomentarán los procesos participativos en la toma de decisiones y gestión relacionados con la actividad turística en las áreas silvestres protegidas y sus áreas de influencia.*
- *La actividad turística en áreas silvestres protegidas deberá contribuir, directa e indirectamente, a la sostenibilidad financiera del SINAC y al desarrollo socioeconómico de sus áreas de influencia.*
- *La promoción de los productos turísticos de las áreas silvestres protegidas estará a cargo de las organizaciones e instituciones del*

*sector con la participación del SINAC y de acuerdo con sus pautas de imagen.*

- *El SINAC deberá desarrollar nuevos mecanismos de comunicación para la comercialización de sus productos turísticos, identificando para ello las herramientas y los medios más adecuados.*

(Bermúdez, García & Rojas, 2009, p.13 y 14).

### **3.9. Manejo de los flujos de visitación en las áreas protegidas del SINAC**

Este documento es una guía general de los componentes que se deben tomar en cuenta para la implementación de un “modelo de manejo de flujos de visitantes” en las áreas protegidas del SINAC. El mismo ofrece los fundamentos de los componentes, los indicadores y umbrales necesarios para medir el impacto de la visitación en los sitios dichas zonas conservadas. Esta metodología representa una nueva manera de gestionar los flujos de visitantes en las áreas protegidas; y lleva implícita la filosofía de evolución de la herramienta de manera que esta sea más efectiva, para esto se deja abierta la posibilidad de su actualización periódica.

Esta guía considera que las acciones de gestión los visitantes es un procedimiento que determina el grado en el que los visitantes son controlados, el nivel de información al que tendrán acceso y los servicios que se proveerán para su disfrute. Esta gestión de la visita conlleva un conocimiento previo de la administración de que sus acciones influirán de forma directa sobre la experiencia de los visitantes. Se debe saber que algunas acciones de manejo podrían modificar la naturaleza o intención de una oportunidad recreativa ofrecida en el sitio.

El modelo de gestión a aplicar se compone de siete pasos clave, los mismos pueden sujetarse a un orden preestablecido o, según sea el nivel de desarrollo del Área Protegida, se partirá de un estadio que se ajuste a su realidad. Los siete pasos son descritos a continuación:

1. *Contar con un propósito del manejo de visitantes del área protegida. Importancia del área protegida (incorpora los temas, limitaciones, metas del manejo de visitantes).*
2. *Analizar los recursos del Área Protegida y el uso actual por parte de visitantes.*
3. *Describir un rango de experiencias para visitantes y las condiciones de los recursos.*
4. *Asignar las oportunidades de condiciones y experiencias potenciales a lugares específicos del Área Protegida.*
5. *Escoger indicadores y umbrales para cada oportunidad.*
6. *Aplicar los indicadores y los umbrales, analizar y tomar acciones de manejo.*
7. *Adaptar el paso anterior y volver a aplicar.*

(Courrau, 2013, p.8-26).

### **3.10. Enfoque Ecosistémico**

A continuación se desarrolla el concepto de enfoque ecosistémico, el mismo se considera determinante en cualquier proyecto desarrollado en las áreas silvestres protegidas de Costa Rica pues se ha adoptado como filosofía dentro del uso sostenible de los recursos.

Para la actividad turística el enfoque ecosistémico consiste en considerar la operatividad de la actividad en el contexto de las funciones y servicios que el ecosistema ofrece. Esta tarea representa un verdadero reto que lleva implícita la demarcación de los límites del ecosistema, calculando las capacidades de resiliencia ante el impacto de la visitación y tratando de adaptar la actividad turística para minimizar el impacto. Este enfoque además involucra el garantizar que la actividad turística ofrecerá igualdad de oportunidades para el desarrollo y la distribución balanceada de sus beneficios; lo que incluye procurar que en su

operación no se perjudique a ningún grupo en particular de la sociedad, sobre todo a los grupos más vulnerables.

Por último, el enfoque ecosistémico ubica a la actividad turística en un sistema mayor, por lo tanto considera su posibilidad de crear mecanismos de sinergia con otros sectores productivos, promoviendo el reciclaje de materiales y energía, mejorando el aprovechamiento de los recursos. Seguidamente se citan algunas consideraciones tomadas de la obra Enfoque por Ecosistemas de la Secretaría del Convenio sobre la Diversidad Biológica:

- 1. El enfoque ecosistémico es una estrategia para la gestión integrada territorios, extensiones de aguas y recursos vivos por la que se promueve la conservación y utilización sostenible de modo equitativo. Por lo tanto, la aplicación del enfoque ecosistémico ayudará a lograr un equilibrio entre los tres objetivos del Convenio sobre la Diversidad Biológica: conservación; utilización sostenible; y distribución justa y equitativa de los beneficios dimanantes de la utilización de los recursos genéticos.*
- 2. El enfoque ecosistémico se basa en la aplicación de las metodologías científicas adecuadas y en él se presta atención prioritaria a los niveles de la organización biológica que abarcan los procesos esenciales, las funciones y las interacciones entre organismos y su medio ambiente. En dicho enfoque se reconoce que los seres humanos con su diversidad cultural, constituyen un componente integral de muchos ecosistemas.*
- 3. Esta atención prioritaria a los procesos, funciones e interacciones está en consonancia con la definición de "ecosistema" que figura en el artículo 2 del Convenio sobre la Diversidad Biológica: "Por 'ecosistema' se entiende un complejo dinámico de comunidades vegetales, animales y de microorganismos y su medio no viviente que interactúan como una*

*unidad funcional." En esta definición no se especifica ninguna unidad o escala espacial particular, en contraste con la definición de "hábitat" que figura en el Convenio. Por lo tanto, el término "ecosistema" no corresponde necesariamente a los términos "bioma" o "zona ecológica", pero se puede referir a cualquier unidad en funcionamiento a cualquier escala. En realidad, la escala de análisis y de acción se debe determinar en función del problema de que se trate. Pudiera ser, por ejemplo, un grano de tierra, una laguna, un bosque, un bioma o toda la biosfera.*

*4. El enfoque ecosistémico exige una gestión adaptable dada la complejidad y dinámica de los ecosistemas, el conocimiento limitado de su funcionamiento, procesos no lineales y efectos frecuentemente retardados. Como resultado de ello existen discontinuidades que provocan incertidumbre. La gestión debe ser adaptable para poder dar una respuesta a tales incertidumbres e incluir elementos de "aprendizaje en la práctica" o de información derivada de investigaciones. Tal vez sea necesario adoptar medidas, incluso cuando no se han establecido científicamente las relaciones de causa y efecto.*

*5. El enfoque ecosistémico se puede aplicar en cualquier modelo de gestión y de conservación, tales como las reservas de biosfera, las áreas protegidas, los programas de conservación de especies, así como otros enfoques y metodologías para hacer frente a situaciones complejas.*

*6. El EE se debe aplicar como marco de acción de acuerdo a las condiciones locales, provinciales, nacionales, regionales y mundiales con el fin de lograr los objetivos del Convenio. Por eso no existe una sola manera de aplicar el enfoque por ecosistemas,*

*ello está en dependencia de las condiciones a los niveles local, provincial, nacional, regional o mundial.*

(Secretaría del Convenio sobre la Diversidad Biológica, 2004, p.6).

### **3.11. Metodología de planes de turismo del SINAC**

Este documento representa la base metodológica que utilizará el Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC), dentro del marco de planificación de la actividad turística en las Áreas Silvestres Protegidas (ASP).

Los inicios de esta propuesta metodológica, se remontan al documento elaborado en el 2005 a través del convenio INBio–NINA, denominado: *Propuesta para la Planificación del Turismo en las Áreas Silvestres Protegidas y su Área de Influencia*. El documento que surge como producto de esta iniciativa fue revisado y actualizado en reunión con los coordinadores de Turismo de las Áreas de Conservación y se le hicieron diferentes ajustes metodológicos; especialmente la necesidad de incluir un análisis más profundo de consideraciones técnicas, administrativas y legales. De la misma manera, se consideró que se debería analizar y profundizar en temas de mercadeo, con propuestas concretas de producto, promoción, publicidad, canales de distribución y comercialización. El producto final es un documento que incorpora, además todo lo anterior, aspectos relacionados con el impacto económico que tiene la actividad turística del área silvestre protegida dentro de su zona de influencia.

## **4. MARCO TEÓRICO**

En el presente apartado se presenta el sustento teórico de los conceptos de mayor influencia en el tratamiento del tema en estudio: áreas silvestres protegidas, resiliencia de sitios naturales, planes de manejo, planificación turística y turismo sostenible, entre otros; esto permite una mejor comprensión de algunos temas aludidos en el desarrollo de este documento.

#### 4.1. Área silvestre protegida

Para la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) un área protegida es un espacio geográfico claramente definido, reconocido, dedicado y gestionado, mediante medios legales u otros tipos de medios eficaces para conseguir la conservación a largo plazo de la naturaleza y de sus servicios ecosistémicos y sus valores culturales asociados (UICN, 2008, p.1). En el contexto costarricense la legislación define Áreas Silvestres Protegidas (ASP) como: *“un espacio geográfico definido, declarado oficialmente y designado con una categoría de manejo en virtud de su importancia natural, cultural y/o socioeconómica, para cumplir con determinados objetivos de conservación y de gestión”*. (DE-34433, Reglamento. Ley. Biodiversidad, Art.3, inc. a). En Costa Rica el Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) es el encargado de gestionar estos espacios, llevando a cabo tareas como: el diseño actualización, seguimiento, evaluación y sistematización de políticas, planes, programas, proyectos, procedimientos, manuales, de aplicación nacional para su implementación en las Áreas Silvestres Protegidas terrestres y marinas bajo su administración en el ámbito nacional.

#### 4.2. Resiliencia de un área natural

El concepto de “resiliencia” proviene de la física y se utilizó originalmente para designar la resistencia de determinado material al choque. En ecología, el concepto se enriquece y adopta otro matiz; particularmente en áreas naturales se entendería como la capacidad de dicha área para retornar al equilibrio luego de haber sufrido cualquier perturbación; una medida de la cantidad de cambio que la misma puede soportar al auto-organizarse y poder adaptarse a las nuevas condiciones. Holling, 1973 define la resiliencia como *“la capacidad de un sistema para poder integrar en su funcionamiento una perturbación, sin cambiar sin embargo de estructura cualitativa”* (p.14).

La noción tradicional de resiliencia aplicada al patrimonio natural de un destino siempre girará alrededor de la idea de estabilidad del área natural en torno a un punto de equilibrio.

### 4.3. Planes de Manejo

En áreas naturales protegidas los planes de manejo son los instrumentos rectores de planificación y regulación. En ellos se citan los lineamientos básicos con sus actividades y acciones tendientes a lograr una adecuada gestión del ASP, para esto se considera lo establecido en el decreto de su creación, su categoría, y otras disposiciones legales y reglamentarias. El plan de manejo contempla, entre otros factores, la naturaleza de aprovechamiento de cada zona establecida (según la zonificación del ASP). El él se tipifica las limitantes y modalidades a las que se deben adaptar las obras y actividades que se realicen en las áreas protegidas.

Los Planes de Manejo tienen como principal objetivo lograr la conservación de los ecosistemas y su biodiversidad en las Áreas Protegidas, procurando el cumplimiento de la misión y visión del ASP.

El Plan de Manejo es el instrumento técnico que define la ruta que deben seguir el personal del Área Silvestre Protegida (ASP) y sus aliados para mantener los valores del ASP. Es la carta de navegación para una exitosa administración y gestión integral del área protegida. El Plan de Manejo de un ASP contiene, a partir de los diferentes diagnósticos de la situación actual, los cambios necesarios que deben realizarse a través de la gestión para lograr los objetivos de manejo y por lo tanto la conservación de la biodiversidad y los servicios ecosistémicos. (SINAC 2014, p.8).

Desde sus inicios el Sistema Nacional de Áreas de Conservación de Costa Rica ha incluido dentro de sus planes de manejo la consideración del disfrute de sus áreas naturales y culturales a través de la actividad turística.

### 4.4. La planificación turística

*“La planificación turística ha sido definida, de manera general, como el proceso racional u ordenado para alcanzar el crecimiento o el desarrollo turístico”*

(Molina, citado por Osorio, 2006, p.293).

Debido a lo importante que resulta la actividad turística en las economías de los países que han integrado dicha actividad como uno de sus sectores productivos, el consenso general es que la actividad turística debe ser planificada. Hoy se cuenta con el legado de diversos modelos sistemáticos propuestos por varios autores que intentaron realizar una aproximación a la planificación turística: Molina (1986), Leiper (en Cooper, 1997), Santana (1997), Ascanio (en Schluter, 2000), Ricaurte (2001) y Gunn (2002), entre otros.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) adopta en 1999 un modelo de planificación muy congruente con el modelo sistémico de Gunn que consiste en concebir al sistema turístico integrado por dos grandes componentes: la oferta y la demanda. La oferta incluye todo el conjunto de atracciones, servicios, transporte y promoción que habilitan la formación y comercialización de “productos turísticos”, aunado a este tejido conglomerado de elementos se debe considerar también la infraestructura que le sirve apoyo a esta actividad. La demanda se relaciona con clientes reales y potenciales provenientes de diferentes mercados turísticos tanto nacionales como extranjeros. Bajo este modelo para que la actividad turística tenga éxito se deben cuidar mucho el adecuar los productos (oferta) a los gustos y preferencias de los clientes (demanda).

#### **4.5. Plan de turismo**

Un plan de turismo se constituye en una guía para quienes se enfrentan al reto de gestionar un destino. La planificación del turismo a lo largo de la historia ha tenido varios enfoques dependiendo de los objetivos de desarrollo trazados para cada destino. Además existen las llamadas “escuelas de pensamiento” desde las cuales se han desarrollado modelos de planificación turística. En el caso latinoamericano se han implementado planes de turismo desde los siguientes enfoques:

- a) desde el enfoque de negocios y marketing para el acceso al crédito,
- b) desde las teorías de planificación urbana y regional de la OEA-CICATUR
- c) y desde la planificación desarrollista de la CEPAL.

A estos enfoques se le debe sumar uno más reciente: la sostenibilidad como condicionante para el desarrollo turístico en los destinos.

Todo plan de turismo debería iniciar con el levantamiento de una línea base en un destino determinado, es decir, a través de la elaboración de un diagnóstico turístico local.

Para que un plan de turismo de un destino sea sostenible existen algunos aspectos indispensables:

- La actividad turística debe funcionar como un sistema o como una totalidad organizada compuesta de diferentes elementos (oferta, demanda, infraestructura de apoyo, involucramiento de actores locales, entre otros). Cuando el sistema funciona sin tomar en cuenta las expectativas de la demanda, los intereses de las comunidades receptoras o pone en peligro la integridad del patrimonio natural o cultural, entonces es urgente hacer planificación.
- En el proceso de construcción del producto se cree en la “máxima” de que la planificación local del turismo es imprescindible para lograr los objetivos de desarrollo del destino y mejorar la calidad de vida de las personas que viven en él o en su entorno inmediato.
- Finalmente se asume que toda actividad turística no debe comprometer los recursos al tal grado que haga imposible su resiliencia; la actividad turística debe ser beneficiosa para los turistas, para la comunidad receptora y para el entorno natural del destino.

#### **4.6. Producto turístico**

La noción de “producto turístico” no se refiere a un producto en el sentido material, sino que involucra tanto los bienes físicos como los servicios que caracterizan a un destino en particular y que forman parte de la “experiencia” que viven los turistas en dicho destino.

Bajo esta óptica el producto turístico se compone de elementos tangibles (como una playa de arena blanca, ruinas arqueológicas, un paraje natural, entre otros), y de elementos intangibles (la calidad del servicio, la amabilidad de la comunidad anfitriona, entre otras). El producto turístico será el resultado de la interacción y la combinación de varios componentes (tangibles e intangibles) en determinado destino.

Los eruditos en materia de turismo reconocen que los visitantes “postmodernos” siempre se desplazan en búsqueda de “productos turísticos” y no de destinos: no es sólo en encontrar un atractivo natural o entrar en contacto con un único aspecto de la localidad que visitan, sino que la motivación detrás del viaje es el “disfrutar una experiencia satisfactoria” en todos los niveles. Por esta razón los destinos, en sus estrategias de promoción, deben desarrollar una oferta integral que les permita vender un producto turístico de calidad. Para este tipo de turista las vacaciones no son el premio por trabajar duro durante cierto periodo de tiempo; no las vacaciones en el nuevo contexto no tienen relación con el trabajo sino que son el verdadero tiempo de vida. Una vez que deja de ser síntoma de holgazanería, el ocio comienza a considerarse como una actividad de responsabilidad social y comunitaria.

*“El cambio cultural que se concreta en la paulatina adopción de los denominados valores postmaterialistas, afectará ahora tanto al tipo de actividades que desean realizarse durante el tiempo libre, como a la forma en que estas actividades se disfrutan”.* (Camarero, M., 2009, p.72).

#### **4.7. Diagnóstico del producto turístico**

El diagnóstico turístico constituye parte del proceso de planificación, es precisamente en esta etapa donde se determina la situación de un producto o destino (muchos comparan esta etapa con una “fotografía” del desempeño de un destino o producto en un determinado momento); el diagnóstico siempre estará asociado al concepto de temporalidad.

Para el proceso de planificación el diagnóstico consiste en la línea base o escenario temporal del que se parte, y que permitirá posteriormente poder establecer una diferencia entre la situación del producto o destino antes y después de la aplicación de acciones o estrategias de la planificación. Bajo este enfoque, el diagnóstico se convierte en un importante recurso de información que coadyuva en la toma de decisiones relacionadas con acciones futuras. Además el diagnóstico funciona como instrumento de evaluación para medir el nivel de éxito o fracaso de planes implementados.

#### **4.8. Calidad del producto turístico**

Con relación al concepto de calidad, antiguamente el Código Hammurabi establecía cita bibliográfica: "Será condenado a muerte aquel albañil que construya una casa y que ésta se derrumbe matando a alguno de sus habitantes." Posteriormente en antiguo Egipto el castigo por hacer bloques de diferente medida a las especificaciones de las pirámides, era la amputación de una mano. (Reyes et al, 2009, p.3).

La mejor forma para procurar la calidad ha sido implementar herramientas de inspección. En los cuarenta los productos finales eran probados buscando asegurar la ausencia de defectos y la calidad se concebía como la máxima adecuación de un producto a su uso.

Hoy el concepto de "calidad" ha evolucionado, considerando no solo el producto final sino que también se evalúa el proceso de elaboración del producto o servicio y el cumplimiento de especificaciones.

El concepto de calidad aplicado al producto turístico es multidimensional, pues las necesidades de los consumidores son muy diversas, e incluyen aspectos como la el diseño, el grado de satisfacción del "comprador", la seguridad, la confiabilidad, y el respeto al medio ambiente.

Actualmente además de ser una herramienta de promoción y comercialización, la calidad es una combinación de humildad y orgullo. La

humildad es necesaria para reconocer y corregir las fallas, y orgullo para comprometerse a producir un trabajo con "cero" defectos.

#### 4.9. El turismo y sus variantes

En 1991 la Organización Mundial del Turismo (OMT) propuso la definición más consensuada de turismo; de esta forma se dice que el turismo involucra: *“Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y sus estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo y tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos”*.

Etimológicamente esta es una palabra de origen francés, un idioma que proviene del latín. La palabra turismo incluye los vocablos *tornus* y *tornare*, ambos términos denotan la idea de vuelta. Tornus significa torno, el cual es una herramienta de forma cilíndrica que gira sobre sí misma. Tornare significa regreso o volver al lugar de donde se partió. Esta definición se remonta al siglo XVII cuando se usaba para llamar en Francia a los viajes que se realizaban a los principales centros culturales europeos. A estos viajes se les conoció con el nombre *“Le grand tour”* y *“Le petit tour”*, o sea, el tour grande y el tour pequeño, donde el primero se centraba en visitar París, Borgoña, Pirineos y el suroeste francés, y el segundo por su parte, París y el suroeste de Francia.

En la actualidad el término turismo ha ido tomando ciertos matices y clasificaciones según las actividades que realicen las personas durante su práctica. Dichas clasificaciones son determinantes tanto para conocer las características y expectativas de los consumidores, como para saber que ofrecerles. Lo anterior da origen a la llamada segmentación de mercados.

**Turismo naturalista:** esta actividad es practicada por aquellas personas que se sienten atraídas o motivadas en conocer, disfrutar o estudiar el patrimonio natural singular o característico de un destino. Según su especialidad este se divide en:

Turismo de naturaleza suave: es practicado por la mayor parte de los turistas de naturaleza y se caracteriza por ser viajes que se realizan a un lugar con atributos naturales y escénicos singulares, con el fin de disfrutar de esos sitios, pero sin

realizar estudios o investigaciones. El turista naturalista suave tiene especial predilección por áreas silvestres poco degradadas o alteradas.

Turismo de naturaleza fuerte: incluye a aquellas personas que viajan a zonas naturales específicas con el propósito de investigar o ampliar sus conocimientos respecto a una especie o ecosistema en particular. Es un turismo de investigación y por esta razón, en ocasiones lo denominan o asocian con el turismo científico.

Ecoturismo: en Costa Rica este concepto fue acuñado por primera vez por el doctor Rolando Mendoza, quien en conjunto con otros biólogos y naturalistas costarricenses se ha sumado a la tarea de la preservación y disfrute de los recursos del país.

**Turismo rural comunitario:** en Centroamérica un modelo turístico que se desarrolla con rapidez es el denominado Turismo Rural Comunitario, este modelo turístico se apoya en la conformación de una intrincada “red” de microempresas que constituyen la oferta de bienes y servicios que difieren de las ofertas convencionales de turismo.

Una definición muy aceptada a nivel mundial la constituye la propuesta por Gascón y Cañada:

*“El turismo rural comunitario es un turismo de pequeño formato, establecido en zonas rurales y en el que la población local, a través de sus estructuras organizativas, ejerce un papel significativo en su control y gestión. Esta definición es muy laxa, pero permite englobar toda la variabilidad de experiencias que se puede dar o estar dando. Y es que no hay un modelo de turismo comunitario aplicable universalmente. El modelo turístico siempre tendrá que adaptarse a las características del contexto y de la población local, por lo que una experiencia sostenible y exitosa en un determinado contexto puede ser tomado como referente, pero nunca como ejemplo a replicar. Igualmente, el turismo comunitario es destacable porque se dirige a los sectores más desfavorecidos de la sociedad, tiene*

*voluntad de distribución equitativa de los beneficios y establece sinergias con otras políticas de desarrollo: económicas en el ámbito agropecuario, de patrimonio cultural, medioambientales, etc.*

*El turismo rural comunitario puede ayudar a fortalecer la economía campesina desde dos puntos de vista: por un lado, aumentando los ingresos campesinos; y por otro, diversificando las fuentes de ingresos (que es una estrategia de consolidación económica)". (Gascón & Cañada, citado por Tudurí, 2007, p.16).*

#### **4.10. Turismo sostenible**

El turismo sostenible es básicamente la aplicación del mundialmente aceptado concepto del desarrollo sostenible: El cual fue descrito en 1987 en el informe de la Comisión de Bruntland como *"el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades"*.

(Arto et al, 2010, p.11)

Bajo esta óptica la sostenibilidad se caracteriza por hacer una utilización de los recursos, procurando el bienestar y el desarrollo económico de la sociedad, a un ritmo que no supera la resiliencia del recurso, de forma que se asegure el mantenimiento y la continuidad a perpetuidad de los procesos ecológicos que sustentan el patrimonio natural.

Entonces el turismo sostenible se compone de aquellas actividades que permiten a los visitantes disfrutar de un positivo intercambio de experiencias con los residentes. En esta interacción la relación entre el visitante y la comunidad anfitriona es de cordialidad; además los beneficios que genera la visitación se reparten de forma equitativa, y los visitantes manifiestan una actitud verdaderamente participativa en su experiencia de viaje. Este "viaje" en sí se desarrolla en un marco de cuidado y respeto del medio natural, cultural, social y de los valores de una comunidad anfitriona.

Según lo define el Instituto Costarricense de Turismo consiste en: *“La interacción balanceada en el uso apropiado de los recursos naturales y culturales, el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades locales y el éxito económico de la actividad, que además contribuya al desarrollo nacional”*.

(Hernández, 2011, p.22).

#### **4.11. El turismo y la educación ambiental**

Nunca antes, como en la actualidad, se ha evidenciado la necesidad por diseñar una educación ambiental un poco distinta a la educación formal, alejada de las aulas y que se fundamente en instrumentos pedagógicos activos y que promuevan la acción, estableciendo los medios para comprender la intrincada relación entre variables como conservación, sociedad, política, equidad, contaminación, medio ambiente, derechos humanos, ecología, ciencias ambientales, energía, ética, desarrollo sostenible y calidad de vida entre otros.

El objetivo último de la educación ambiental es crear la estrategia para generar en la sociedad (una persona a la vez) cambios de comportamiento y reafirmación de valores. Todos estos valores se pueden difundir a través de la práctica del turismo; esta actividad debería orientar a los turistas para que adquieran una conciencia y conocimiento de los aspectos del medio natural y de la cultura local, esto haría posible involucrar de forma activa a los visitantes de un determinado destino a meditar sobre la importancia que tiene la conservación.

#### **4.12. Diseño de senderos interpretativos**

*“Los senderos interpretativos se definen como infraestructuras organizadas que se encuentran en el medio natural, rural o urbano para facilitar y favorecer al visitante la realización y recreación con el entorno natural o área protegida donde se emplace el sendero”*.

(Escobedo, 2004, p.10).

Los senderos interpretativos en las áreas silvestres protegidas de Costa Rica representan una verdadera herramienta educativa. Aplicando una adecuada gestión de su recorrido por parte de los visitantes, se cuenta con el espacio idóneo

para desarrollar actividades educativas que busquen la integración humana con el medio natural y así “plantar en las mentes” la semilla de la conservación. Cada sendero debe tener un objetivo sobre el cual deben girar los mensajes que se transmiten durante su recorrido, este “hilo conductor” facilita la interiorización de los valores que se desean difundir.

Aunque para el ojo neófito un sendero interpretativo no es más que un camino en medio del bosque adornado con rótulos, zonas de descanso, puentes y miradores; tras su emplazamiento existe toda una serie de estudios y de criterios técnicos relacionados con la ruta que se seguirá; todo con el objetivo de evitar trastornos a los ecosistemas por donde se transitará. Se debe considerar que su uso frecuente traerá asociada una serie de impactos como: la erosión, la compactación del suelo, la posible perturbación de los procesos naturales de la fauna y la destrucción o variación de vegetación aledaña al sendero, entre otras. Por todo lo anterior para el Sistema Nacional de Áreas de Conservación una labor fundamental en la promoción de visita a sus parques nacionales y a sus senderos interpretativos, es capacitación de su recurso humano; éste debe estar en la capacidad conocer los aspectos básicos involucrados en el diseño, construcción y administración de los senderos interpretativos; este personal debe tener acceso a los recursos pedagógicos y metodológicos que les habilite a adquirir los conocimientos necesarios para su aplicación en el campo, para compartir los secretos de la naturaleza, tanto con el visitante individual como con grupos interdisciplinarios.

#### **4.13. El turista**

El máximo órgano de la actividad turística en Costa Rica, el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), define turista como: *“todo extranjero no residente en Costa Rica, que visite el país por un tiempo no mayor a seis meses, con fines de distracción, descanso y salud, y otros lícitos, siempre y cuando no sean los de obtener trabajo y empleo, o realizar actividades mercantiles en el país”*.

(Hernández, 2011, p.20).

Además este personaje debe de permanecer fuera de su lugar de residencia por más de 24 horas, de no ser así se le llama excursionista.

Para el objeto de este estudio ambos (turista y excursionista) serán considerados visitantes.

## **5. PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN Y EL DESARROLLO DEL PRODUCTO TURÍSTICO EN EL RNVS BAHÍA JUNQUILLAL**

Para implementar el presente plan de turismo es necesario depurar algunos aspectos organizativos y administrativos del sitio. Esta afirmación se sustenta en las recomendaciones obtenidas tras el diagnóstico del RNVS Bahía Junquillal realizado (II segundo semestre del 2014 y el I semestre del 2015) por el Licenciado Juan Carlos Carrillo Espinoza.

*Para el diseño del producto turístico, es necesario hacer la mezcla de atractivos y servicios con una orientación lógica que permita definir una propuesta de uso turístico del Refugio. Sol y playa puede ser el producto más tradicional, sin embargo es necesario diferenciarlo de los otros sitios, que abundan en la provincia de Guanacaste.* (Carrillo, 2015, com. per.).

Seguidamente se detalla las variables en las que se intervendrá.

### **5.1. Propuesta de manejo interno**

Algunas de las variables en las cuales se proponen mejoras se enmarcan dentro del contexto de gestión del área silvestre protegida.

*La falta de organización del área de uso turístico es muy evidente. No existe un diseño de sitio que permita visualizar una forma organizada de uso. El mapa de ubicación de la planta turística solo muestra la aglomeración de cada elemento y su distribución en cierta forma caprichosa.* (Carrillo, 2015, com.per.).

A continuación se enumeran las acciones propuestas en el manejo interno del Refugio.

### 5.1.1. Rediseño de la zona de uso público del RNVS Bahía Junquillal

Actualmente la zona de uso público en el Refugio está dividida en dos sub-zonas, una de uso intensivo con mayor concentración de visitantes (donde se ubica actualmente el camino de acceso al Refugio, el área de acampar, los servicios sanitarios, las duchas, el parqueo, las pilas de lavado) y la zona de uso extensivo con menor concentración de visitantes (que abarca los dos senderos oficiales: La Laguna y El Carao) (Ver anexo 5). Bajo una nueva propuesta, la zona de uso público se añadiría variedad de ambientes para el visitante al agregar nuevos senderos (El Estero, Viaje al Pasado, modificación del sendero La Laguna y el sendero para bicicletas), complementando el ambiente de playa.

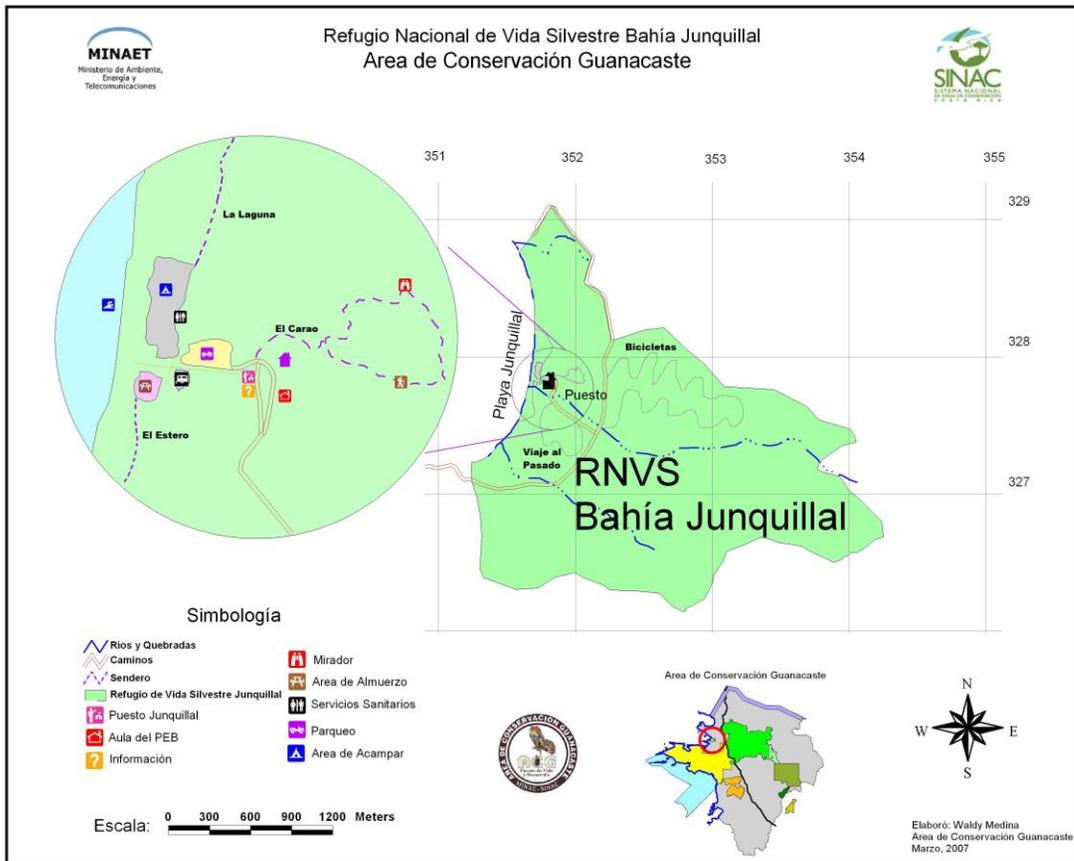


Ilustración 2. Zona de Uso Público RNVS Bahía Junquillal.  
Elaboración propia a partir de mapa ACG.

### 5.1.2. Establecer un reglamento de uso público

Actualmente no se cuenta con un reglamento para la zona de uso público, por esta razón el Área de Conservación Guanacaste debe gestionar los recursos necesarios para redactar y oficializar dicho documento, pues éste es la herramienta para poder controlar y regular las actividades dentro de dicha zona de manera más eficiente.

Algunos de los efectos más notorios, según el diagnóstico del ASP, que se podrían corregir con la implementación apropiada de un reglamento de uso público son:

“- *Interacciones de la fauna con los visitantes.*

- *Presencia de ruidos.*

- *Luces en el área de acampar”.* (Carrillo, 2015, com. per.).

Esta herramienta legal está compuesta por todas las normas diseñadas para realizar una administración efectiva de los flujos de visitación en las zonas de uso público del Refugio (espacios autorizados, normas de comportamiento, horarios, tamaño de grupos, tipos de sanciones, entre otros).

En la zona de camping este reglamento debe considerar el nivel de ruido que se puede permitir y a cuales horas (artefactos eléctricos, vehículos y personas). Esta gestión del ruido pretende conseguir que no hayan cambios de comportamiento en la fauna o molestias a aquellos visitantes que no estén asociados al agente generador del ruido (algunas personas solo buscan disfrutar de la tranquilidad y el sonido del mar).

Se debe regular la actividad de natación en la Bahía a través de recomendaciones que se entreguen como parte del paquete informativo para todo grupo de visitantes que ingresan al Refugio. Este material se debe distribuir al momento de adquirir el boleto de entrada y dar los datos personales en la casetilla de información.

Es necesario dar a conocer el comportamiento que se espera del visitante con relación al uso parrillas, sitios de lavado de utensilios de cocina, implementos deportivos, entre otros.

Es necesario además, aumentar la seguridad en el área, debido a los hurtos que suelen darse en la zona de camping. Una de las alternativas para aminorar esta práctica consiste en mejorar algunos procedimientos que se vienen implementando como protocolo de ingreso:

1. Detención de los vehículos en la zona de boletería, con el fin de que no ingresen carros sin antes constatar visualmente cuales pertenencias ingresan los visitantes.
2. Escribir los datos personales del jefe de grupo y cobrar el respectivo tiquete de ingreso.
3. Impedir la libre salida de vehículos (estos deben esperar hasta que un funcionario autorice su salida después de haber inspeccionado su vehículo). Se pretende que a través de estas prácticas disminuyan los incidentes relacionados con hurtos o extracción de material biológico, mineral o de cualquier naturaleza en el Refugio.

### **5.1.3. Establecimiento de la capacidad de carga turística**

No existe en la actualidad ningún estudio de capacidad de carga para el RNVS Bahía Junquillal, y los índices de visitación crecen año con año, sin embargo el Sistema Nacional de Áreas de Conservación ha adoptado una metodología que procura propiciar un mejoramiento técnico y administrativo del manejo y monitoreo de los impactos y límites de cambios aceptables provocados por los flujos de visitación en sus áreas silvestres protegidas.

La misma plantea la elaboración meticulosa de una serie de elementos tales como los indicadores y umbrales necesarios para entender la forma en que la presencia de personas, en los diferentes sitios de uso público, altera las condiciones del sitio; a partir de este análisis se podrá luego tomar decisiones.

Se ha comprobado que la capacidad de recepción de visitantes, de un sitio natural, sin que esto afecte su habilidad de resiliencia no depende de un número específico. Ya que algunos visitantes impactan más que otros. De ahí que el SINAC apueste hoy a la gestión de los flujos de visitación para manejar sus impactos. Sin embargo la implementación de esta metodología requiere de algunos recursos, principalmente humanos.

*Hay que establecer alianzas estratégicas. Es necesario fortalecer la relación con entidades públicas y privadas de la región. Instituciones educativas y de investigación, nacionales o internacionales para promover la investigación científica en el refugio pueden proveer información para completar indicadores válidos hacia la implementación del monitoreo de la actividad turística.* (Carrillo, 2015, com. per.).

Es necesario que se aplique esta metodología en el Refugio para establecer cuanto antes una línea base de al cual partir. Así el desarrollo de los diferentes servicios e infraestructura para los visitantes debe ir acompañado del establecimiento de indicadores y umbrales de aprobación o desaprobación que faculten la toma de decisiones en aspectos como: cantidad de personas dedicadas a la atención de visitantes, periodicidad de mantenimiento de la infraestructura y documentar de forma gráfica por medio de fotografías y análisis de encuestas el monitoreo de los impactos de los flujos de visitación en el ASP.

#### **5.1.4. Implementar un plan de manejo de desechos**

Según el diagnóstico del Refugio una de las variables que requiere especial cuidado es el manejo de los desechos generados por la visitación.

Este aspecto medular para el enfoque sostenible del Plan de Turismo se abordaría poniendo en funcionamiento un plan de manejo eficiente de los desechos sólidos generados en el Refugio. Dentro de este plan se estima de vital importancia el establecer nexos con entidades comunales públicas o privadas dentro del área de influencia del ASP (comunidad de Cuajiniquil y Municipalidad

de La Cruz, por ejemplo). Se debe evaluar la posibilidad de que algún grupo de la comunidad de Cuajiniquil se pueda beneficiar por medio de labores de reciclaje o centros de acopio.

#### **5.1.5. Implementar un plan de prevención y atención de emergencias**

La implementación de la visita en áreas silvestres protegidas trae consigo una serie de aspectos que es necesario considerar para cumplir con criterios de seguridad. Dichos aspectos deben ser contemplados en un plan de emergencias, pues la administración del ASP tiene la responsabilidad de procurar un ambiente seguro para quienes se encuentren en el Refugio.

El plan de emergencias del RNVS Bahía Junquillal busca proteger la integridad física de funcionarios, personal de apoyo (voluntario y concesionario) y los visitantes presentes en el ASP.

En este plan se toman en cuenta desde acciones de prevención (equipo de atención de emergencias, normas de seguridad, presencia de extintores, señalización de zonas de seguridad y capacitaciones, entre otras) hasta acciones conducentes a la mitigar los efectos de la emergencia (protocolos de emergencia, rescate, primeros auxilios, entre otros).

De cara a la puesta en marcha de un plan de emergencias, primeramente se debe buscar la colaboración de profesionales en el campo (bomberos, cruz roja, paramédicos de la zona, comisión de emergencias, entre otros), con su ayuda se puede diseñar una herramienta que indique las acciones a realizar para enfrentar las posibles emergencias del Refugio. Además estos actores brindarán la asesoría requerida en materia de señalización, compra de equipo, información que se pueda dar al visitante, capacitaciones para el personal presente en el Refugio (personal de apoyo y funcionarios).

#### **5.1.6. Mejora del sistema general de comunicación en el Refugio**

Se debe de mejorar el acceso a internet en la zona de uso público aledaña al área administrativa con el fin de facilitar la comunicación entre turistas,

visitantes y cualquier persona interesada en obtener información del Refugio así como también para la facilitación de comunicación interna (puestos de control y administración del ASP).

*“se deberá mejorar la plataforma de comunicación en refugio para poder establecer un sistema de reservaciones para el área de acampar y los servicios asociados, contratación de guías, entre otros.”* (Carrillo, J., 2015, com. per.).

Además una mejor accesibilidad a internet permitiría un mejor manejo de sistemas electrónicos de pago y reservaciones, así como mejoras en planes de mercadeo y utilización de medios electrónicos para apoyar en aspectos interpretativos e informativos.

Actualmente se cuenta con un incipiente sistema de telefonía fija (un teléfono para visitantes, que también se utiliza para el área administrativa), también se tiene un sistema de radio que se utiliza esporádicamente.

#### **5.1.7. Implementar sistemas de cobro electrónico y reservaciones en línea**

El turismo es probablemente una de las actividades que más demanda la continua adaptación para evitar la obsolescencia. Hoy es inadmisibles soslayar la modernización de los servicios (principalmente aspectos relacionados con la digitalización de muchos procesos como sistemas de cobro electrónico y reservaciones en línea). El RNVS Bahía Junquillal debe iniciar cuanto antes un proceso de “simplificación” de trámites en materia de reservaciones y pago del derecho de admisión (para esto se requiere del uso de una plataforma web en donde se pueda reservar: tiquetes de entrada, servicio de guiado y servicios adicionales).

Algunos de los beneficios directos que se esperan al implementar dicho sistema, es la rapidez con que se realizan los trámites y se puede anticipar la demanda futura.

Además se disminuye considerablemente la recaudación de dinero en efectivo, disminuyendo el sentido de inseguridad, pues no se resguardarían

grandes sumas de dinero en el Refugio (principalmente en fechas especiales como Semana Santa y Navidad).

Se disminuye en alguna medida el tiempo dedicado a contar y depositar la recaudación diaria de efectivo.

Vale la pena recalcar que la implementación de un sistema de cobro electrónico y reservaciones en línea no reemplaza la adquisición de los tiquetes de forma tradicional (comprados en la caseta de información del Refugio). Por esta razón los depósitos bancarios se seguirán realizando. Sin embargo esto también da la posibilidad de ser flexibles y contar con un número determinado de tiquetes para las personas que llegan directamente al ASP.

Nota: es importante aprovechar la coyuntura que se da en este momento, cuando varios parques (del SINAC) ya cuentan con el sistema de cobro electrónico y algunos poseen sistema de reservas en línea.

#### **5.1.8. Implementar un sistema de “bonificaciones” a intermediarios**

Se debe establecer un sistema de bonificaciones (efectivo, especie, atención diferenciada, entre otros) para estimular la participación de ciertos actores que participan activamente en la promoción de la visitación del ASP.

Debido a la limitante que establece la ley en cuanto al enriquecimiento ilícito, cualquier bonificación debería de gestionarse a través de los actores que opten por concesionar los servicios complementarios en el ASP.

#### **5.1.9. Organización de la visita**

El ingreso al Refugio será de 7 am a 5 pm, sin embargo para los campistas que pernoctan en el sitio el portón principal permanecerá abierto hasta las 10 pm, esto con el fin de promover el visitar los sitios de restauración, supermercados u otros emprendimientos en el área de influencia del Refugio (esta invitación a conocer los alrededores será promovida por el personal del Refugio).

Esta ampliación en el horario de atención al público necesariamente genera la existencia de dos turnos de trabajo (que puedan cubrir de 7am a 10 pm).

Una típica visita al RNVS Bahía Junquillal debe transcurrir de la siguiente manera:

Los turistas que llegan al Refugio donde se les recibirá en la oficina permanente ubicada en la entrada principal del sitio (portón de ingreso). En este lugar se contará con ayudas visuales (rótulos, imágenes y folletería) que les permitirá obtener información relativa a los atractivos, actividades y servicios de los que podrán disfrutar si deciden ingresar. La visita a los senderos, se podrá realizar de forma auto-guiada o mediante la contratación de un guía local (cuyo servicio se ofrecerá en el stand de guías locales en la oficina).

Los datos que se obtendrán de los visitantes serán su nacionalidad, número de identificación, tipo de vehículo, hora de ingreso, hora de salida y número de acompañantes.

En la oficina también se hará énfasis en que el visitante conozca ciertos aspectos relativos a la forma de hacer la visita: mejor forma para sacar el máximo provecho de la actividad y aspectos relativos al código de conducta, reglamento de uso público, entre otros.

#### **5.1.10. Implementar la concesión de servicios complementarios**

En la etapa de diagnóstico ya se evidencia que *“la operación total producto turístico en el RNVS Bahía Junquillal no será posible solo con la contratación de personal”*. (Carrillo, 2015, com. per.).

A partir de esta premisa se contemplan la concesión de servicios complementarios como una posible vía para sumar personal. En este particular ya se han dado algunas iniciativas en otras áreas silvestres protegidas del SINAC, por lo tanto se podría emular las mejores prácticas en cuanto a la puesta en operación de estos servicios administrados por terceros y supervisados por funcionarios del Refugio (confección de carteles de los servicios a concesionar y elegibilidad de los candidatos, entre otros).

Es importante recalcar la necesidad de realizar esfuerzos conducentes a beneficiar verdaderamente al emprendimiento local, esto horroraría el espíritu de la Ley de biodiversidad Nº 7788, en sus artículos 39 y 40, que estipula que:

“Las concesiones o los contratos podrán otorgarse a personas jurídicas, con su personería jurídica vigente, que sean organizaciones sin fines de lucro y tengan objetivos de apoyo a la conservación de los recursos naturales; **se les dará prioridad a las organizaciones regionales**”.

Vale la pena recordar que la concesión de servicios (no esenciales) está sujeta al nivel de rentabilidad que se estime para éstos (los mismos no deben ser ruinosos). Sin embargo dado la necesidad apremiante de integrar a las comunidades aledañas a la operación de turística del Refugio y mejorar así los servicios ofrecidos en el sitio; de no estimarse rentable la concesión de los servicios, los mismo se podrían implementar bajo la figura de permiso de uso.

Los servicios contemplados como necesarios son:

- Cafetería o inicialmente un carrito ambulante de bebidas o aperitivos.
- Tienda de artesanía (suvenir).
- Servicio de guiado.
- Renta de equipo (snorkeling, stand up paddle boarding, kayacks, sillas para la playa, bicicletas, entre otros).
- Estacionamiento.

Otros servicios accesorios podrían ser:

- Campamento de yoga.
- Campamento de team building.
- Trail center para bicicletas.
- Ofrecer servicio de niñera en temporadas de alta visitación (anuncio en sitio Web).

Algunas actividades medulares como el mantenimiento de senderos, servicios sanitarios, y la vigilancia dentro de la zona de uso público, son actividades que se pueden negociar dentro de la implementación de los SNE o bajo la figura de permiso de uso. La propuesta consiste en que dichas labores de mantenimiento y vigilancia formen parte del pago “en especies” que los operarios de los servicios complementarios (SNE) darán al ASP.

La implementación de los SNE pretende mejorar la oferta de los servicios turísticos y generar nuevas oportunidades de empleo local. A su vez se espera que se generen recursos financieros o en especie para cubrir las necesidades del ASP.

*“la alianza con estos operadores privados mejoraría la calidad de la visita, las acciones de mantenimiento de la infraestructura y el fortalecimiento de la capacidad operativa al contar con mayor presencia de personal en el sitio.”*

(Carrillo, 2015, com. per.).

Dentro de la operación de las diferentes concesiones se espera que algunos concesionarios realicen actividades o eventos masivos en ciertas épocas del año para incentivar la visitación en periodos de temporada baja (rallye de bicicletas, triatlón, etc.). Estos eventos deberían procurar la visitación de la zona de influencia durante su realización.

#### **5.1.11. Capacitación del personal que atiende al público**

El diagnóstico además plantea la necesidad de *“desarrollo de programas de capacitación adaptados a los requerimientos del sitio”*

(Carrillo, 2015, com. per.).

En definitiva el ofrecer un servicio de calidad, en el RNVS Bahía Junquillal, está directamente relacionado con el nivel de capacitación con que cuenta el personal que entra en contacto con el público. Por tal razón se deben realizar capacitaciones dirigidas tanto a los funcionarios, como a concesionarios y voluntarios de cara a formar un personal capacitado.

Los programas de capacitación deben ser diseñados y aplicados según las funciones del personal sujeto a participar en dichos programas.

Para gestionar estas capacitaciones es necesaria la coordinación con aquellas entidades encargadas de implementar procesos formativos en la región (Instituto Nacional de Aprendizaje, Universidad Estatal a Distancia, Programa Nacional de Apoyo a la Micro y Pequeña Empresa (PRONAMYPE), entre otros).

Se debe promover el interés de funcionarios, grupos organizados de las comunidades aledañas y grupos de voluntarios habituales del Refugio, con el fin de lograr el nivel de compromiso necesario para matricular cursos de capacitación y permanecer hasta su conclusión. Una vez logrado el paso anterior solo se debe coordinar con la entidad formadora cual sea lugar idóneo (para los discentes) y cuál es el horario de conveniencias para ambas partes (docentes y discentes).

Para todo lo anterior se deben llenar ciertas formalidades en las que la administración del Refugio podría ayudar (un formulario con una serie de datos para la identificación del grupo y actividades en las que se trabajará luego de recibidas las capacitaciones).

Nota: se debe aprovechar la experiencia que el ACG ha venido adquiriendo a través de la experiencia vivida en la Comunidad de Curubandé, esto podría facilitar la puesta en práctica de un buen programa de capacitación.

El RNVS Bahía Junquillal debe ser proactivo y elaborar un plan con objetivos específicos de formación (definir un currículo específico para funcionarios, operadores de los servicios concesionados y voluntarios).

#### **5.1.12. Gestionar iniciativas de incentivos para funcionarios**

“Los empleados motivados son más productivos” esta es una ley aplicable en cualquier ambiente laboral. Estas personas dan lo mejor de sí: trabajan más contentos y son más productivos, lo que redundará en mejores resultados para la organización. A la postre se crea una relación “ganar-ganar” entre la organización y el empleado.

La creatividad de las organizaciones estriba en ir más allá del pago de horas extra y otros incentivos económicos, buscar otras maneras de conseguir motivar al personal para que se sienta a gusto en su función. Algunas medidas que se sugiere implementar en el presente plan son:

**Flexibilidad en el horario:** El preguntar antes de confeccionar el rol de trabajo por alguna situación particular que algún funcionario pueda tener es un detalle que incentiva el sentimiento de “valía” del funcionario. A la postre se pretende contribuir a mejorar la calidad de vida de los funcionarios y ayudando a la conciliación personal, laboral y familiar (este aspecto cobra especial relevancia en una organización donde la gran mayoría de empleados poseen conyugue, hijos, hijas, etc.).

**Elección de vacaciones:** Esto permite mejorar las relaciones familiares y laborales al posibilitar que los funcionarios que tengan hijos puedan hacer coincidir sus días de vacaciones con alguna fecha especial de sus parientes cercanos (vacaciones escolares, navidad, semana santa, cumpleaños, graduación, entre otros).

**Reconocimiento de logros:** para este incentivo es necesario monitorear de cerca la labor de los funcionarios y ser capaz de reconocer cuando alguno se desempeña satisfactoriamente o va más allá de lo esperado. Esto afianzará el sentido de proactividad en el funcionario.

**Buen ambiente laboral:** resulta fundamental el crear un clima de colaboración, camaradería y confianza en el lugar de trabajo. Se debe promover (incluso premiar) la amabilidad.

Si se debe corregir a un funcionario se debe hacer en privado y, si hay que reconocer su labor, mejor hacerlo en público.

**Hacerle sentir al funcionario que es parte importante de la empresa:** aumentar el sentimiento de pertenecía al Área de Conservación mejora el clima organizacional y fomenta la productividad. Es importante realizar reuniones periódicas con los funcionarios para que estos puedan conocer la marcha del

Refugio, logros, reconocimientos, etc. También es un momento para que los funcionarios puedan expresar su nivel de satisfacción con sus funciones.

**Mejorar sus conocimientos:** el estimular el aprendizaje y habilidades para hacer mejor las cosas son siempre un buen motivador. Es importante hacer saber a los participantes de programas de capacitación que han sido elegidos porque la organización cuenta con ellos o ellas de tal forma que está dispuesta a invertir en su formación.

**Interés real en los funcionarios:** se recomienda que superior jerárquico dedique tiempo para conocer qué piensan sus subalternos, su vida personal, aspiraciones, etc. Además esto podría ayudar a los superiores a ofrecer mejores incentivos para los funcionarios.

#### **5.1.13. Incorporación de personal con conocimientos en turismo sostenible**

El diagnóstico es muy claro cuando plantea que:

*Sin la contratación de personal para la administración del componente turístico en el refugio, cualquier esfuerzo que se haga será totalmente en vano. Deberá incrementarse personal con formación en turismo que pueda desarrollar el producto turístico y plantear las acciones de implementación en el corto plazo.*

(Carrillo, 2015, com. per.).

Es necesario que se revise la cantidad y el perfil de las personas que actualmente atienden al público visitante en el Refugio con el fin de mejorar la atención del mismo.

El cumplimiento de los objetivos del presente plan de turismo sostenible depende de la capacidad que se tenga para cumplir con las acciones y procesos propuestos. Se estima que para el cumplimiento cabal de estos aspectos, se debe de contar con los puestos de trabajo y atestados que se citan a continuación.

1. Una persona encargada de la dirección del programa o jefe del programa (esta persona puede laborar en Santa Rosa y visitar el Refugio periódicamente). Sus atestados serán:

- a. Bachiller, licenciado o máster en gestión empresarial del turismo sostenible, ecoturismo, administración de empresas turísticas o carreras afines.
- b. Experiencia previa en actividades de planificación y manejo de visitantes en áreas protegidas.
- c. Conocimiento y habilidades en destrezas gerenciales.
- d. Excelentes relaciones humanas.
- e. Bilingüe, español-inglés.
- f. Licencia de conducir vehículos (B-1).
- g. Manejo de programas de cómputo.
- h. Facultado físicamente para el desarrollo de actividades de campo.
- i. Otros requisitos que la institución solicite.

2. Dos técnicos para el control, cobro y asesoría de las personas que ingresan al Refugio. Sus atestados serán:

- a. Bachiller en gestión empresarial del turismo sostenible, ecoturismo, administración de empresas turísticas o carreras afines.
- b. Experiencia previa en actividades ecoturísticas.
- c. Bilingüe, español-inglés.
- d. Manejo de programas de cómputo.
- e. Excelentes relaciones humanas.
- f. Licencia de conducir vehículos livianos (B-1 y A-2 será deseable).
- g. Facultado físicamente para el desarrollo de actividades de campo.
- i. Otros requisitos que la institución solicite.

3. Un técnico para la atención personalizada de turistas, debe de recibir grupos organizados, impartir charlas y brindar información. Sus atestados serán:

a. Bachiller en gestión empresarial del turismo sostenible, ecoturismo, administración de empresas turísticas o carreras afines.

b. Experiencia en actividades relacionadas.

c. Bilingüe, español-inglés.

d. Manejo de programas de cómputo.

e. Excelentes relaciones humanas.

f. Licencia de conducir vehículos livianos (B-1 y A-2 será deseable).

g. Facultado físicamente para el desarrollo de actividades de campo.

i. Otros requisitos que la institución solicite.

4. Un técnico para la contabilidad y gestión administrativa del programa (esta persona también puede trabajar en Santa Rosa y realizar visitas periódicas al Refugio). Sus atestados serán:

a. Bachiller o licenciado en administración de empresas, contabilidad o finanzas.

b. Licencia de conducir vehículos livianos.

c. Buenas relaciones humanas.

d. Manejo de programas de cómputo.

e. Facultado físicamente para el desarrollo de actividades de campo.

f. Otros requisitos que la institución solicite.

Algunos de los puestos sugeridos pueden cubiertos por funcionarios del SINAC o por el personal de apoyo (Guías locales, concesionarios o voluntarios); el programa de ecoturismo podría estar dividido en dos centros de manejo (uno en el Refugio y otro en Santa Rosa), no obstante siempre debe haber un encargado de la gestión turística en el ASP, una persona con poder de decisión que pueda

organizar y supervisar los servicios que se dan bajo la figura de la concesión de servicios no esenciales.

## **5.2. Propuesta de Infraestructura**

*“Diseño del sitio para el manejo del turismo. La infraestructura que facilitará la operación turística y los espacios de alta y baja concentración de visitantes deben ser diseñados buscando su funcionalidad”.* (Carrillo, 2015, com. per.).

Las siguientes propuestas de infraestructura se contemplan según la zonificación (zonas de uso público oficiales) del Refugio de Vida Nacional de Vida Silvestre Bahía Junquillal. Es importante mencionar que muchas de las intervenciones en materia de infraestructura se harán contemplando los mínimos costos posibles (utilizando trabajo voluntario, donación de materia prima, donación en especies con instituciones públicas y privadas).

### **5.2.1. Construcción de la Caseta de Admisión y Control**

Para el adecuado recibimiento y distribución de los visitantes por los diferentes atractivos del ASP y zonas de uso público, se requiere la construcción de una Caseta de Admisión cerca de la entrada principal del Refugio. Este sitio debe estar en total armonía con el paisaje circundante y debe dar la sensación al visitante de que es bienvenido al ASP.

Para el diseño de este edificio es importante considerar el uso específico que se le dará. Contiguo al edificio se debe colocar un mapa detallado del sitio y los atractivos que ofrece. El edificio debe contar con los siguientes espacios:

- **Recepción:** aquí se da la bienvenida al visitante a través de una atención amena, respetuosa y personalizada. Este sitio además de servir para el cobro del derecho de admisión al Refugio, brindará al visitante información concisa relativa a la experiencia que se quiere brindar, atractivos y la normativa del ASP (mapas, folletería, reglamento de conducta, entre otros).
- **Stand para guías locales:** donde se ofrece el servicio de guiado dentro del ASP por parte de la asociación de guías locales. Se concibe en la operación de este

espacio que los guías locales puedan coadyuvar con la labor de los funcionarios del Refugio en la atención de visitantes.

- Batería de servicios sanitarios (uno para hombres, uno para mujeres, y otro para personas con problemas de movilidad, al menos 3 sanitarios).
- Sitio icónico del Refugio (lugar donde los turistas se toman la foto que evidencia su visita al ASP). Este sitio debe contar con un detalle singular (arquitectónico, gráfico, escultórico, etc.) con el nombre del ASP.



**Ilustración 3. Caseta de admisión y control.**  
Elaboración propia.

### **5.2.2. Acondicionamiento del sendero La Laguna**

Este sendero necesita ser acondicionado en un 30% de su totalidad, las mejoras propuestas pretenden agregar un poco más de diversidad al recorrido actual. Este sendero inicia en la zona de acampar y presenta una topografía poco accidentada y de fácil tránsito.

Las mejoras propuestas implican:

- Prolongar la ruta del sendero (que actualmente mide aproximadamente 1.28 km) rodeando la laguna estacional con el fin de poder disfrutar de un ambiente de bosque que agregaría diversidad florística y en la época lluviosa permitiría aumentar las posibilidades de avistamiento de fauna.

- Construir la base del sendero, en ciertos tramos con material resistente (por ejemplo piedra, grava o zacate block), dado que este es uno de los senderos más visitados del ASP. Se aconseja que el ancho del sendero sea de 1,20 m por ser un sendero de una vía.
- Construir un puente y un tramo de sendero elevado sobre algunos terrenos susceptibles a anegación durante la época lluviosa. La construcción de estas estructuras debe ser de materiales que resistan las inclemencias del clima, la brisa salina y el paso de los visitantes. Las mismas deben guardar armonía con el entorno y ser seguras.

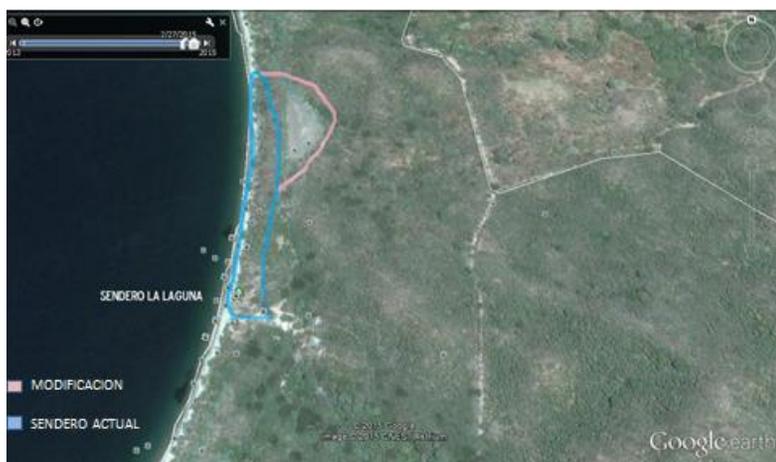


Ilustración 4. Sendero La Laguna.  
Fuente Google Earth 2015.

### 5.2.3. Acondicionamiento de la actual batería de baños

El diagnóstico del sitio evidencia un *“manejo de aguas servidas deficiente y poca capacidad de infiltración de los suelos”*. (Carrillo, 2015, com. per.).

Cuando se visita la actual batería de baños y duchas se nota la necesidad de mejorar las condiciones en las que éstas operan. Es necesario mejorar la disposición de las aguas negras y aguas servidas. Lo ideal es implementar un sistema de biodigestores donde se pueda reutilizar el agua e incluso los lodos, los cuales eventualmente servirían como fertilizante para algunas plantas.

#### 5.2.4. Mejoramiento del Sendero El Carao

Inicialmente se sugiere cambiar el nombre del sendero buscado otro más sugestivo y que despierte curiosidad (p.e. Sendero El Mirador). Además se considera necesario replantear el inicio del sendero con el fin de evitar el transitar cerca de las duchas y servicios sanitarios.

Existe en este sendero circular un sitio elevado donde se puede visualizar parcialmente la Bahía Junquillal y algunas de las islas ubicadas en ella. En este punto elevado se propone la construcción de un mirador, el cual pretende fungir como atractivo focal del sendero, instando a los visitantes a conocer un poco más de las bellezas del Refugio dándoles la oportunidad de una vista panorámica. Además se deben intervenir algunas zonas de fuerte pendiente (tres tramos) modificando un poco la ruta actual haciéndola más sinuosa con el fin de evitar la erosión.

##### **Detalles del mirador:**

- La plataforma de observación (mirador) estará localizada en la parte superior del sendero El Carao. Ésta debe elevarse a 2 metros del suelo y ubicarse de tal manera que permita apreciar la Bahía Junquillal y su entorno. El punto de acceso a esta plataforma (escaleras para subir y bajar) debe ser de un ancho aproximado de 2 metros, de tal forma que permita el flujo de personas en dos vías. La plataforma debe tener una capacidad para albergar 8 personas simultáneamente.

Esta edificación deberá estar hecha de materiales durables y que impliquen el mínimo mantenimiento (aluminio, madera “curada”).

En la parte alta del mirador existirá un panel con la imagen que se tiene del entorno y se explicará en él la relevancia de algunos sitios de interés que se divisan desde el este punto.

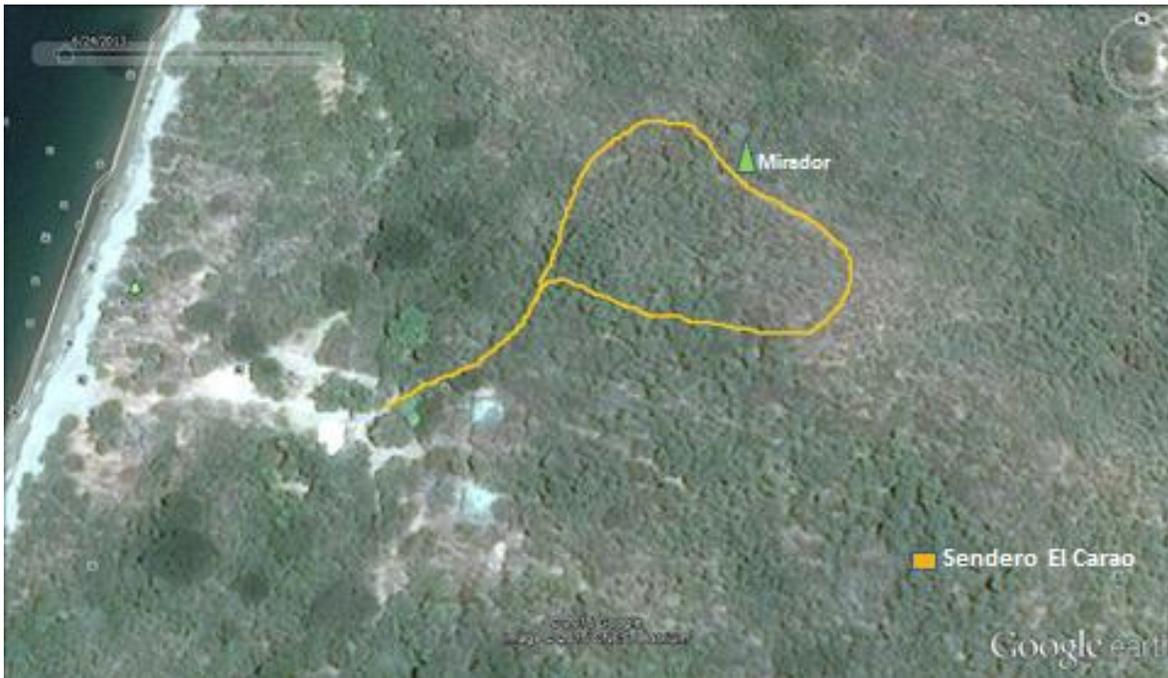


Ilustración 5. Sendero El Carao.  
Fuente Google Earth 2015.

### 5.2.5. Construcción de estacionamiento

Actualmente existe un estacionamiento en el sitio con capacidad para 80 vehículos, sin embargo se propone la construcción de un nuevo estacionamiento un poco más alejado del sitio que presenta mayor flujo de visitantes para evitar posibles accidentes. Este sitio debe contemplar las condiciones necesarias de comodidad y seguridad. Debe estar diseñado para una capacidad máxima de 80 vehículos simultáneamente, contar con la respectiva rotulación normativa (incluyendo espacios para personas con dificultad móvil), la superficie estará cubierta de grava y debe acondicionarse con los drenajes respectivos. Para habilitar el acceso desde la zona de estacionamiento hasta la zona de camping se debe construir una acera que comunique ambas zonas. Además se puede implementar un servicio de montacargas manuales para aquellas personas que así lo requieran.

### **5.2.6. Utilización de infraestructura del Programa de Educación Biológica**

Coordinar con el Programa de Educación Biológica para poder hacer uso del aula que tienen en el Refugio para poder usarla como una posible sala multiuso (sala de conferencias, exposiciones temporales, sala de capacitación, entre otras). También existe en el Refugio una pequeña casa (también propiedad del PEB) que se podría utilizar como habitación para los funcionarios del Refugio (la actual casa de funcionarios ya cumplió su vida útil y se encuentra en condiciones inhabitables. Se propone remover lo que queda de ella).

### **5.2.7. Creación de túnel verde**

Creación de “túnel verde” en la calle de entrada al Refugio y en la calle pública que lo atraviesa. Durante los meses de fuerte incidencia de radiación solar un recurso muy valorado es la vegetación siempre verde (debido a la frescura de su sombra y al descanso visual que representa). Pensando en que actualmente existen importantes esfuerzos encaminados a convertir la ruta que atraviesa el Refugio en uno de los principales accesos para la infraestructura hotelera de la costa, la circulación de los vehículos (autos rentados, autobuses de turismo, etc.) a través de un túnel verde ayudaría a implementar un tipo de promoción indirecta del Refugio (siendo notorio el contraste de un ambiente siempre verde con la aridez de la vegetación circundante). Si a los esfuerzos del túnel verde se le añade un poco de rotulación (está usted entrando a la Reserva Natural más cercana en 26 km, pase adelante) la promoción sería más efectiva.

Todos estos esfuerzos deben ir acompañados de algunos otros de conservación propiamente (rótulos que apelen al límite de velocidad y el paso de fauna y la ubicación de reductores de velocidad).

La creación de este tipo de “obra” se puede gestionar a través de servicio voluntario, utilizando el programa de Restauración y Silvicultura como proveedor de las especies forestales siempre verdes y el conocimiento en materia de cultivo y cuidado de los árboles.

### **5.2.8. Construcción puente amplio en la calle de acceso al ASP**

Con la movilización de la caseta de cobro de su actual ubicación y la construcción del estacionamiento en un sitio más alejado de la zona de camping se pone de manifiesto la necesidad de mejorar el actual puente ubicado en la calle de ingreso al Refugio. La intervención en esta estructura debe procurar ampliar la estructura que cruza la quebrada estacional y limpiar el cauce de la quebrada con el fin de evitar anegamientos debido a obstrucción del cauce.

### **5.2.9. Construcción de un nuevo sendero “Viaje al Pasado”**

*Es necesario hacer la mezcla de atractivos y servicios con una orientación lógica que permita definir una propuesta de uso turístico del Refugio. Sol y playa puede ser el producto más tradicional, sin embargo es necesario diferenciarlo de los otros sitios, que abundan en la provincia de Guanacaste. Es importante dar énfasis a los elementos naturales y culturales que existen.*

(Carrillo, 2015, com. per.).

Dentro del proceso de diagnóstico se ha logrado determinar que en el RNVS Bahía Junquillal existen un importante legado cultural y natural que se puede compartir con el visitante, pero algunos de estos sitios (atractivos) no se encuentran habilitados para su visita; con la propuesta de este nuevo sendero se pretende trazar un recorrido por la parte de bosque seco más maduro con que cuenta el Refugio (con características siempre verde) y permitir el acceso a un sitio arqueológico (El Conchero) que evidencia la ocupación indígena del sitio durante la época precolombina. Este sitio arqueológico también explica un poco el modo de vida de esos grupos indígenas y su relación con los recursos marinos. Este recorrido debe planificarse de forma tal que resulte en un atractivo complementario a los ya existentes y que no entre en conflicto con ninguno de ellos.

El trazado se hará considerando aspectos relativos a la erodabilidad (pendiente, cobertura vegetal, escorrentía, entre otros) y al flujo deseado de los

visitantes. Su interpretación debe hacer énfasis en tratar de transportar al visitante a la Costa Rica precolombina, las formas de comercio establecidas en aquel entonces (cuando la sal era un recurso preciado, explicar la palabra salario). Se debe evocar las características del bosque seco primigenio y el tipo de fauna que habitaba en él.

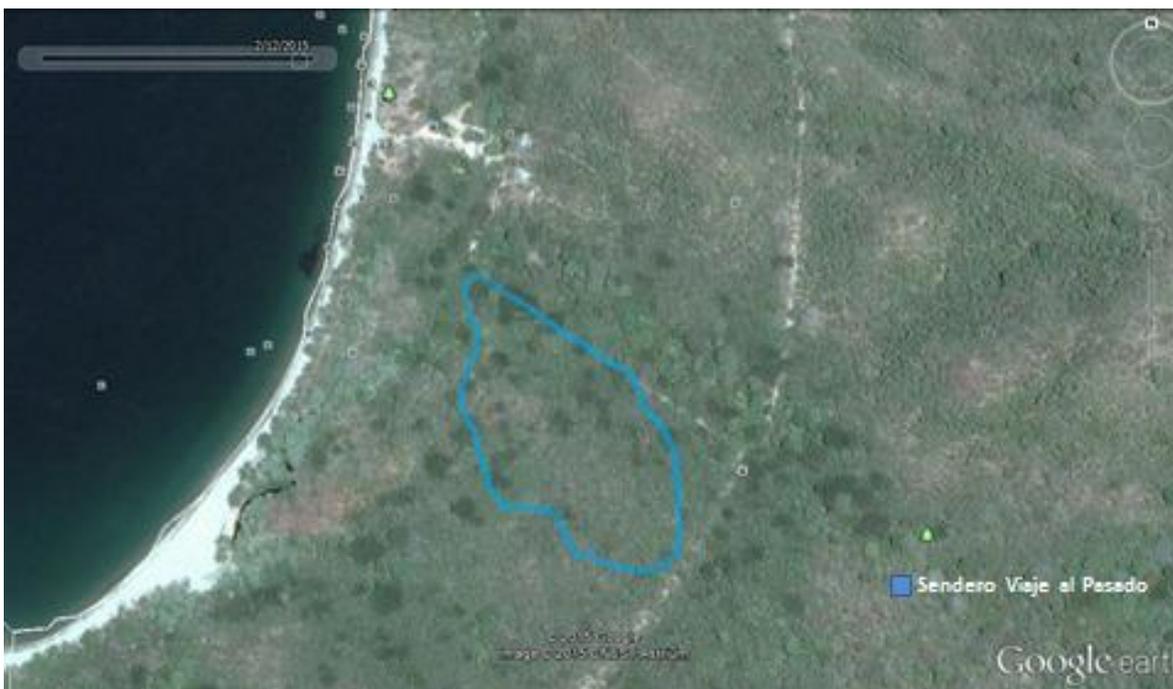


Ilustración 6. Sendero Viaje al Pasado.  
Fuente Google Earth 2015.

#### **5.2.10. Construcción de un nuevo sendero para bicicletas**

Debido a las continuas amenazas que presenta el Refugio en materia de incendios forestales (donde un componente fundamental son las labores de vigilancia) se considera oportuno promover actividades que faciliten el monitoreo constante del estado del ASP. Aunado a lo anterior se viene dando a escala mundial (y Costa Rica no es la excepción) la predilección por actividad física al aire libre. Si se conjugan las dos variables antes mencionadas se tiene un lugar natural único con acceso a bosques en regeneración con algunos árboles perennifolios de gran tamaño, una topografía que mezcla parajes planos de fácil tránsito y otros de pendientes retadoras (que obligarán al visitante a volver).

El tipo de segmento que busca por el ciclismo de montaña presenta un poder adquisitivo de medio a alto, con un nivel educativo por encima del promedio; por esta razón estas personas presentan las características idóneas para promover en ellas la conservación del sitio y el velar por su bienestar.

La construcción de esta obra de infraestructura se podría negociar con la empresa que opte por obtener la concesión (canon en especies). Esta medida persigue el aprovechamiento de la experiencia que tenga el concesionario en la construcción de senderos de esta naturaleza y disminuir el presupuesto necesario para implementar las mejoras.



Ilustración 7. Sendero para bicicletas.  
Fuente Google Earth 2015.

### 5.2.11. Acondicionamiento del área de acampar

Actualmente existe una zona de acampar con capacidad para 80. Es importante destacar que la variable que se toma en cuenta actualmente para determinar la capacidad de carga de la zona de camping y el Refugio como tal, es la disponibilidad de agua dulce. Para mejorar las condiciones existentes se deben redistribuir los actuales espacios de este sitio de tal forma que:

1. Se permita una ubicación estratégica para personas con algún problema de movilidad (personas en silla de ruedas). Para solventar esta necesidad se debe habilitar un acceso fácil y expedito al sitio de ubicación de la tienda y el acceso a la playa.
2. Mejor distribución de infraestructura de servicio: duchas, servicios sanitarios, sitios para lavar los utensilios de cocina, acceso a la playa para ambulancias u otro tipo de vehículo de la administración.

Nota: en este aspecto resulta estratégico aprovechar los insumos generados por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA) en su colaboración con los diseños del Área de acampar en Santa Rosa.



**Ilustración 8. Playa con Accesibilidad**

### **5.2.12. Construcción de una zona para juegos infantiles**

Actualmente no existe en el Refugio, particularmente en el área de acampar, un espacio para que las niñas y los niños que visitan el sitio se diviertan y entretengan. Tomando en cuenta que el perfil de campistas que visitan esta ASP es de familias con uno a dos infantes, definitivamente existe una necesidad insatisfecha que se debe tratar de cubrir.

Esta zona deberá estar equipada con algunas de las siguientes facilidades:

- Pozo de arena.
- Pasamanos.
- Columpios.
- Subibajas.

Esta zona deberá ubicarse convenientemente bajo sombra y un poco alejada del mar.



Ilustración 9. Área infantil

### 5.2.13. Habilitación de una zona para juegos en conjunto

Otra necesidad detectada en el sitio es la ausencia de canchas de voleibol y “chachitas” para futbol. Dado a que los campistas que visitan el sitio por lo general permanecen en el lugar múltiples noches, se considera como una necesidad el generar espacios donde los visitantes interactúen. La habilitación de este tipo de espacios no requiere de la mayor inversión. Para el caso del voleibol simplemente el colocar dos postes de donde se pueda suspender la red (la administración o algún concesionario podría resguardar dicha red cuando no se esté utilizando). En el caso del “futbolito” la logística sería más simple pues los partidos podrían realizarse en la playa y los participantes pedirían las “canchitas” en la administración o a algún concesionario.



Ilustración 10. Área para juegos en conjunto

#### **5.2.14. Habilitación de red inalámbrica de acceso a Internet (Wifi)**

El común denominador de la sociedad actual es la “necesidad” de la conectividad a Internet. En la presente propuesta se contempla esta necesidad y por tal motivo se considera de mucha utilidad el habilitar una zona de conexión inalámbrica a Internet de forma programada (la misma se podría ofrecer como un valor agregado a los servicios que ofrece el sitio). Además se promoverán actividades en conjunto donde se premie el mejor “selfie” o alguna variante que involucre a más de una persona. La idea es promover un tipo de mercadeo vivencial que se genera a través de las fotografías que los visitantes “suben” a sus perfiles en redes sociales. Esta zona estaría ubicada en un sitio panorámico, pero alejado de la zona de acampar o sitios de meditación (yoga) para evitar interrumpir el disfrute de la “soledad” y aislamiento de algunos visitantes.

#### **5.2.15. Mejoramiento de la rotulación**

Dentro del Plan de Turismo Sostenible para el Refugio y particularmente en el mejoramiento de la infraestructura el componente de rotulación es un aspecto relevante para mejorar la calidad del producto que se ofrece. La rotulación debe tender a cumplir los objetivos de comunicación del ASP. Puesto que la rotulación (según se diseñe) puede ayudar a guiar la forma en que se visita el Refugio, sugiriendo cierto tipo de comportamiento durante el recorrido.

Un aspecto importante que se debe considerar dentro del Plan de Turismo Sostenible es que en el componente de rotulación se estime la vida útil de un rótulo y programar su reposición.

En materia de rotulación el SINAC cuenta con un manual que establece claramente los tipos de rotulación que se aceptan dentro de sus áreas protegidas. La administración del ASP simplemente debe gestionar el cumplimiento de estas normas en el Refugio y realizar acciones conducentes a mejorar las deficiencias existentes en este sentido.

Dentro del RNVS Bahía Junquillal se ha determinado que existe un problema en materia de rotulación, pues existe una falta evidente de rótulos de

todo tipo (informativo, interpretativo, preventivo y restrictivo). También fuera del refugio se nota la necesidad de rotulación direccional.

Es importante resaltar el hecho de que un sendero con una señalización adecuada aumenta las posibilidades de lograr una mejor experiencia de las personas que visitan el sitio. El ASP debe tratar de concientizar a sus visitantes aprovechando los recursos presentes en ella y que funcionan como atractivos.

El plan de rotulación debe establecer aquellos lugares donde se ubicaran los rótulos según su función. Los mismos deben estar escritos tanto en español como en inglés, ya que el Refugio es visitado por una cantidad importante de residentes y visitantes extranjeros angloparlantes.

En materia de rótulos interpretativos debe pensarse muy bien el lenguaje que se utilice, este debe ser congruente con los segmentos de mercado que se han identificado para el RNVS Bahía Junquillal (su nivel educativo, se debe procurar el uso de segunda persona “usted debe”, “¿Sabía usted?, etc.), además el texto debe ser de un tamaño adecuado (no más de 90 palabras) y directo.

### **5.3. Propuesta de gestión para el área de influencia**

*“La consolidación del producto no depende solo de lo diseñado y desarrollado en el Refugio, es necesario conectarlo con servicios y facilidades que no pueden ser brindadas en el área protegida”.*

(Carrillo, 2015, com. per.).

Para lograr la integración de las comunidades aledañas en la actividad turística generada por la visitación del Refugio se deben gestionar algunos aspectos, seguidamente se expone la forma en que se abordará la integración con la zona de influencia y sus diversos actores.

#### **5.3.1. Apoyar la evolución socioeconómica del área de influencia**

Con el fin de lograr esta propuesta es necesario definir el área de influencia, una vez determinada se debe promover una investigación que genere los insumos necesarios para determinar cuál sea el patrimonio natural y cultural de esta área

(esta labor se podría gestionar a través de grupos universitarios vía trabajos finales de graduación o trabajo comunal universitario). Algunas fuentes de información para este fin las constituyen las entrevistas con actores locales y el análisis de los últimos informes de Instituto Nacional de Estadística y Censos. Con un uso eficiente de estas fuentes se podría estimar cual sea la situación socioeconómica de la zona de influencia y su situación con relación a la actividad turística (infraestructura turística, capacidad del recurso humano para atender al turista, nivel de escolaridad, índice de criminalidad, entre otros).

Algunas de las labores complementarias al proceso de evaluación son:

a. Evaluación del potencial turístico de los sitios en la zona de influencia

Actualmente la relación del Refugio con los actores locales (emprendimientos comerciales, grupos comunales, reserva Chenailles, entre otros) no es tan cercana y no existe una comunicación fluida.

A la postre esta información será relevante para poder identificar nuevas formas en que los vecinos (empresarios independientes o micro empresas) se logren integrar en la producción de insumos, productos o servicios para mejorar la oferta turística (creación de encadenamientos productivos). En su etapa de diagnóstico el Lic. Carrillo menciona:

*“El desarrollo de un producto agroturístico local o experiencias relacionadas con la pesca y las actividades agropecuarias”.*

(Carrillo, 2015, com. per.).

### **5.3.2. Estudio de las capacidades locales para emprendimientos turísticos**

Hasta hoy el turismo en la zona se ha venido trabajando de manera empírica y poco planificada. De ahí la importancia de que el Refugio adquiriera un rol protagónico en la gestión de la actividad turística de la región. Se debe coordinar con entidades encargadas de formación e investigación (UCR, UNED, INA, entre otras) para la adquisición de recursos técnicos y humanos con miras a

habilitar en las comunidades las capacidades necesarias para catalizar procesos de mejora en su calidad de vida.

### **Apoyo en el fortalecimiento de la capacidad de gestión de los actores locales a través de capacitaciones y asistencias técnicas**

Como resultado de un diagnóstico, más profundo que el realizado durante la elaboración de este documento (a través de una colaboración interinstitucional), de las capacidades existentes en emprendedores locales, se tendría un conocimiento claro de las necesidades presentes en la zona de influencia relacionadas con el desarrollo de capacidades en los emprendedores.

El Lic. Carrillo identifica esta deficiencia durante su etapa de diagnóstico y la menciona como la necesidad de un:

- “- Desarrollo de investigaciones y proyectos conjuntos,*
- Trabajo compartido con instituciones regionales y comunidades”*

(Carrillo, 2015, com. per.).

El Refugio debería coadyuvar en todo lo referente a la implementación de procesos de capacitación.

### **Ayudar a identificar líneas de financiamiento para el desarrollo de emprendimientos locales**

Un componente ineludible dentro del diagnóstico de emprendimientos en la zona de influencia, consiste en identificar posibles fuentes de recursos financieros que apoyen las iniciativas locales. Durante este proceso nunca se debe perder de vista que su éxito como agente promotor de una mejor calidad de vida, descansa en la visión de conjunto que se tenga (un emprendimiento apoyando a otros en su operación: hospedaje, alimentación, transporte, servicio de guías locales, alquiler de equipo, producción de insumos alimentarios, confección de artesanías, entre otros).

### **5.3.3. Estructuración del sistema de guías locales**

Es importante iniciar con la formación de guías locales que puedan atender la necesidad de los visitantes por interpretar el patrimonio natural y cultural que se resguardan en el RNVS Bahía Junquillal, para esto es necesario iniciar procesos con las instituciones encargadas de dicha formación (INA, UNED, PRONAMIPE, entre otros) con el fin de capacitar a grupos organizados de la comunidad de Cuajiniquil. El fin último de esta capacitación es que estas personas obtengan los conocimientos básicos del Área de Conservación Guanacaste, El RNVS Bahía Junquillal y su zona de influencia. Esto habilitará a estas personas para brindar servicios de calidad y obtener el documento que los acredite como guías locales.

Es importante reglamentar la actividad de guiado con el fin de proteger a aquellos que ayudan al Refugio a través de ella (guías locales) y a los visitantes que hacen uso de este servicio (se deben crear normas de conducta, tarifas justas, código de ética y ordenamiento en general).

### **5.3.4. Búsqueda y formación de guías locales**

Este proceso requiere de la visitación continua a las comunidades aledañas (sitios de reunión como iglesias, grupos locales e instituciones educativas). Se debe hacer un esfuerzo por buscar candidatos idóneos que quieran desempeñarse como guías. Para hacer atractiva la tarea, inicialmente, los y las guías deben de gozar de ciertos “beneficios” (exonerárseles de la cuota de entrada cuando visitan el Refugio con sus familias, asegurarles un proceso continuo de formación). Algunas instituciones locales podrían ayudar en esta búsqueda y reclutamiento de guías locales (INA, Comité de Iglesias, Asociación de Desarrollo Integral, colegios cercanos, entre otros).

Durante el proceso de formación se considera valiosa la participación del ACG procurando enriquecer los cursos que se imparten con información relativa a Área de Conservación Guanacaste; la cual se ha concebido desde sus inicios como un solo bloque conservado que se compone de diferentes ambiente desde el sector marino protegido hasta las faltas de la parte norte de la cordillera de

Guanacaste (Orosí, Cacao, Rincón de la Vieja) ubicadas en la vertiente caribe. La información tendría un fuerte componente relativo al RNVS Bahía Junquillal.

Las personas que aprueben satisfactoriamente el proceso de formación recibirán la respectiva acreditación (ICT-SINAC), y podrán fungir como guías del Refugio.

Se espera que a la postre estos guías locales coadyuven en la atención de los visitantes y brinden apoyo a la administración del Refugio. La actividad del guiado ayudara brindando mayor presencia en el ASP, controlando el flujo de visitación, mejorando la calidad de la experiencia de los visitantes. Además al ser una fuente alternativa de empleo para las comunidades aledañas se espera que mejore sustancialmente las relaciones entre el ASP y los actores locales.

Para ordenar adecuadamente el servicio de guiado se debe diseñar un Reglamento de Guías, este asegurará una gestión efectiva de este proceso.

Nota: se aconseja que parte del proceso de formación de los y las guías consista en acompañar a guías con experiencia, que trabajen en el Refugio o en cualquier otra ASP, mientras visitan los sitios en un tour regular (esto promoverá la familiarización de los futuros guías con la dinámica general de la labor de guiado).

#### **5.4. Propuesta de promoción y comunicación**

*“Es fundamental para la operación turística establecer la estrategia de mercado y formas de atraer a los consumidores que sean rentables para la operación del Refugio”.* (Carrillo, 2015, com. per.).

Para lograr un aumento en la visitación del sitio, y sobre todo para lograr que esta visitación se distribuya más equitativamente a lo largo del año (actualmente se concentra en los días de semana santa, fin y principio de año) es necesario implementar un programa de promoción y mercadeo del Refugio; a continuación se mencionan aquellos aspectos que el presente plan sugiere implementar.

#### **5.4.1. Desarrollar un plan de mercadeo**

Se debe implementar un plan de mercadeo que busque dar a conocer al RNVS Bahía Junquillal tanto a nivel nacional como internacional con el propósito de aumentar el número de visitantes que acuden al sitio. Este plan de mercadeo debe estar apoyado sobre la filosofía del desarrollo sostenible ofreciendo un servicio que satisfaga las expectativas de los visitantes a través de una experiencia de calidad.

##### ***Objetivos del plan de mercadeo:***

- Brindar un servicio de calidad por medio de la aplicación de estándares que contribuyan a depurar desde sus primeras etapas, todo el proceso de “producción” de los servicios.
- Lograr el mejoramiento continuo de la infraestructura turística y las facilidades de uso público respetando la consigna del desarrollo sostenible.
- Posicionar al RNVS Bahía Junquillal en un lugar protagónico tanto para el turismo nacional (que gusta de acampar al aire libre) como del turismo internacional hospedados en los hoteles cercanos.
- Incentivar una relación estrecha con las comunidades en la zona de influencia con el fin de implementar una promoción cruzada, donde tanto el Refugio como los actores locales puedan beneficiarse de la actividad turística, ampliando los canales de distribución.

##### **Acciones:**

1. Establecer una campaña Regional del RNVS Bahía Junquillal y sus atributos, para esto es necesario:
  - Identificar los medios idóneos (que lleguen al mercado objetivo). Dicha campaña estará dirigida a los distribuidores y a las comunidades aledañas.
  - Promover buenas relaciones entre el Refugio y su zona de influencia.

- Se debe tratar de presentar el turismo sostenible como una posible alternativa para integrar otros emprendimientos locales.
2. Implementar una comunicación asertiva con los visitantes, en este sentido se debe hacer un uso adecuado de la rotulación, folletería y recursos interpretativos (entre ellos guías locales).
  3. Proceso de comunicación asertivo con los funcionarios del Refugio, para esto es necesario:
    - Sistematizar programas de inducción (nuevos funcionarios) y actualización relativos a las iniciativas de comercialización y las campañas de comunicación que se implementan.
  4. Oficialización de la marca que conjugará los atributos del RNVS Bahía Junquillal y sobre la que se harán esfuerzos de posicionamiento. Para esto es necesario:
    - Diseñar la marca.
    - Registrar dicha marca.
    - Crear el manual de marca.
    - Oficializar el uso de marca.

La expresión gráfica de la marca (logotipo) deberá estar presente en los rótulos de ingreso del parque y parte de la rotulación interna. También se imprimirá en material publicitario, comunicados internos o externos.

Nota: en este aspecto resulta valioso el realizar esfuerzos conjuntos con empresarios de la zona u hoteles para realizar una promoción en conjunto.

### **Objetivos específicos del área estratégica de mercadeo del Refugio**

- Establecer técnicas que permitan identificar a los integrantes de la cadena de distribución (intermediarios como: tour operadores, establecimientos de hospedaje, restauración, transportistas, administradores de sitios web,

agencias de viajes, entre otros), medios aptos para promoción regional y oferta turística del área de influencia.

- Encontrar un medio efectivo que permita establecer incentivos indirectos hacia los actores que promueven la visitación al RNVS Bahía Junquillal.
- Diseñar un sistema de tarifas diferenciadas que promueva una mayor visitación del ASP, según los segmentos de mercado identificados para el RNVS Bahía Junquillal.
- Promocionar desde las diferentes cámaras de turismo e ICT al RNVS Bahía Junquillal y su área de influencia como complemento al resto de atractivos turísticos de Guanacaste Norte.
- Diseñar un plan de medios que identifique los medios regionales idóneos para promocionarse, y cuantifique su alcance (valorando costo-beneficio).

#### **5.4.2. Diseño de canales de distribución para el producto turístico**

Actualmente los visitantes que llegan al Refugio lo hacen principalmente porque algún familiar o amigo les contó de la existencia y atributos del sitio. La administración del ASP no realiza ningún tipo de promoción y no existen canales de distribución bien definidos (aquellos actores que hacen que un producto se encuentre disponible para el usuario).

El establecer vínculos con los actores de turismo en la región es prioritario, pues ellos son los que conocen el entorno comercial en materia turística y continúan en el medio por su eficacia en el arte de comercializar los productos turísticos disponibles en el mercado.

Algunos aportes que se desprenden de un buen uso de los canales de distribución son:

- Ayudan a conocer (pues dan información indirecta) el entorno comercial en el cual se inserta el producto.
- Con sus comentarios y consejos pueden ayudar a depurar el producto.

- Son medios eficaces para una difusión asertiva de la información del ASP tendiente a persuadir al público objetivo.
- Dentro de la gran gama de oportunidades que ofrece el Refugio ayudan a ajustar la oferta a las necesidades del visitante.

Debido a la ubicación y al entorno en el que se circunscribe el “producto” ofrecido en el RNVS Bahía Junquillal los canales de distribución podrían incluir agencias de viajes o tour operadores, las cuales vendan paquetes turísticos de la zona de El Jobo.

Se considera prioritario identificar y conformar una base de datos con la información de los intermediarios, sean estos regionales, nacionales o internacionales.

Esta base de datos debe clasificar a los diferentes actores por categoría (según sean estos tour operadores, agencias de viajes, administradores de páginas web y transportistas, entre otros). Además se documentará el nombre de la persona encargada del área comercial de la empresa.

Se debe de diseñar y establecer un reglamento que posibilite la aplicación de acciones que conduzcan a obtener un beneficio mutuo (ASP e intermediario). Los aspectos que se considera necesarios que formen parte de este reglamento son: requisitos para ser distribuidor, derechos y obligaciones, posibles sanciones, transferencia de derechos, acciones a tomar en caso de cierre imprevisto del Refugio, política de cancelaciones, márgenes de distribución entre otras.

Como parte de la depuración de la cadena de distribución se debe desarrollar una herramienta informática (en el sitio web del ACG) que permita a los intermediarios el hacer reservaciones en línea y acceder a cifras de ocupación en tiempo real y poder conocer la disponibilidad de espacio.

Además el sitio web deberá mostrar apartados donde se den a conocer aspectos como: estado actual de la flora y fauna, principales investigaciones, características del Refugio, proyectos de extensión del ASP, datos sobre las

encuestas aplicadas al público, foros, comentarios en redes sociales (Facebook, Twitter y Tripadvisor, entre otros), avisos, noticias, contactos, etc.

#### **5.4.3. Incentivo a los intermediarios que ofrecen el producto turístico**

Legalmente existen algunos impedimentos que no permiten ofrecer márgenes de intermediación, de manera que todo incentivo que se ofrezca a los intermediarios debe tomar la forma de un valor agregado del producto exclusivo para aquellos actores que promocionan el Refugio de forma comprobada y cuyo accionar es afín a los objetivos de conservación del sitio.

Como parte de estos incentivos, los intermediarios siempre:

1. Podrán tener una comunicación expedita con la administración del Refugio.
2. En la medida de lo posible se les debe asegurar espacio para sus clientes.
3. Tendrán un acceso diferenciado al Refugio (donde no tengan que hacer fila para registrarse).
4. Tendrán un programa de capacitación (en temporada baja), gestionado por medio de la administración del Refugio.
5. Acceso continuo a: resultado de investigaciones (vida silvestre, aspectos climáticos, aspectos culturales, etc.) y análisis de encuestas aplicadas a los visitantes.
6. Se organizará una actividad conjunta con personal del Refugio, donde los distribuidores podrán traer a sus familias para disfrutar y mostrarles los atributos del sitio.

Tomando en cuenta el aspecto sostenible del presente plan de turismo, es menester aclarar que con antelación a fomentar una depuración de los canales de comercialización y promoción del Refugio, es indispensable contar con la herramienta de gestión de los flujos de visitación bien consensuada (recursos, unidades de paisaje, indicadores, umbrales, entre otros).

#### 5.4.4. Estrategias de fijación de precios

Otra de las necesidades evidenciadas en el diagnóstico es el “*establecimiento de tarifas diferenciadas para los distintos segmentos y la oferta generada*”.

(Carrillo, 2015, com. per.).

Se debe hacer una reunión donde se discutan aspectos relevantes relacionados con la actual forma de establecer el precio (principalmente admisión) en las áreas protegidas del SINAC. El decreto de tarifas debe sufrir una modificación con el fin de sistematizar la forma en la que se deben establecer los precios. Toda propuesta de fijación de precios debe considerar ciertos factores, tanto internos como externos, los cuales determinarán la decisión del establecimiento del precio del servicio o producto a ofrecer.

Estos factores son:

##### **Factores internos**

- Objetivos del mercadeo
- Estrategia del mix de mercadeo
- Costes
- Factores organizativos

##### **Factores externos**

- Estructura del mercado y la demanda
- Competencia
- Otros factores como economía, intermediarios, etc.

Es necesario que el SINAC o el ACG tomen en cuenta las técnicas que existen para fijación de precios, entre ellas:

1. Fijación de precios basada en el coste: consiste en añadir un margen de ganancia estándar al coste del producto o servicio.
2. Fijación de precios basada en objetivos de beneficios: consiste en cubrir los gastos de producción y comercialización de un producto en el mercado, o para conseguir el porcentaje de beneficio deseado.
3. Fijación de precios basado en el valor: consiste en establecer el precio según el valor percibido del producto o servicio, esta utiliza la percepción del valor por parte del comprador, no el coste del vendedor.

4. Fijación de precios basado en la competencia: establece los precios para oponerse a la competencia, prestando menos atención a los costes o a la demanda.
  5. Fijación de precios para la penetración en el mercado: consiste en fijar un precio inicial bajo para penetrar en el mercado rápidamente y con amplitud, la meta es ganar cuota de mercado.
  6. Fijación de precios por paquetes de productos: consiste en comercializar un “paquete” que combina varios productos y/o servicios con un precio más competitivo (inferior a la suma de los precios de cada producto o servicio adquirido de forma individual).
  7. Descuentos por volumen: consiste en ofrecer tarifas especiales estimular las compras en grupo.
  5. Discriminación de precios: consiste en discriminar entre los diferentes segmentos del mercado que adquieren el producto o servicio que se ofrece.
- Cualquiera de estas estrategias o técnicas se puede aplicar en el RNVS Bahía Junquillal, con el fin de aumentar la visitación al ASP y a su zona de influencia.

#### **5.4.5. Confección de material informativo y educativo**

No existen en la actualidad despleables o panfletos para entregar al público que visita el ASP.

Dentro del proceso de lograr una visita responsable al Refugio se encuentra el saber direccionar a los visitantes para que adquieran una actitud positiva hacia el medio que están a punto de conocer. En este punto resulta muy conveniente la producción de una serie de materiales informativos que busquen acercar al visitante a la idea de conservación que se promociona en el ASP. Pensando en esta información que se suministrará al visitante en el sitio, es necesario:

- a. Diseñar de un folleto de información general del Refugio.
- b. Diseñar una auto guía de interpretación ambiental para los diferentes senderos.

El ambiente que se disfruta en el RNVS Bahía Junquillal presenta una interesante mezcla de patrimonio natural (con bosque seco, ambiente de manglar y zona marino costera) con patrimonio cultural (vestigios de civilizaciones precolombinas). Además la metamorfosis que experimenta el bosque seco casi a mediados del año (por lo general en mayo), pasando de un paisaje árido con predominancia de tonos claros a un ambiente exuberante con diversidad de tonos de verdes, añade variedad a la experiencia que se puede disfrutar en el sitio a lo largo del año.

Tomando en cuenta que las personas que visitan el Refugio en la actualidad lo hacen motivadas por el disfrute de la playa y el mar, la interpretación general del Refugio debe tratar de concientizar a los visitantes sobre la fragilidad que caracteriza a los ecosistemas marino-costero. Además se debe procurar estratégicamente, que los visitantes se adentren en el ecosistema de bosque que protege el Refugio, pues es allí donde se harán esfuerzos para tratar que los visitantes adquieran una actitud positiva en la valoración del bosque seco y el legado precolombino del sitio.

Es importante aclarar que gran parte de la interpretación del Refugio y sus senderos se pretende que sea a través de la contratación del servicio de guiado (especialmente para grupos de personas extranjeras), eventualmente se espera que estos mismos guías puedan atender a grupos de interés para el ASP.

Cuando la interpretación se haga a través de una auto guía, la misma debe brindar una interpretación amena y concisa. Esta se debe apoyar con algunos números en los senderos que remitan a un texto en la auto guía. La auto guía se podrá “descargar” en los sitios con conexión inalámbrica del Refugio (wi-fi) o antes de llegar al ASP a través del sitio web del ACG.

En puntos específicos se pueden instalar rótulos explicativos para su interpretación, de manera que los visitantes puedan conocer datos concretos, pero diseñados para una sola idea (la cual será el mensaje particular de ese sendero).

Es necesario que el mensaje en el rótulo se pueda leer de forma rápida y que el mismo esté en un lenguaje sencillo.

A continuación se ofrece un ejemplo de la interpretación del sendero la laguna:

- 1) Bienvenida al sendero. Breve explicación del ecosistema de bosque de manglar (tipo de reproducción de los mangles, factores bióticos y abióticos asociados, especies dominantes, función de este tipo de ecosistema). Normas de comportamiento de los visitantes, distancia y tiempo de recorrido.
- 2) Explicación del papel del bosque de manglar como sitio de cría para muchas especies de organismos marinos.
- 3) Explicación de las dos realidades que enfrenta el ecosistema de manglar dentro del contexto del bosque seco tropical (estación seca y estación lluviosa).
- 4) Explicación sobre importancia de bosque de manglar como barrera que atrapa los sedimentos que podrían causar problemas en la vida marina.
- 5) Explicación de la historia natural de las bromelias terrestres y cactus aéreos.
- 6) Explicar la evolución de las plantas tropicales para desarrollar sistemas de defensa contra los organismos herbívoros (ejemplo el Pochote).

Para el diseño de todo este material se debe contratar a un profesional o capacitar a una persona en el Área de Conservación Guanacaste para que se encargue de la creación de folletos y otro tipo de documentos educativos e informativos más atractivos. Este material se debe diseñar no solo pensando en su fin inmediato (información o persuasión), sino también previendo que el mismo sea coleccionable y ayude en la promoción del Refugio.

En materia de promoción se debe considerar que gran parte de la población flotante de turistas extranjeros que se encuentra en Guanacaste ingresan por el Aeropuerto de Liberia (Daniel Oduber) por lo tanto es necesario coordinar con las cámaras de turismo, ICT u otras instituciones con operaciones en el aeropuerto (compañías de alquiler de vehículos, tiendas de souvenir, entre otras) la posibilidad

de ubicar material promocional en sus puestos de información. Esto hace necesario el diseñar material promocional pensado en los sitios donde se ubicará, por lo tanto se debe incorporar información relativa a los atractivos del Refugio, como llegar a él (autobús, taxi, etc.), rutas de acceso, tiempo de las actividades que se pueden realizar, tours guiados disponibles, precio del tiquete de ingreso, precio del derecho de camping y un pequeño croquis de la infraestructura existente para disfrute del visitante.

## **5.5. Propuestas para el entorno del ASP**

### **Infraestructura**

A continuación se citan algunas de las intervenciones que se deben implementar en el área de influencia en materia de infraestructura de apoyo con el fin de mejorar tanto la promoción del Refugio como para mejorar el servicio que se brinda.

#### **5.5.1. Caminos de acceso**

Se debe propiciar una estrecha relación entre el personal administrativo del Refugio y las organizaciones locales (tanto públicas como privadas). Una vez establecida una estrecha relación con las instituciones y gobiernos locales será importante iniciar una gestión para lograr que las vías de acceso al Refugio continúen en las mejores condiciones (actualmente, debido a los nuevos proyectos turísticos desarrollados en la zona, se está mejorando las condiciones del camino actual). Se torna necesario pedir al Ministerio de Obras Públicas y Transporte (MOPT) que considere en este remozamiento del camino la ubicación de reductores de velocidad en el camino que atraviesa el ASP.

Como complemento a este mejoramiento del camino de acceso, el RNVS Bahía Junquillal debe coordinar con otras instituciones la ubicación de puentes aéreos para la fauna arborícola.

### **5.5.2. Señalización**

La administración del Refugio, debe gestionar a través de otras instituciones (ICT, MOPT, entre otras) la elaboración de un conjunto de rotulación direccional para ubicar en el entorno del ASP. La rotulación existente no es la más indicada.

La señalización que se instale debe ser homogénea en cuanto al diseño, colores y materiales, respetando la imagen institucional del ACG.

La señalización debe considerar las siguientes vías:

- Vía de acceso desde la ciudad de Liberia hasta el RNVS Bahía Junquillal.
- Vía de acceso desde la ciudad de La Cruz-El Jobo-Junquillal.

### **5.6. Propuesta de seguimiento al plan de turismo sostenible**

Dentro de la implementación de cualquier plan que pretenda conseguir un objetivo, la vigilancia de que ese objetivo se esté cumpliendo es determinante, este monitoreo es el que permite juzgar si el plan es adecuado o si por el contrario se necesita variar la estrategia. A continuación se citan los aspectos más relevantes susceptibles al seguimiento para el presente plan.

#### **5.6.1. Monitoreo y evaluación de la calidad de la experiencia de los visitantes**

La implementación de un sistema de monitoreo y evaluación de los servicios que brinda el Refugio y la calidad de la experiencia general que ofrece este destino es de vital importancia. A través de este instrumento se puede sondear en que aspectos se debe mejorar.

El sistema de monitoreo debe tener indicadores y umbrales que determinan niveles óptimos que es necesario promover, niveles aceptables que se deben mejorar y niveles inaceptables que deben encender una alarma que demanda acciones inmediatas por parte de la administración.

Además este sistema determinará la periodicidad en la cual se deban aplicar encuestas de satisfacción. Éstas recopilarán de manera ordenada y sencilla los datos que luego alimentaran una matriz, cuyo análisis coadyuvará en

la toma de decisiones. También se debe contar con un buzón de sugerencias, para que aquellas personas que deseen expresar algún comentario (disconformidad, consejo, etc.) lo puedan hacer sin impedimentos. (Ver anexo 6).

### **5.6.2. Atención al cambio climático**

Es necesario monitorear los impactos derivados de la actividad turística. Actualmente el fenómeno del cambio climático y la continua variación en el comportamiento de las especies (animales y vegetales) complica un poco el discriminar que comportamiento se asocia al impacto del turismo y cual al cambio climático (el efecto de ambos fenómenos y su mitigación son aspectos prioritarios en el accionar de las áreas silvestres protegidas del SINAC). Por esta complejidad es de suma importancia que en el marco de la evaluación del Programa de Turismo Sostenible el ASP se tenga acceso a estudios de línea base (investigaciones en biología, botánica, dendrología, entre otras) dentro del área protegida. Además se debe evaluar el impacto en la zona de influencia (aquí es importante acudir a la ayuda de la academia a través de sus investigaciones en ciencias sociales, educación, economía, etc.).

### **5.6.3. Evaluación y seguimiento del Plan de Mercadeo**

Con el fin de obtener los máximos insumos derivados del Plan de Mercadeo es necesaria la aplicación periódica de encuestas. Estas deberán ser diseñadas, analizadas y procesadas por el Programa de Ecoturismo del ACG. Dicho programa deberá socializar, con los funcionarios del Refugio, los resultados obtenidos de las encuestas, en procura de dar seguimiento a la operación integral del sitio (aprovechar los puntos fuertes y mejorar los puntos débiles). El monitoreo del Plan debe considerar también el área de influencia, por ello también se deben aplicar encuestas (al menos una vez al año) en ésta, para determinar la efectividad de las campañas de comunicación y el reconocimiento de la marca que existe en las comunidades aledañas, hoteles de la zona, empresas de restauración, tour operadores, agencias de viajes, entre otros.

Además de las labores de monitoreo antes mencionadas, a continuación se citan algunas otras tareas asociadas al seguimiento del plan de turismo sostenible; para sistematizar su interpretación y simplificar la toma de decisiones derivada, las mismas se descomponen en varios indicadores.

#### **5.6.4. Procesos de gestión dentro del RNVS Bahía Junquillal**

1. En el plan de turismo sostenible del Refugio se han establecido los medios que permitan evaluar su desempeño y su nivel de cumplimiento.
2. La administración del Refugio tiene claro cuál es su área de influencia.
  - a. El ASP tiene en su poder un diagnóstico actualizado del patrimonio natural y cultural, la infraestructura turística y la situación socioeconómica del área de influencia.
  - b. Este diagnóstico establece aspectos relativos a la capacidad de gestión de los emprendimientos en dicha área, sus necesidades y las oportunidades potenciales de cara al turismo (encadenamientos productivos).
4. Se cuenta con una evaluación de los recursos disponibles y los socios existentes para conseguir una adecuada implementación del plan de turismo sostenible del RNVS Bahía Junquillal.
5. El ASP hace un esfuerzo por promover que sus visitantes conozcan los emprendimientos locales (en la zona de influencia) y otras áreas protegidas del país.
6. Existe una coordinación constante con empresas turísticas para que éstas den a conocer la oferta turística del RVS Bahía Junquillal.

#### **5.6.5. Sistema de reservaciones**

7. Evaluar eficiencia del sistema con factores críticos como confiabilidad, seguridad, facilidad de uso.

#### **5.6.6. Nivel de satisfacción de los visitantes**

8. Se ha elaborado un instrumento para conocer el nivel de satisfacción del visitante y se aplica de forma sistemática. Además se toman las medidas correctivas sobre aquellas variables sujetas a mejorar.

a. Dicho instrumento da la oportunidad de que el público visitante haga comentarios o externe quejas sobre: su percepción del RNVS Bahía Junquillal, sus prácticas de sostenibilidad, servicios, información e infraestructura turística en general.

9. Existe en el plan de manejo acciones claras para mitigar los impactos negativos causados por la actividad turística (depuración de la herramienta para el manejo de los flujos de visitación).

a. La herramienta para el manejo de los flujos de visitación permite identificar y monitorear (mediante un registro escrito) los impactos negativos inherentes a la visitación (ambientales, sociales y de manejo).

#### **5.6.7. Atención de emergencias**

10. El Refugio cuenta con un Plan de Contingencias y un Protocolo de Actuación en Caso de Accidentes (desastres naturales, accidentes y emergencias). Estos procedimientos son de conocimiento de todas las personas que laboran el sitio (sean funcionarios o no).

a. El RNVS Bahía Junquillal cuenta con implementos de seguridad (extintores, equipo de salvamento, botiquines, suero antiofídico, entre otros).

b. Se han establecido nexos con otras instituciones o actores locales que pudieran integrarse de forma expedita en la atención de emergencias (empresas concesionarias, Cruz Roja, bomberos, paramédicos y fuerza pública, entre otros).

c. El Refugio cuenta con salidas de emergencia que están debidamente señalizadas y permiten el paso franco en todo momento.

d. El ASP cuenta con un Protocolo de Evacuación y es de conocimiento de todos sus funcionarios (personal de planta o concesionarios) y público visitante.

e. Existe un plan de monitoreo en aspectos tendientes a brindar seguridad a visitantes, funcionarios e instalaciones (prácticas de movilización en caso de incendios forestales, simulacro de accidentes, entre otros).

#### **5.6.8. Infraestructura y equipo**

11. Se cuenta con un plan de mantenimiento de infraestructura y equipos (senderos, miradores, mesas de picnic, parrillas, servicios sanitarios, tanque de agua, duchas, oficina, vehículos y casa de funcionarios, entre otros).

a. Existe una calendarización de revisiones para comprobar el buen estado y mejorar la calidad de las instalaciones y equipos.

b. Se cuenta con un encargado, y existe un registro documental, del seguimiento de: estados de infraestructura y equipos (conductos de aguas de consumo y residuales, limpieza, pintura, rótulos, senderos y camino de acceso, entre otros).

c. Existe un programa de mantenimiento preventivo para todos los equipos e instalaciones eléctricas del Refugio (paneles solares, baterías, cableado, monitores, entre otros).

#### **5.6.9. Gestión del agua**

12. Se encuentra en operación un sistema de tratamiento de aguas residuales, que evitar su desalojo directo (sin ningún tipo de tratamiento) en cualquier cuerpo de agua o el subsuelo.

a. Se dispone de las aguas servidas tras haber implementado un proceso de depuración de las mismas evitando producir alteraciones en el medio ambiente.

b. Se aprovechan eficazmente las aguas servidas de calidad aceptable.

13. La evacuación y el control del agua de lluvia se realiza a través de sistemas que no implican la alteración del medio natural.

14. El RNVS Bahía Junquillal cuenta con un plan en el cual se estipulan las metas de ahorro de agua que el ASP se ha para cada periodo (mes, trimestre, semestre, etc.).

a. En la zona de uso intensivo se brinda información y se dispone de las facilidades necesarias para poder ahorrar agua.

b. El Refugio cuenta con una persona responsable y un cronograma de ejecución de actividades que procuren el ahorro de agua. Los otros funcionarios y concesionarios conocen a la persona encargada de este proceso y les es familiar el conjunto de actividades contempladas en el cronograma.

c. Periódicamente se implementan campañas para el ahorro de agua, dirigido a visitantes y al personal del ASP.

d. Se han instalado dispositivos para el ahorro de agua en grifos, duchas y otros.

15. Existe una programación sistemática relativa a la búsqueda de fugas en las tuberías del ASP, para lo cual se hacen revisiones periódicas y se lleva un registro de ubicación y reparación de las mismas. Este registro incluye el presupuesto dedicado a la compra de materiales para dichas reparaciones.

16. Se cuenta con un registro cronológico y análisis estadísticos mensuales sobre datos de consumo de agua.

a. Se monitorea continuamente el consumo de agua por medio de medidores.

#### **5.6.10. Políticas de compras**

17. El RNVS Bahía Junquillal tiene una política de compras y utilización de productos que obedecen a una serie de criterios ambientales y sociales contemplados dentro del esquema de valores del sitio (normas sociales y ambientales).

a. Existe un registro de proveedores que pretende garantizar el cumplimiento de las normas sociales y ambientales del plan de compras (compras efectuadas utilizando la “caja chica” del Refugio).

- b. Se prefieren productos de la zona congruentes con el enfoque sostenible del Plan de Turismo, por ejemplo favoreciendo aquellos productos originados de iniciativas de corte inclusivo, con mayor participación de la mujer, de agricultura orgánica.
- e. En la medida de lo posible los productos alimenticios se compran en envases grandes y se prefieren envases de vidrio, material reciclable o reutilizable.
- f. Se promueve el uso de implementos de uso prolongado evitando así productos desechables (vajillas de cartón, plástico y aluminio, entre otros).
- g. Los detergentes para lavar vajillas o ropa provienen de proveedores de productos “amigables con la naturaleza” (biodegradables).
- h. Se reduce al mínimo la utilización de bolsas de plástico no biodegradable.
- i. Se cuenta con un registro cronológico y análisis estadísticos mensuales sobre datos de consumo general combustible fósil. Y se promueve su utilización al mínimo.

#### **5.6.11. Manejo de desechos**

18. El Refugio cuenta con un Plan de Manejo de desechos que se cumple rigurosamente.
- a. Se monitorea de forma continua la producción de desechos sólidos (cantidad, peso y composición).
  - c. El Refugio tiene un responsable y un cronograma de actividades conducentes a la reducción de desechos. El personal del Refugio conoce dicho programa y colabora con la persona responsable.
  - d. Se cuenta con basureros adecuados para el depósito y gestión de los desechos orgánicos.
  - e. Se procura que los desechos orgánicos producidos sean utilizados en un programa de compostaje u otra disposición apropiada.

- f. En el Refugio existen recipientes adecuados para la separación de la basura (aluminio, plástico, vidrio y papel).
- g. El RNVS Bahía Junquillal dispone de un lugar acondicionado para la separación final de los desechos.
- h. Los desechos sólidos generados son almacenados apropiadamente para su disposición final.
- i. El Refugio participa en un programa de reciclaje al cual se envían los desechos debidamente clasificados.
- j. El Refugio verifica que la recolección y disposición final de los desechos se hace en forma sostenible.
- k. En la zona de acampar se cuenta con la información y las facilidades necesarias para que se pueda hacer separación de desechos.

#### **5.6.12. Calidad de la información**

19. La información que se brinda al visitante es pertinente, de fácil acceso y de buena calidad.

- a. Existe en el RNVS Bahía Junquillal una evaluación periódica del tipo de información suministrada por funcionarios y guías de turismo.
- b. Periódicamente se evalúa la información que se brinda a los visitantes (material impreso, rotulación y sitio web del ACG).

20. El Sitio cuenta con la rotulación necesaria, ubicada adecuadamente y diseñada según las normas (tomando en cuenta el manual de rotulación del SINAC).

- a. Dentro del Refugio se cuenta con la rotulación adecuada.

Evaluar comprensión del usuario.

- b. En la ruta de acceso al Refugio se cuenta con la señalización vial necesaria.

Retroalimentación de su utilidad por parte de los visitantes que llegan por su propia cuenta.

21. El Refugio posee una interpretación del patrimonio adecuada y atinente con el perfil de visitante que se recibe.

#### **5.6.13. Capacidades del recurso humano**

22. El personal del RNVS Bahía Junquillal conoce, respeta y aplica las herramientas diseñadas para lograr una gestión sostenible del sitio (políticas, plan de manejo, plan de turismo sostenible y otras normativas que rigen el ASP).

23. Se cuenta con un plan de capacitación, el cual el Refugio gestiona adecuadamente, en aras de depurar las destrezas de su personal y demás personas involucradas en la operación del sitio (voluntarios, guías locales, etc.).

Evaluar conocimiento oportuno y desempeño adecuado de cada funcionario del programa de turismo.

a. Existe un mecanismo de evaluación y control de los resultados, en la implementación del plan de capacitación.

b. El plan de capacitación incluye a todo el personal del Refugio, tomando en cuenta la naturaleza de su función (todo funcionario será depurar su conocimiento en prácticas ambientales, socioculturales, de salud y de seguridad relacionadas con su función).

c. Existe un plan de capacitación para guías y personas de apoyo a nivel local y se promueve su cumplimiento.

d. El Refugio promueve y coadyuva en la capacitación para las MIPYMES y emprendimientos locales.

24. El Refugio tiene personal especializado que puede guiar y brindar información detallada a personas y grupos de interés.

25. El Refugio busca y promueve los medios y espacios para el intercambio de experiencias entre su personal, siempre en pro del fortalecimiento de capacidades.

#### **5.6.14. Relación con actores locales**

26. Debido a la inclusión de actores locales en actividades de capacitación, éstos conocen y se involucran activamente en las iniciativas y acciones del Plan de Turismo Sostenible del RNVS Bahía Junquillal.

27. Tanto actores locales como personal del RNVS Bahía Junquillal asisten a reuniones y talleres donde se socializan factores relacionados con la implementación del Plan de Turismo Sostenible.

28. Existe una promoción activa, por parte de actores locales, de la oferta de servicios y facilidades que brinda el Refugio.

Reconocimiento suficiente a nivel nacional e internacional y uso adecuado de parte de distribuidores.

29. El ASP y los actores locales han elaborado un Código de Ética para el desarrollo de la actividad turística en el Refugio y su área de influencia.

30. En sus visitas al ASP los actores locales conocen y aplican lo dispuesto en el Reglamento de Uso Público, la herramienta para el manejo de los flujo de visitación, el Código de Ética y demás normativa instauradas en el Refugio.

#### **5.6.15. Beneficios Sociales y Económicos**

31. El Refugio promueve la participación de personas de las comunidades aledañas en el desarrollo de la actividad turística dentro del ASP.

32. El Refugio coadyuva en la creación de emprendimientos vinculados a la actividad turística en las comunidades aledañas (encadenamientos productivos).

Evaluar grado de participación en actividades propuestas e interés de parte de intermediarios.

33. El Refugio busca el apoyo coyuntural de instituciones formadoras y ayuda a brindar los cursos de capacitación necesarios para que las personas de las comunidades aledañas puedan efectivamente aprovechar la actividad turística para su bienestar.

34. El RNVS Bahía Junquillal divulga las actividades y emprendimientos complementarios (recreativos, de restauración, hospedaje y culturales, entre otros) que tienen lugar en su zona de influencia.

35. El Refugio consume productos y servicios ofrecidos por microempresas locales.

36. El RNVS Bahía Junquillal colabora periódicamente con espacios y facilidades para el uso de los empresarios locales que ofrecen sus productos y servicios a los visitantes (en coordinación con empresas concesionarias de algunos servicios).

#### **5.6.16. Contacto con la naturaleza y cultura local**

36. Los visitantes al RNVS Bahía Junquillal reciben información sobre el patrimonio natural y cultural y sobre la importancia de su participación en la conservación de ambos.

37. Se incluye en la interpretación de la naturaleza y del patrimonio cultural: dinámicas, experiencias vivenciales y técnicas creativas.

38. Se promueven en el ASP actividades que fomenten la conservación del patrimonio histórico, la cultura y las tradiciones de las comunidades locales.

48. El Refugio promueve e incentiva manifestaciones y actividades culturales que efectúen en su zona de influencia.

39. Se cuenta con personal calificado (funcionarios, guías, voluntarios, entre otros) que comparte y apoya la generación del conocimiento sobre el patrimonio natural y cultural del ASP.

#### **5.6.17. Experiencia personalizada**

40. Se utilizan medios y prácticas para la satisfacción de las necesidades especiales de los visitantes con alguna limitación o discapacidad.

42. Se ofrece acceso a personas que tienen necesidades especiales.

43. Se dispone de información en diferentes idiomas.

## 5.7. Recursos financieros necesarios

La información relativa a los recursos financieros requeridos no se encuentra disponible de momento, pues no existe información histórica de recursos financieros invertidos en propuestas como la de este documento. Sin embargo se debe considerar el hecho de que la operación del programa de turismo sostenible requerirá un presupuesto anual sujeto a la planificación anual de recursos. Es necesario cubrir aspectos como: transporte, materiales, papelería de oficina, compra de alimentos para eventos especiales con grupos organizados, producción de folletos, tiquetes, panfletos, afiches, materiales para el mantenimiento de la infraestructura de uso público, artículos de limpieza para los sitios de uso público, uniformes para los funcionarios que atienden visitantes, entre otros). En materia de equipamiento se debe presupuestar: radios portátiles para la comunicación interna de funcionarios; equipo de oficina (computadora, impresora, teléfono), equipo para realizar juegos en conjunto (voleibol, mini fútbol, etc.), cámara digital, proyector de multimedios, computadoras portátiles, GPS, entre otros.

A continuación se esboza una tabla que intenta realizar un acercamiento la presupuesto requerido para mejorar la infraestructura física del sitio y algunos costos operativos (personal, estudios de línea base y consultorías).

Nota: se debe tomar en cuenta que mucha de la infraestructura propuesta y el recurso humano requerido para la implementación de algunos procesos, se solventará a través de horas voluntario y con la colaboración de los departamentos de responsabilidad social empresarial de algunas organizaciones.

Inversiones	Tamaño	Costo (USD)	Monto (USD)
Caseta de recepción y control de visitantes.	40 m <sup>2</sup>	\$600/ m <sup>2</sup>	\$24.000
Acondicionamiento del sendero El Carao.	500 m	\$40/m lineal	\$20.000
Construcción de Mirador, sendero El Carao.	10 m <sup>2</sup>	\$1000/ m <sup>2</sup>	\$10.000
Construcción de puente sobre paso de agua estacional de la entrada principal.	100 m <sup>2</sup>	\$100/ m <sup>2</sup>	\$10.000
Construcción de sitio de juegos infantiles.	60 m <sup>2</sup>	Obras menores	\$3.000
Acondicionamiento del sendero El Estero.	200 m	\$40/m lineal	\$8.000

<b>Inversiones</b>	<b>Tamaño</b>	<b>Costo (USD)</b>	<b>Monto (USD)</b>
Acondicionamiento sendero La Laguna.	250 m	\$40/m lineal	\$10.000
Construcción de tramo elevado en sendero La Laguna.	20 m	\$600/m lineal	\$12.000
Construcción de puente en el sendero La Laguna.	10 m	\$600/m lineal	\$6.000
Construcción de estacionamiento.	1.600 m <sup>2</sup>	\$12.5/m <sup>2</sup>	\$20.000
Construcción de acera entre estacionamiento y zona de acampar.	200 m	\$30/m lineal	\$6.000
Acondicionamiento de actual batería de baños.	3 biodigestores	\$4.000 c/u	\$12.000
Construcción de sendero Viaje al Pasado.	700 m	\$40/m lineal	\$28.000
Acondicionamiento de una zona de juegos en conjunto.	1.000 m <sup>2</sup>	Obras menores	\$4.000
Mejoramiento de la rotulación dentro del ASP.	50	150 c/u en promedio	\$7.500
Mejoramiento de la rotulación fuera del ASP.	15	150 c/u en promedio	\$2.250
Acondicionamiento de la zona de acampar.	3.750 m <sup>2</sup>	Obras menores	\$10.000
<b>Subtotal</b>			<b>\$192.750</b>
<b>Requerimientos operativos</b>			
Recursos humanos para Programa de Turismo Sostenible (funcionarios adicionales).	3	1.000/mes	\$3.000
Implementación del mecanismo de concesión de servicios complementarios (servicios no esenciales).	Capacitaciones.		\$3.000
Instalación de sistemas de telecomunicaciones.			\$20.000
Implementación del sistema de control, seguimiento y evaluación de los servicios. (Tres veces al año).	Insumos para funcionarios.		\$500
Elaboración de un plan de prevención y atención de emergencias.	1 consultoría		\$5.000
Producción de materiales informativos (folleto general y específicos) cada año.	producción anual		\$10.000
Estructurar sistema de guiado local.	Capacitaciones		\$3.000
Estudio de capacidades locales y capacitación.	Trabajo con Universidades		\$3.000
Plan de mercadeo.	Pautas, folletería, administración de redes sociales.	anual	\$60.000
Seguimiento del Plan de Turismo Sostenible (tiempo de funcionarios, papelería, coordinación institucional y otros gastos).	Insumos para funcionarios.	anual	\$6.000
<b>Subtotal</b>			<b>\$113.500</b>
<b>Total</b>			<b>\$306.250</b>

**Cuadro 1. Presupuesto del Plan de Turismo Sostenible.  
Elaboración propia.**

## **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El Refugio Nacional de Vida Silvestre Bahía Junquillal cuenta con el potencial necesario para mejorar la experiencia del visitante a través de la mejora de su gestión, infraestructura, aspectos de interpretación, rotulación e intervención parcial en sus senderos. Sin embargo para que cualquier proyecto obtenga resultados positivos el mismo debe procurar la integración de las comunidades aledañas en su proceso de desarrollo. Las comunidades necesitan un llamado claro a ser parte integral de la actividad turística de la zona.

Es fundamental desarrollar los conocimientos en materia turística tanto de los funcionarios del Refugio, de aquellos que poseen pequeños emprendimientos y de la población en general que muestran deseos de integrarse a la actividad turística. Para lograr lo anterior se requiere una acción coordinada de algunas instituciones encargadas de procesos de formación; estas se deben involucrar a través de capacitaciones y talleres.

Se necesita el apoyo del Instituto Costarricense de Turismo en unión con otros actores (tanto públicos como privados) para poder crear un clúster turístico y fortalecerse la zona en materia de gestión turística.

Con relación a la gestión de la actividad turística dentro del Refugio Nacional de Vida Silvestre Bahía Junquillal es determinante el adoptar en el corto plazo un plan de turismo sostenible que muestre los lineamientos a seguir para mejorar la administración de la “experiencia” que obtienen los visitantes tras visitar este destino. Esta calidad en la experiencia de los visitantes fungirá como canal para implementar procesos educativos que evidencien los beneficios de la protección del patrimonio natural y cultural.

Por último se debe mencionar que los resultados aquí expresados se nutren del PFG de Juan Carlos Carrillo Espinoza y se complementan con el PFG de Marco Bustos Salazar.

## BIBLIOGRAFÍA

Andrade A., Arguedas S., Vides R. (2011). *Guía para la aplicación y monitoreo del Enfoque Ecosistémico*. CEM-UICN, CI-Colombia, ELAP-UCI, FCBC, UNESCO-Programa MAB, 42 p.

Área de Conservación Guanacaste, (2012) *Organigrama del Área de Conservación Guanacaste*. Recuperado el 10 de Agosto de 2014, de: <http://www.acguanacaste.ac.cr/acg/organizacion>

Arto et al, (2010). *Menos es más: del desarrollo sostenible al decrecimiento sostenible*. Cuadernos de Trabajo de Hegoa, N° 52 Julio 2010. Madrid, España.

Asamblea Legislativa. (2009). *Ley Áreas Silvestres Protegidas*. Ley N°17211. Diario La Gaceta 89, lunes 11 de mayo. San José, Costa Rica.

Bermúdez, F., García, R. & Rojas, C. (2009). *Plan de Turismo Sostenible Parque Nacional Rincón de la Vieja*. MINAE, ACG. Guanacaste, Costa Rica.

Baptista, P, Fernández, C. & Hernández, R. (1991). *Metodología de la Investigación*. McGraw - Hill Interamericana de México, S.A. de C.V.

Camarero, M. (2009). *Nuevas Tendencias de Consumo Turístico. Tipología de los Turistas Españoles*. Estudios Turísticos, n° 179 (2009), pp. 67-94. España.

Centty, D. (2006). *Manual Metodológico para el Investigador Científico*. Facultad de Economía de la U.N.S.A. Arequipa, Perú.

Courrau, J. (2013). *Metodología para la Optimización del Manejo de los Flujos de Visitación en las Áreas Protegidas del SINAC*. UICN. San José. Costa Rica

Escobedo, M. (2004). *Guía para el diseño y operación de senderos interpretativos*. Fascículo 5. SECTUR. México, D.F.

García, R. (1991). *Proyecto de establecimiento del Área Recreativa Bahía Junquillal*. Proyecto de establecimiento del Área Recreativa Bahía Junquillal. Santa Rosa, Guanacaste, Costa Rica.

Google Earth. (21 de Enero de 2015). *Google Earth*. Obtenido de Google Earth: [google.earth](http://google.earth)

Hernández, R. (2011). *Propuesta Plan de Turismo Sostenible Parque Nacional Tapantí-Macizo de la Muerte*. Tesis para optar por el grado académico de Bachillerato en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, Universidad Nacional Campus Nicoya, Costa Rica.

Holdridge, L. (1996). *Ecología basada en zonas de vida*. Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. San José, Costa Rica.

Holling, C. (1973). *Resilience and Stability of Ecological Systems*. Annual Review of Ecology and Systematics, Vol. 4 (1973), pp. 1-23. Institute of Resource Ecology, University of British Columbia, Vancouver, Canada.

Instituto Nacional de Biodiversidad, (2013) *Estrategia de Conservación y Uso Sostenible de la Biodiversidad del Área de Conservación Guanacaste*. Recuperado de: [http://www.inbio.ac.cr/estrategia/Estrategia\\_areas/Pag\\_areas/acg01.html](http://www.inbio.ac.cr/estrategia/Estrategia_areas/Pag_areas/acg01.html)

Janzen, D. (1991) *Historia Natural de Costa Rica*. Editorial Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.

MINAE, 1998. *Ley de Biodiversidad*. La Gaceta N° 101 del 27 de mayo de 1998. San José. Costa Rica.

Osorio, M. (enero-junio, 2006). La Planificación Turística. Enfoques y Modelos. *Revista Quivera*, 8, 291-314. Toluca, México: Universidad Autónoma del Estado de México.

Quesada, R. (2007). *Elementos del Turismo*. 4° reimpresión de la 1° edición. San José, Costa Rica. EUNED.

Reyes, S., Mayo, J. y Loredo, N. (2009). *La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano*. Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 113, 2009. Recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>

Rosental, L. & Ludin, P. (1979). *Diccionario filosófico*. Bogotá, Colombia: Ed. Los comuneros.

Secretaría del Convenio sobre la Diversidad Biológica (2004). *Enfoque por Ecosistemas*. 50 p. (Directrices del CDB).

SINAC (Sistema Nacional de Áreas de Conservación). (2013). *Fortalecimiento del Programa de Turismo Sostenible en Áreas Silvestres Protegidas, contrato de préstamo No.1824/OC-CR- Ley 8967*. Memoria Anual 2013. San José, Costa Rica. 24p.

SINAC (Sistema Nacional de Áreas de Conservación). (2014). *Guía para el diseño y formulación del Plan General de Manejo de las Áreas Silvestres Protegidas de Costa Rica*. San José, Costa Rica. 75p.

SINAC (Sistema Nacional de Áreas de Conservación). (2013). *Plan de Manejo Área de Conservación Guanacaste 2014-2024*. ACG. Guanacaste. 149 páginas.

Tudurí, C. (2007). *Turismo responsable: 30 propuestas de viaje*. Barcelona, España: Alhena Media, Soler Tallers Gràfics S.A.

Universidad de la Salle (2002). *Proyecto fomento del uso de la información científico-técnica en los procesos académicos de la Universidad. Módulo entrenamiento de usuarios en el Área de Ciencias Sociales y Humanidades*. Universidad de la Salle. Oficina de Biblioteca. Bogotá, Colombia.

Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (2008). ¿Qué es un área protegida? Recuperado de: [https://www.iucn.org/es/sobre/union/secretaria/oficinas/sudamerica/sur\\_trabajo/sur\\_aprotegidas/ap\\_quees.cfm](https://www.iucn.org/es/sobre/union/secretaria/oficinas/sudamerica/sur_trabajo/sur_aprotegidas/ap_quees.cfm)

Zorrilla, S. (1996). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Aguilar, León Editores, 18 ed. México, DF.

#### **Entrevistas:**

Echeverri, R., Fundación PROPARQUES, Liberia, 20 de febrero de 2015.

Carrillo, J. Área de Conservación Guanacaste, Liberia, 23 de febrero de 2015.

## Anexo 1. Acta del Proyecto Final de Graduación

### ACTA (CHARTER) DEL PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN (PFG)

**Nombre y apellidos:** Luis Alexander García Ugalde.  
**Lugar de residencia:** Liberia, Guanacaste, Costa Rica.  
**Institución:** Área de Conservación Guanacaste (ACG).

Información principal y autorización del PFG	
<b>Fecha:</b> 12 de diciembre de 2014.	<b>Nombre del proyecto:</b> Propuesta para un Plan de manejo turístico sostenible para el Refugio Nacional de Vida Silvestre Bahía Junquillal, Guanacaste.
<b>Fecha de inicio del proyecto:</b> 15 de diciembre de 2014.	<b>Fecha tentativa de finalización:</b> 06 de mayo de 2015.
<b>Tipo de PFG: (tesina / artículo)</b> Tesina	
<b>Objetivos del proyecto:</b>  <b><u>Objetivo general</u></b>  Proponer un Plan de manejo turístico sostenible para el Refugio Nacional de Vida Silvestre Bahía Junquillal, Guanacaste.  <b><u>Objetivos específicos</u></b>  a) Revisar el diagnóstico del actual producto turístico ofrecido en el Refugio Nacional de Vida Silvestre Bahía Junquillal.  b) Definir el tipo de infraestructura necesaria para conformar un producto de calidad según el mercado objetivo.  c) Conformar un documento que resuma las características del producto, las acciones y la estrategia para lograr el involucramiento de la comunidad	

aledaña en la operación turística del Refugio Nacional de Vida Silvestre Bahía Junquillal.

**Descripción del producto:**

El Plan de manejo turístico sostenible para el Refugio Nacional de Vida Silvestre Bahía Junquillal consiste en un enfoque integral de la actividad turística que se desarrolla en este destino. El mismo llena un vacío en la actual estrategia de gestión de la actividad turística dentro del Área de Conservación Guanacaste y sus sitios de visitación.

La implementación del mismo aprovecha las sinergias que se generan a través de otras iniciativas del Área de Conservación Guanacaste para acercarse a las comunidades aledañas y contribuir a mejorar su calidad de vida. Además este producto contribuye con la necesidad que experimentan las áreas de conservación de herramientas que ayuden a hacerlas cada vez más autosuficientes.

**Necesidad del proyecto:**

Cuando se decide abrir las puertas de un área conservada a la visitación turística se está dispuesto a recibir un impacto en aquellas zonas determinadas como de “uso público”. A partir de este momento comienza toda una mezcla de estrategias de manejo para tratar de mitigar los posibles impactos generados a partir del uso turístico del lugar; sin embargo aparejado con este “manejo de los impactos” también se debe procurar que la experiencia del visitante sea de la mejor calidad posible y que dentro del proceso de “producción” de la oferta al turista exista una adecuada consideración del entorno.

La presente investigación pretende solventar la necesidad de tener un plan de manejo turístico sostenible para el Refugio Nacional de Vida Silvestre Bahía Junquillal, pues actualmente dicho documento no existe.

**Justificación de impacto del proyecto:**

El Refugio Nacional de Vida Silvestre Bahía Junquillal protege un área aproximada de 505 hectáreas y dentro de este territorio cuenta con diversos atractivos naturales, entre ellos siete diferentes ecosistemas costeros y bosque tropical seco. Con el transcurrir del tiempo y motivados por un turismo incipiente en el sitio se han construido, de forma empírica, una pequeña red de senderos y obras de infraestructura que brindan algún tipo de facilidades a los visitantes. Hoy el producto que se ofrece requiere de una readecuación con el fin de considerar aspectos relativos a la sostenibilidad turística. Actualmente se conjugan algunos aspectos en el entorno físico e institucional que presentan un escenario idóneo para incorporar modificaciones al producto que se ofrece en este destino.

La presente investigación pretende aprovechar todos los aspectos coyunturales que acontecen en el entorno (construcción de un “mega hotel” en las cercanías, tendencia a la incorporación de las comunidades aledañas a la operación turística de las Áreas Protegidas, revisión de los planes de turismo, adopción de la figura de “Servicios no Esenciales” e implementación del sistema de cobro electrónico por parte del Área de Conservación Guanacaste, entre otros) para proponer un plan de manejo turístico sostenible en el Refugio Nacional de Vida Silvestre Bahía Junquillal.

**Restricciones:**

1. Sujeción a las directrices contempladas en el Plan de Manejo del Área de Conservación Guanacaste.
2. Desarrollo del proyecto en uno de los dos escenarios presentes en la zona (temporada seca y temporada de lluvias) sin contemplar el panorama total.
3. Disposición de los habitantes de las comunidades aledañas para brindar información relevante para la realización del Proyecto.

**Entregables:**

- Documento guía para la implementación de la actividad turística del sitio procurando el uso sostenible de los recursos.

**Identificación de grupos de interés:**

**Cliente(s) directo(s):**

Área de Conservación Guanacaste (Programas Operativos y Administrativos).

Asociación de Desarrollo de la Comunidad de Cuajiniquil.

Visitantes del Refugio Nacional de Vida Silvestre Bahía Junquillal.

**Cliente(s) indirecto(s):**

Ecoturistas.

Campistas.

Comunidades aledañas.

Pescadores y Operadores de turismo de la zona.

**Aprobado por** (Tutor):

Fernando Bermúdez Acuña.

**Firma:**

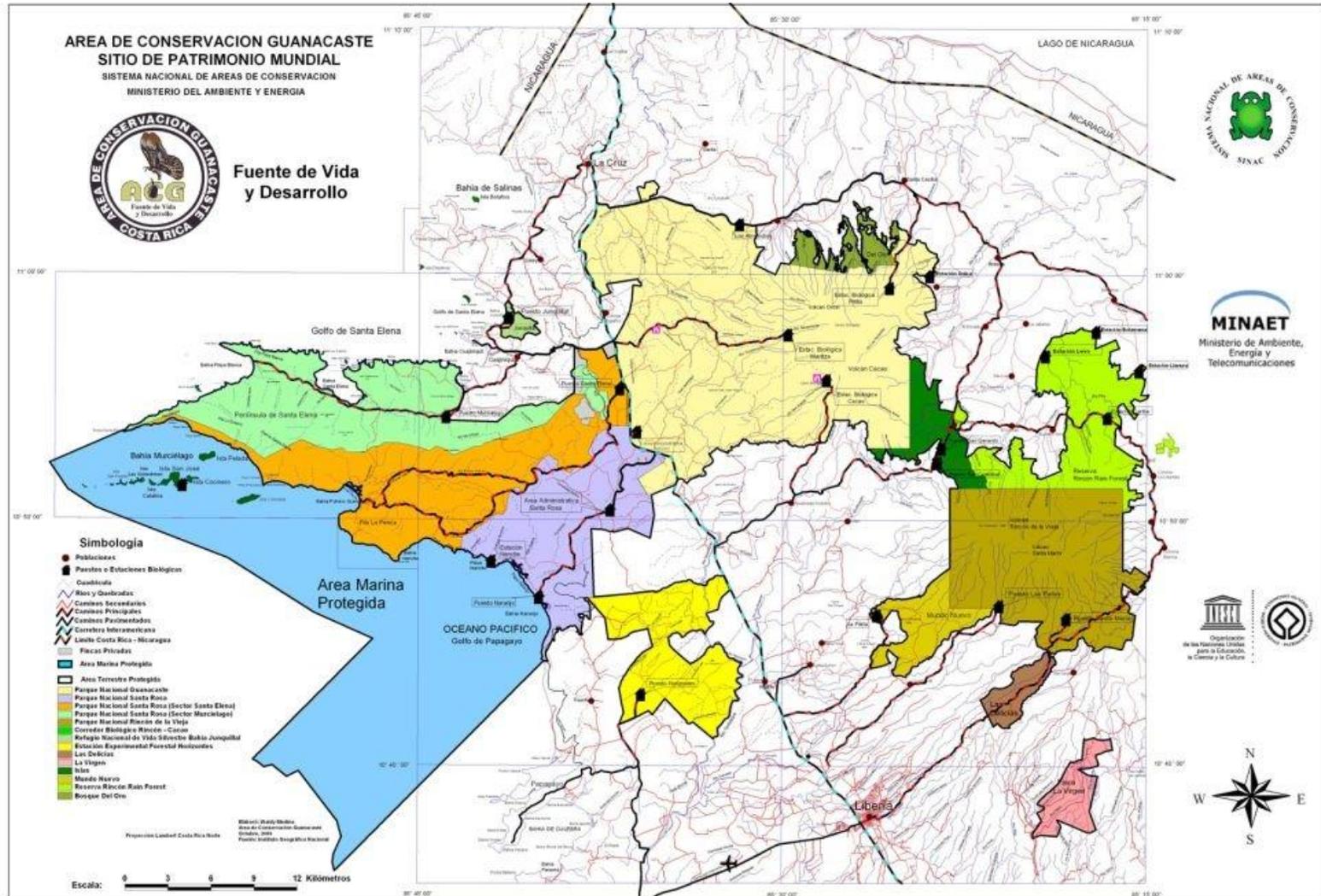
**Estudiante:**

Luis Alexander García Ugalde.

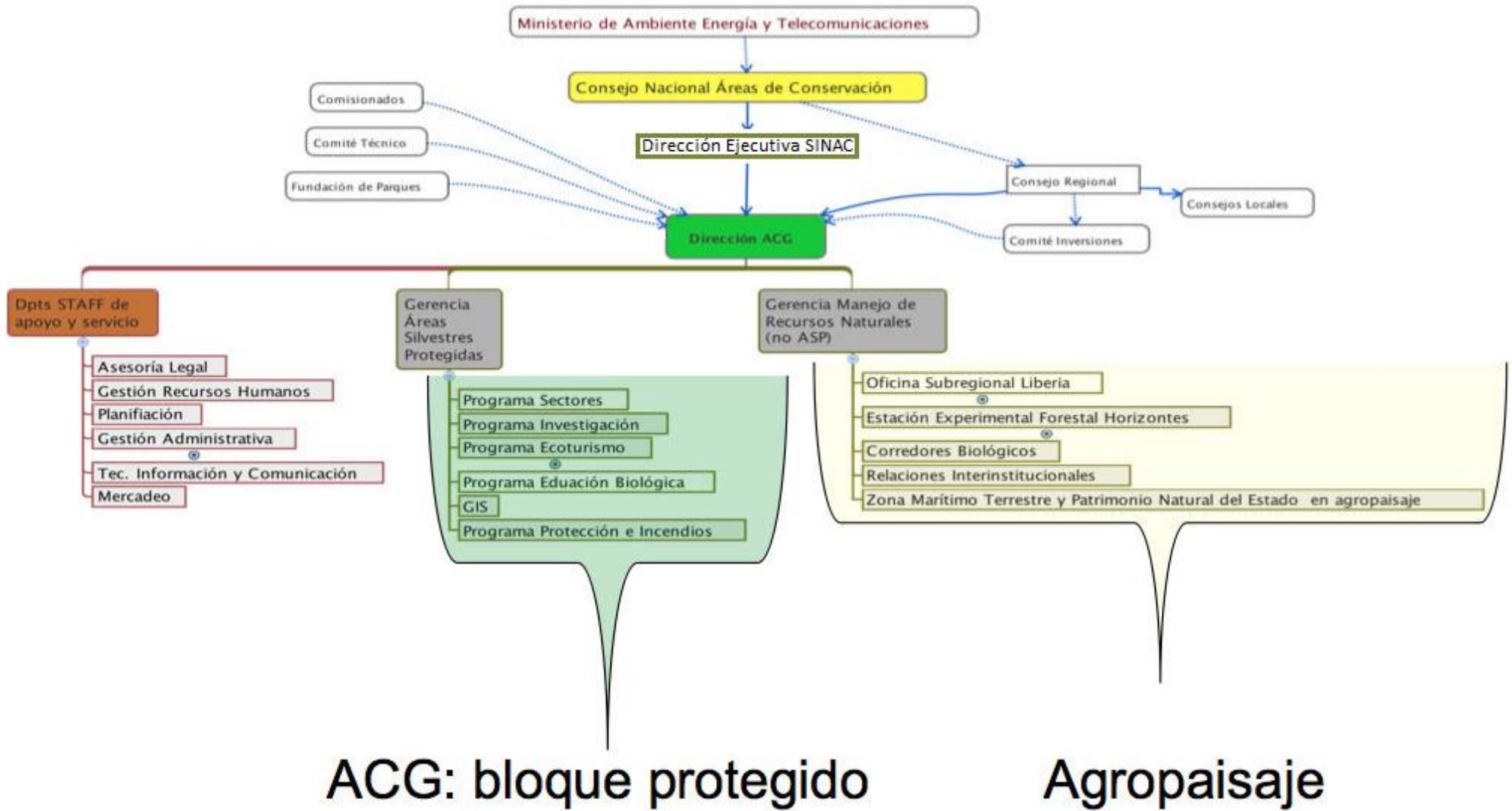
**Firma:**



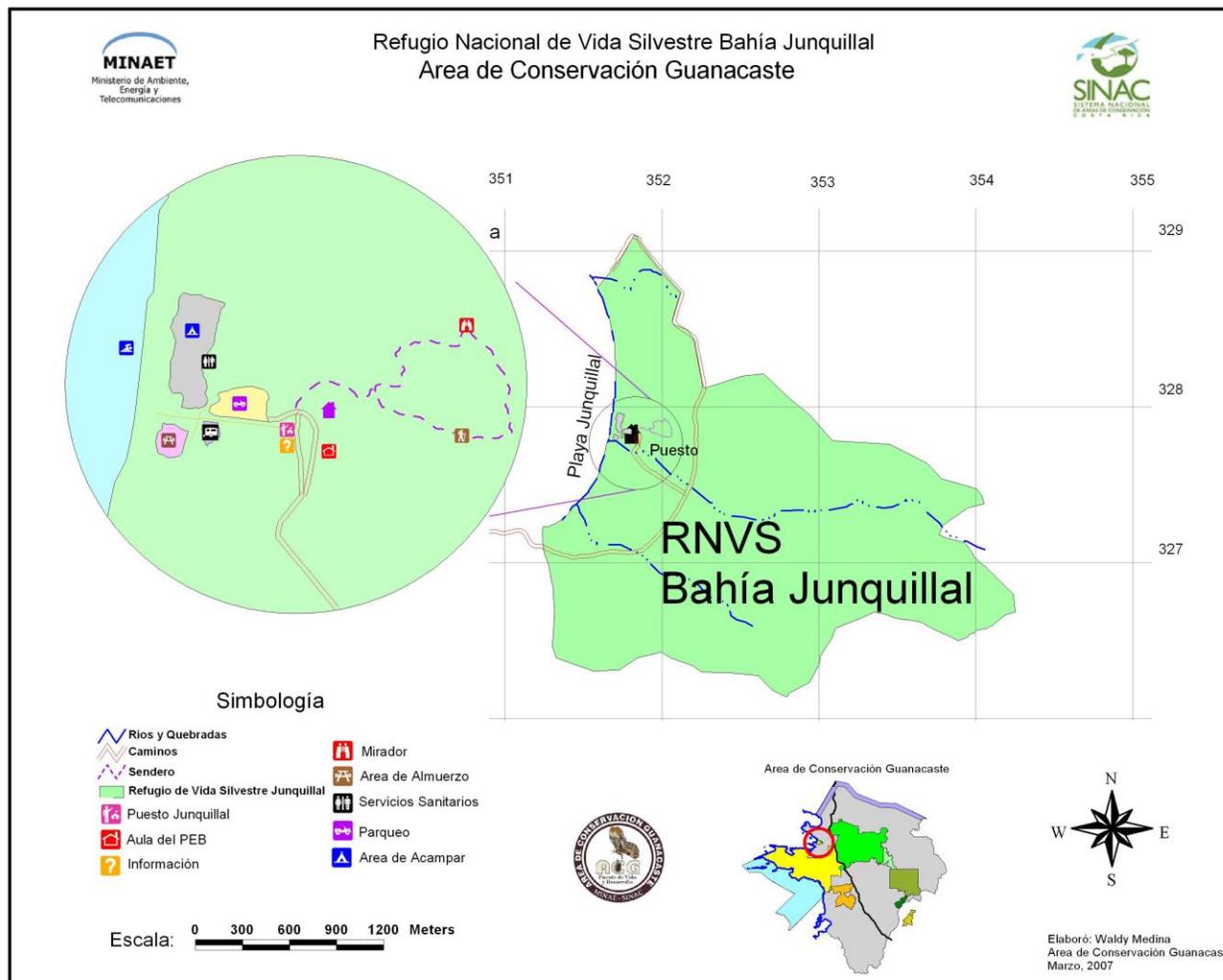
### Anexo 3. Área de Conservación Guanacaste.



#### Anexo 4. Área de Conservación Guanacaste, Organigrama.



## Anexo 5. RNVS Bahía Junquillal, Zona de uso público.



## Anexo 6. Encuesta para conocer la calidad de la experiencia del visitante

### Sondeo de la experiencia de los visitantes en el RNVS Bahía Junquillal



¿Qué tal estuvo su visita?

¡Ayúdenos a mejorar!



La información que nos proporcione será utilizada para mejorar el servicio que le ofrecemos.

Costarricense  Extranjero

Fecha: \_\_\_\_\_

1. En términos generales ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la experiencia vivida en el Refugio?

Muy satisfecho  Satisfecho  insatisfecho

2. ¿Qué tan clara fue nuestra comunicación con usted?

Extremadamente clara  Muy clara  Un poco clara  Ligeramente clara  
 Nada clara

3. Califique el valor de nuestro producto y servicio en comparación con el precio.

Excelente precio  Muy buen precio  Buen precio  Precio muy alto

4. ¿Pagaría más si se mejora la infraestructura (senderos, baños, cafetería, casilleros y tienda de recuerdos)?

Sí  No

5. ¿Qué nivel de conocimientos de esta área protegida tenía al llegar aquí?

Muy alto  Alto  Medio  Bajo  Muy bajo

6. ¿Cuáles son las probabilidades de que nos recomiende a otras personas?

Muy alto  Alto  Medio  Bajo  Muy bajo

7. Incluyéndose Usted ¿Cuántas personas componen su grupo? \_\_\_\_\_

8. ¿Cómo se enteró de la existencia del RNVS Bahía Junquillal?

Nuestro sitio web  Motor de búsqueda  Referencias  Noticias en los medios

9. ¿Ha tenido algún problema durante su visita?

No

Sí...Describa:

---

10. ¿Qué considera que le falta a este lugar o qué podría ser mejorado?

Para mí está bien así

Creo que le falta...Describa:

---

11. ¿Cuál es su grado de **satisfacción** con los siguientes aspectos?

	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
Estado del piso de los senderos	<input type="radio"/>				
Presencia de otras personas en los senderos	<input type="radio"/>				
Rotulación en general	<input type="radio"/>				
Estado de los servicios sanitarios	<input type="radio"/>				
Estado de limpieza de los senderos	<input type="radio"/>				
Hospitalidad en la atención al cliente	<input type="radio"/>				
Estado y limpieza de la playa	<input type="radio"/>				

¡Muchas Gracias!