


# Reflexiones sobre turismo social en espacios de frontera: El incipiente turismo social en la región fronteriza de La Fortuna de San Carlos, Costa Rica.

*Reflexões sobre o turismo social em áreas de fronteira: O incipiente turismo social na região fronteira de La Fortuna de San Carlos, Costa Rica.*

*Reflections on social tourism in border areas: The incipient social tourism in the border region of La Fortuna de San Carlos, Costa Rica.*

Juan Carlos Ramírez Brenes <sup>1</sup>  <https://orcid.org/0000-0001-9283-4798>

José Andrés Barrantes Ortega <sup>1</sup>  <https://orcid.org/0000-0002-9116-9332>

<sup>1</sup> Universidad Nacional de Costa Rica  Heredia, Costa Rica

Autor de correspondência: [juan.ramirez.brenes@una.cr](mailto:juan.ramirez.brenes@una.cr)

Recebido: 16 Ago. 2023. Aceito: 03 Set. 2023

Editor de seção: Glaucio Marafon

## Resumen

El turismo en espacios de fronteras es un fenómeno de larga data, sin embargo, al mismo le hace falta mucha documentación e investigación, principalmente en las regiones fronterizas de América Latina. Es por ello, que se ha tratado de incursionar en la indagación de los fenómenos relacionados con el turismo transfronterizo con sus posibles impactos y dinámicas. Uno de estos es el denominado turismo social, el cual hoy podría ser visto como una alternativa de reactivación del sector turístico ante la amenaza del COVID-19. En las últimas décadas se ha venido desarrollando a nivel internacional un nuevo modelo de turismo que ha intentado tomar en cuenta a los sectores más vulnerables de la población. A este nuevo modelo se le ha denominado turismo social, el cual plantea la posibilidad o derecho al disfrute del ocio sin distingo social. En Costa Rica desde hace un par de años se está tratando de implementar este modelo, con una experiencia de una comunidad ubicada en espacios de frontera como lo es La Fortuna de San Carlos, en las cercanías de la frontera con Nicaragua. La finalidad de este documento es presentar un análisis del reciente fenómeno del turismo social en espacios de frontera y su vinculación tanto en las políticas turísticas como con el desarrollo local de las comunidades fronterizas de Costa Rica.

**Palabras-clave:** Turismo social. espacios de fronteras. desarrollo. política turística

## Resumo

O turismo em áreas de fronteira é um fenômeno antigo, porém requer muita documentação e pesquisa, principalmente nas regiões de fronteira da América Latina. Por este motivo, procurou-se investigar os fenômenos relacionados com o turismo transfronteiriço com os seus possíveis impactos e dinâmicas. Um deles é o chamado turismo social, que hoje pode ser visto como uma alternativa para a reativação do setor turístico diante da ameaça do COVID-19. Nas últimas décadas, desenvolveu-se um novo modelo de turismo em nível internacional que buscou levar em conta os setores mais vulneráveis da população. Este novo modelo foi denominado turismo social, o que suscita a possibilidade ou direito de usufruir do lazer sem distinção social. Na Costa Rica, durante alguns anos, tentou-se implementar este modelo, com a experiência de uma comunidade localizada em áreas de fronteira como La Fortuna de San Carlos, perto da fronteira com a Nicarágua. O objetivo deste documento é apresentar uma análise do fenômeno recente do turismo social em áreas de fronteira e sua vinculação tanto com as políticas de turismo como com o desenvolvimento local das comunidades fronteiriças da Costa Rica.

**Palavras-chave:** Turismo social. áreas de fronteira. desenvolvimento. política de turismo

## Abstract

Tourism in border areas is a long-standing phenomenon, however, it requires a lot of documentation and research, mainly in the border regions of Latin America. For this reason, an attempt has been made to investigate the phenomena related to cross-border tourism with its possible impacts and dynamics. One of these is the so-called social tourism, which today could be seen as an alternative for the reactivation of the tourism sector in the face of the threat of COVID-19. In recent decades, a new tourism model has been developed at the international level that has tried to take into account the most vulnerable sectors of the population. This new model has been called social tourism, which raises the possibility or right to enjoy leisure without social distinction. In Costa Rica, for a couple of years, an attempt has been made to implement this model, with the experience of a community located in border areas such as La Fortuna de San Carlos, near the border with Nicaragua. The purpose of this document is to present an analysis of the recent phenomenon of social tourism in border areas and its link both in tourism policies and with the local development of border communities in Costa Rica.

**Keywords:** Social tourism. border areas. development. tourism policy

## ASPECTOS METODOLÓGICOS

La metodología del presente trabajo de investigación estará constituida por cuatro fases, lo que facilitara la comprensión del proceso que se ha llevado a cabo para la recopilación, tratamiento y presentación de la información.

### Fase I Revisión de fuentes secundarias:

Los datos y la información recopilada por fuentes secundarias para este proceso de investigación están basados en: revisión bibliográfica, documentos electrónicos, noticias, artículos científicos, entre otros. Además, se llevó a cabo una revisión de la legislación y documentos oficiales, entre ellos: Ley de turismo, el reglamento de turismo social de Costa Rica, y otros.

### Fase II Preparación de instrumentos

En esta fase procedió a preparar los instrumentos para recopilar la información desde las fuentes primarias. Para esto se confeccionó un primer instrumento dirigido al encargado de esta temática en el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), a través del cual se le consultó sobre los orígenes de un proyecto del ICT relacionado con el turismo social, también sobre cuáles son los interés y objetivos de la institución para implementar este tipo de iniciativas, así como, en que consiste el proyecto y cuáles son los alcances del mismo, a que población meta está dirigido el proyecto y quienes son los participantes o beneficiarios, ya fueran comunidades o empresas y como se observan las perspectivas de la ejecución del proyecto en el plazo del tiempo definido.

Así mismo, se confeccionó un segundo instrumento dirigido a representantes de instituciones oficiales, organizaciones locales, vecinos, visitantes y empresarios, el mismo está estructurado en 4 áreas a saber: claridad conceptual, fortalezas y debilidades para la comunidad, oportunidades y amenazas para la comunidad y el impacto del proyecto. Con la aplicación de estos instrumentos se busca tener la información necesaria para evaluar la percepción de los actores locales sobre el tema y contrastar esto con perspectiva institucional.

### Fase III Trabajo de campo

Se realizó una gira de campo para llevar cabo la aplicación de los instrumentos, en primer lugar, se efectuaron las entrevistas a los funcionarios oficiales, entre ellos personal de ICT y representantes del gobierno local. También se realizaron entrevistas a empresarios vinculados con la iniciativa y a vecinos y visitantes de la comunidad.

### Fase IV Sistematización:

En el proceso de investigación se procedió a reunir la respectiva información para ser procesada y analizada. En relación con las fuentes secundarias se reunieron diversos artículos científicos relacionados con el objeto de estudio. Asimismo, se realizó una revisión en la legislación costarricense para identificar políticas públicas en torno al tema. De igual forma se identificaron documentos oficiales, principalmente del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) que abordan la temática. La información fue clasificada ordenada y analizada con base en el objetivo y estructura del artículo, lo cual facilitó la presentación de los resultados finales que se detallan más adelante.

Una vez elaborados los instrumentos de recopilación de información de fuentes primarias, se procedió a través de trabajo de campo, a aplicar dichos instrumentos tanto a funcionarios oficiales como a empresarios. La información recopilada fue clasificada, ordenada y analizada. Finalmente, se procedió a elaborar el documento de ponencia, estos resultados son presentados en una ponencia en la Conferencia de la tierra en Boa Vista, Brasil.

### **Generalidades de la zona de estudio**

La Fortuna es una comunidad que se encuentra ubicada en las cercanías de la región fronteriza con Nicaragua, en lo que se conoce como el territorio norte-norte de Costa Rica. Por lo tanto, se ve influenciada por vínculos propios de la dinámica de las fronteras, como visitación internacional, migraciones laborales y vinculaciones empresariales binacionales.

La Fortuna es el distrito número siete del cantón de San Carlos, provincia de Alajuela, Costa Rica. Se consideran como fundadores a Elías Kopper Cubero, Marcial Jarquín, Juana Vargas, Ricardo Quirós y Alberto Quesada, quienes venían desde San Ramón de Grecia y llegaron a estas tierras en el año 1915. (Municipalidad de San Carlos, 2010)

Este distrito tiene 19 caseríos: La Fortuna, El Tanque, Los Ángeles, San Jorge, San Isidro, Santa Cecilia, La Perla, Zona Fluca, Zeta Trece. También Tres Esquinas, Jaurí, La Palma, La Guaria, Tabacón, Sangregado, El Jilguero, Aguazul, Pueblo Nuevo y La Florida. (Municipalidad de San Carlos, 2010)

El principal atractivo turístico de esta zona es el Volcán Arenal y tiene una serie de atracciones de aventura que han posicionado este distrito como uno de los sitios con mayor visitación en el país.

### **Conceptualización de turismo social, turismo en fronteras y políticas turísticas**

Para llegar a la conceptualización del turismo social es necesario explorar dos enfoques fundamentales, uno que comienza por definir el turismo social con base en variables económicas y la otra corriente de más reciente data que lo define con otras variables sociales.

En el primero de los casos, se plantea que el turismo social estaría dirigido a un sector de la población con limitado poder adquisitivo y perteneciente a las clases sociales más bajas. De esto se puede encontrar evidencia en (Cerón, H. y Lechuga, M.A. 2019) citando a (Muñiz, 2001a), donde plantean que el origen del turismo social dirigido al segmento de bajos ingresos, que prácticamente se refiere a la clase trabajadora, se remonta a la fundación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1920, institución que se encargó de organizar el Congreso Internacional sobre el Tiempo Libre de los Trabajadores, en el que se expuso la necesidad de reducir el tiempo de trabajo y de organizar el tiempo libre. De lo anterior se puede entender que las clases más pobres no tienen posibilidad del disfrute del turismo debido a la escasez de recursos económicos que les impiden contratar los servicios turísticos.

La segunda corriente define el turismo social de acuerdo con otras variables sociales, por ejemplo, lo relacionado al acceso por la existencia de discapacidades ya sean mentales o físicas, también la falta de información sobre servicios turísticos, el bajo nivel educativo y la falta de hábitos por el turismo. Según (Clemente, J.C., Bote, M. y Sánchez, P. 2018), la accesibilidad no es sólo necesaria para las personas con discapacidad, sino que también la necesitan las personas mayores, familias con niños pequeños, personas con enfermedades temporales o crónicas entre otros. Se trata por lo tanto de mejorar y hacer accesibles los

espacios turísticos y de ocio en respuesta a la demanda surgida en este ámbito por personas que presentan algún tipo de funcionalidad diferente.

Bajo un planeamiento similar al de Muñiz, Ortega Martínez y Rodríguez Herráez(2007) citados por (Clemente, Sánchez, & Bote, 2018) señalan que los orígenes del turismo social están vinculados con la idea surgida en 1936 de que los trabajadores deberían recibir una paga anual para vacaciones, siendo esto un triunfo estrechamente relacionado a los movimientos sindicalistas.

Desde la Organización Internacional del Turismo Social (OITS), se define este modelo como:

“...un conjunto de relaciones y fenómenos que resultan de la participación al turismo y en particular de la participación de capas sociales con recursos modestos.” (Schenkel, 2015)

Como antecedente institucional del turismo social, cabe mencionar que posterior a la segunda guerra mundial, principalmente en países europeos y a nivel nacional, surgieron: sindicatos, comités de empresas, cajas de asignaciones familiares, entre otras. Posteriormente, a nivel internacional surgen en los años 50: Federación Internacional de organismos de turismo social(1950)(IFPTO), Federación internacional de oficinas de viajes para la juventud (1950)(FIOYTO), Federación internacional de turismo social(1956) (FITS). (Muñiz,2001)

En el caso de Costa Rica encontramos un antecedente como lo es el reglamento de turismo social del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) donde se define este modelo de turismo como:

“un derecho universal, mediante el cual se garantiza el acceso al descanso, recreación, ocio, tiempo libre, por parte de segmentos de población en vulnerabilidad social y económica, en condiciones adecuadas de economía, accesibilidad, seguridad, comodidad y calidad.” (Art 2 del reglamento de turismo social, 2018) (ICT, 2018).

Por la localización geográfica que posee La Fortuna de San Carlos, el turismo social se puede ver afectado por los flujos turísticos generados por el turismo transfronterizo.

Según Barrantes y Ramírez (2019) el turismo transfronterizo implica un cruce de las fronteras nacionales, ya sea a través de pasos formales o informales. Además, Barrantes y Ramírez (2019) señalan que, en este sentido, se puede entender como turismo transfronterizo, cuando una o varias personas realizan un viaje en el cual atraviesan una frontera para desplazarse a una comunidad o destino turístico del país vecino, con fines culturales, de esparcimiento, negocios, aventura, o educativos.

## **Caracterización del Turismo social**

El turismo social a pesar de ser una tendencia que no es nueva, en la actualidad se está reposicionando como un modelo alternativo, esto debido por sus características responde a la necesidad de atender las prioridades generadas desde los ejes fundamentales de los derechos humanos y algunos otros elementos de desarrollo sostenible, como los objetivos para el desarrollo sostenible (ODS) de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

Las principales características del turismo según Robert Lanquar, (1984) citado por Schenkel,(2015), que lo identifican como turismo social son:

- Bajos precios bajos.

- La carencia de ánimo de lucro.
- El objetivo de alcanzar el bienestar humano, determinan que sea imprescindible para su desarrollo.
- El impulso desde los Estados, en acción coordinada con las asociaciones civiles.

Actualmente el Buró Internacional de Turismo social en la Declaración de Montreal (1996) y su Addendum de Aubagne (2006), en el artículo 14 establece los criterios identificativos que caracterizan a este modelo de turismo:

Las actividades propuestas integran objetivos humanistas, pedagógicos, culturales y de respeto y desarrollo de las personas.

1. Los grupos a los que se dirige están claramente identificados sin discriminación racial, cultural, religiosa, política, filosófica o social.
2. Un valor agregado, no económico, forma parte integrante del producto propuesto.
3. Se ha definido claramente una voluntad de integración no perturbadora en el medio local.
4. Las características de la actividad y del precio se identifican claramente en documentos contractuales.
5. Los precios son compatibles con los objetivos sociales previstos.
6. Los excedentes de cada ejercicio se invierten, en su totalidad o en parte, en la mejora de las prestaciones ofrecidas al público.
7. La gestión del personal respeta la legislación social, alienta la promoción e integra una formación continua adecuada. (BITS, 2006)

Existe otra condicionante que pocos autores mencionan, esta corresponde al tiempo como restricción o limitante.

El tiempo es un componente esencial del bienestar y que muchas veces puede pasar por alto, entonces la calidad de vida no solo depende de los recursos económicos y del acceso a los servicios públicos, sino de la calidad de tiempo disponible para cubrir las necesidades de reproducción en el ámbito doméstico, laboral, de recreación y esparcimiento (Damián, 2003) citado por Juárez, (2014).

Con base en lo anterior es posible asegurar que el turismo social y su concepto actual se han venido transformando, esto a través de la incorporación de elementos pedagógicos, culturales y desarrollo. Así mismo, la población impactada se ha ampliado, incluyendo así a poblaciones discriminadas por diversos factores como lo son raza, cultura, religión, social, edad, y otros. Además, uno de los aspectos más notable en los que ha cambiado el turismo social es la carencia de ánimo de lucro, ya que en la actualidad esta característica ha sido excluida, y más bien el turismo social, desde algunas empresas se visualiza como una estrategia para atender la temporalidad de la actividad turística.

Con base en lo señalado por (Boullón, 2005) citado por (Juárez, 2014), se puede decir que la alternativa del turismo social ha sido limitada en los países subdesarrollados, ya que la población con menores ingresos tiene otras necesidades que resolver, entre ellas la salud, vivienda, alimentación, vestido

y educación.

En general el turismo posee aspectos positivos y negativos para las poblaciones que lo reciben, así, por ejemplo, Juárez Sánchez, J.P; Ramírez Valverde, B. (2014) citando a Brida et al. (2011) mencionan que entre sus impactos positivos están los relacionados con el ingreso por divisas, su contribución al ingreso privado y público, la generación de empleo, el incentivo

a la creación de tecnologías y a la formación de capital humano y las oportunidades de negocio.

En este sentido, se puede decir que desde que fue concebido el turismo social también posee aspectos positivos o beneficios, los cuales se pueden recaer tanto en los beneficiarios directos como en beneficiarios indirectos, esto se evidencia en la Tabla 1.

**Tabla 1.** Beneficiarios del turismo social

Tipo de Turismo	Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos
Turismo social tradicional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poblaciones de escasos recursos</li> <li>- Clase obrera</li> <li>- Infancia</li> <li>- Juventud</li> <li>- Adultos mayores</li> <li>- Pensionados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poblaciones locales</li> <li>- Agentes operadores</li> </ul>
Turismo social de accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personas con discapacidad</li> <li>- Personas mayores</li> <li>- Familias con niños pequeños</li> <li>- Personas con enfermedades temporales</li> <li>- Personas con enfermedades crónicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poblaciones locales</li> <li>- Agentes operadores</li> <li>- Empresas locales</li> <li>- Instituciones gubernamentales</li> </ul>

Fuente: Elaborado por los autores con base en Clemente, J.C., Bote, M. y Sánchez, P. (2018)

Así mismo, el turismo puede tener ventajas y desventajas para las poblaciones que los reciben. Entre las principales ventajas y desventajas del turismo social podrían enumerarse las siguientes, Tabla 2.

**Tabla 2.** Ventajas y desventajas del Turismo Social

Ventaja o desventaja	Poblaciones meta	Prestadores de servicios
Ventajas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ocio</li> <li>- Recreación</li> <li>- Salud</li> <li>- Precios al alcance</li> <li>- Experiencias de vida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promoción</li> <li>- Divulgación</li> <li>- Responsabilidad social</li> <li>- Reconocimiento</li> <li>- Aumento de ventas</li> <li>- Compensa temporadas bajas</li> <li>- Ofertar servicios en todas las temporadas</li> </ul>
Desventajas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poca disponibilidad</li> <li>- Infraestructura limitada</li> <li>- Falta de apoyo institucional</li> <li>- Falta de recursos</li> <li>- Falta de información</li> <li>- Falta de formación</li> <li>- Falta de costumbre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Masificación</li> <li>- Falta de apoyo institucional</li> <li>- Falta de políticas públicas</li> <li>- Falta de reconocimiento</li> <li>- Alianzas</li> <li>- Necesidad de subvenciones</li> </ul>

Fuente: Elaborado por los autores

### El turismo social y la política turística en Costa Rica

Las políticas institucionales de gestión turística establecen los ejes orientadores de la actividad, estas pueden responder a una realidad global y variar según las realidades locales,

en el caso del turismo social existen algunas políticas, leyes y normas que vienen a marcar la dirección hacia donde debe ir este modelo.

A continuación, se presenten algunos de los aspectos legales y normativos nacionales e internacionales que orientan al modelo de turismo de Costa Rica.

Según el Código ético para el turismo de la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1999), establece en sus artículos que el turismo debe:

- Generar Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades.
- Ser instrumento de desarrollo personal y colectivo.
- Factor de desarrollo sostenible.
- Factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad.
- Ser actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino.
- Crear obligaciones de los agentes del desarrollo turístico.
- Garantizar derecho al turismo.
- Velar por libertad de desplazamiento turístico.
- Garantizar los derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico.

La Declaración de Montreal del BITS, (1996), hace énfasis en que turismo social debe ser protagonista en el ordenamiento del territorio local, factor potenciador de las economías locales y en el adendum se redirecciona hacia un turismo de desarrollo y solidaridad.

Por su parte, a nivel país Ley General de Turismo N°2706 de Costa Rica, declarado el 2 de diciembre de 1960, establece dentro de sus principios rectores lo siguiente:

- Libre traslado: Derecho de los habitantes al descanso recreativo y sano, promoviendo las condiciones necesarias para su traslado, acceso, permanencia y uso sin discriminación.
- Prohibición de discriminación definiendo de esta manera que el turismo es un derecho social y económico de las personas.

Además, dicha ley en su artículo 29, señala que el ICT promoverá inversiones y aportaciones que tiendan a incrementar la oferta dirigida al turismo interno tanto por parte del sector privado como del sector público.

Otras de las políticas públicas en Costa Rica que busca normar el sector del turismo es el Reglamento de turismo social, oficializado por decreto ejecutivo N° 39528-MP-TUR el 10 de diciembre del 2015. Define las responsabilidades del ICT, también presenta el concepto de turismo social para Costa Rica, y precisa al turismo social como un instrumento de política de inclusión social.



En este sentido se puede decir que la dinámica turística de Costa Rica desde sus inicios cuenta con una normativa adecuada para el desarrollo y la promoción del Turismo social. Además, es importante reconocer al ICT como ente rector de la actividad turística, el importante esfuerzo que ha hecho durante los últimos años por el desarrollo de este modelo en el país.

## **Percepciones de Turismo social en La Fortuna de San Carlos**

El turismo social tiene algunas variaciones según los diversos autores que se han encargado de teorizar este modelo, con base esto evaluamos la percepción del Turismo social y sus variables en La Fortuna de San Carlos, tomando como línea base la perspectiva desde la institucionalidad, las organizaciones locales y las empresas que actualmente están trabajando esta modalidad.

## **Percepción institucional y de las organizaciones locales.**

### **Percepción Institucional:**

La primera iniciativa para desarrollar un modelo de turismo social por parte del ICT se da en el 2015, sin embargo, la misma no logra consolidarse. Es a partir de octubre del 2018 cuando por solicitud de la ministra de turismo María Amalia Revelo Raventós, se asigna al señor Ricardo Ureña la construcción del nuevo modelo de turismo social. (R. Ureña, comunicación personal, 9 de Agosto de 2019).

Según Ureña, (2019) es a partir de un proceso de investigación y análisis tanto de conceptos como de modelos de otros países como se construye el modelo de turismo social de Costa Rica. Otro de los componentes importantes referentes para la construcción de este modelo es la afiliación de Costa Rica a la Organización Internacional de Turismo Social.

El programa de turismo social de ICT está compuesto por 3 ejes fundamentales:

- Infraestructura
- Educación
- Accesibilidad. (Ureña, 2019)

El mismo fue construido de manera participativa en conjunto con 23 empresas iniciales quienes a través de talleres iniciales bajo los cuales se definieron los ejes anteriores. Otro aspecto interesante que se ha trabajado en los talleres, según lo indica el Sr. Ureña, es la caracterización del modelo de turismo social para el país, el cual tiene las siguientes características:

- Incorporación de elementos de accesibilidad
- Trabaja bajo los lineamientos esenciales de los derechos humanos.
- No es gratuito, aunque sí incluye la generación de tarifas diferenciadas.
- Debe generar encadenamientos.
- Beneficia a grupos vulnerables o que han sufrido algún tipo de exclusión.



- Generar oportunidades de hacer turismo para grupos vulnerables en cualquier época del año.

Desde esta perspectiva, el modelo de turismo social busca ser una propuesta diferenciada, bajo la denominación de Turismo Social con Integridad. (R. Ureña, comunicación personal, 9 de agosto de 2019).

Como perspectiva mediano y largo plazo, es importante señalar que este programa tiene todo un plan de trabajo, que incluye: Talleres, auditorias y seguimiento, sello de reconocimiento e identificación de inclusión de actores.

Además, Ureña (2019) plantea que como parte de los alcances que ha tenido esta iniciativa hasta el momento se pueden señalar:

- 90 empresas inscritas
- 23 empresas acreditadas
- 2 tipos de acreditaciones: un sello de acreditación y reconcomiendo a las empresas por aporte sustantivo.
- Organización del congreso internacional de Turismo Social.

### **Percepción de las organizaciones locales**

Al ser el turismo social una modalidad que pretende integrar a todos los actores locales de una forma activa y constructiva, las organizaciones locales se convierten en protagonistas en este modelo, es por eso es importante valorar la percepción estas, y para ello entonces se procedió a entrevistar a la Sra. Anais Huertas Méndez secretaria de la Asociación de Desarrollo de La Fortuna (ADIFORT) y representante del gobierno local.

De acuerdo con la Sra. Huertas, desde el momento en que el volcán Arena dejó de arrojar lava (hacer erupción), se pensó que la dinámica turística en La Fortuna iba a decrecer, sin embargo, esto abrió una serie de oportunidades y generó la creación de nuevas atracciones turísticas, dando paso la implementación de nuevas modalidades turísticas enfocadas en naturaleza, salud y aventura. (A. Huertas, comunicación personal, 9 de agosto de 2019).

Con respecto a la conceptualización de turismo social la Sra. Huertas señala que el turismo social tiene alguna similitud con el turismo de accesibilidad, y que a nivel local por iniciativas particulares se ha ido avanzando en la creación de nuevas alternativas para personas con condiciones de discapacidad como lo son: el jardín de orquídeas, un mirador en la catarata la Fortuna y el museo.

Además, la Sra. Huertas resalta que uno de elementos que podrían facilitar el desarrollo del turismo social en La Fortuna es que la mayoría de la inversión turística está en manos de locales, lo que facilita la generación de encadenamientos. Por otro lado, comenta que desde hace algún tiempo en la zona se trabaja una modalidad de turismo familiar, bajo la cual los turistas pueden acceder a un tipo de pasantía con familias costarricenses.

Si bien es cierto según como lo señala la entrevistada, el turismo social podría generar oportunidades y ampliar el impacto de la actividad a todas las poblaciones, existe también la necesidad de que se incremente el apoyo de parte de instituciones del estado para el desarrollo de infraestructura y mejora de servicios públicos que faciliten el desarrollo de la localidad.

### **Percepción empresarial**

Otros de los actores protagonistas dentro del modelo de turismo social de Costa Rica son las empresas, las cuales según como lo señala el Sr. Ureña han formado de manera activa y efectiva, parte del proceso de diseño del programa de turismo social del ICT.

A nivel de país, como se señaló anteriormente existen 90 empresas inscritas en el programa y 23 que ya han sido acreditadas como empresas con productos/actividades de turismo social. En un contexto más específico a nuestro caso de estudio, existen únicamente 2 empresas acreditadas bajo el modelo de turismo social, localizadas en La Fortuna de San Carlos, estas son: La Agencia de Viajes Anywhere y el Parque ecológico Tropical: Arenal mundo aventura.

Según señora Gaudy Marín, Anywhere es una agencia de Viajes, la cual desde hace varios años atrás trabaja bajo el modelo de turismo social, desde un enfoque más integrador y que va dirigido a la generación de mayor impacto para todos, pero es hasta en el año 2019 cuando es certificada por parte del ICT. Además, forma parte de grupo de empresas que colaboraron durante el proceso de depuración del programa de turismo social, esto de manera conjunta con 28 empresas más. (G. Marín, comunicación personal, 9 de agosto de 2019).

Según señala la Sra. Marín, la percepción inicial sobre el turismo social se entendía por parte de los involucrados como un modelo que iba a generar asistencialismo para los posibles beneficiados, precisamente por eso, es que se desarrolló un proceso de diseño o definición del modelo de turismo social para Costa Rica, y por esa misma razón el proceso se trabajó de forma participativa, tomando como lineamiento fundamental del ICT la creación y promoción de un concepto diferente de turismo social.

En la actualidad el ICT, en conjunto con las empresas involucradas, se encuentran en un proceso de enamoramiento, para motivar a las demás empresas o proveedores para que se incorporen en el programa. (G. Marín, comunicación personal, 9 de agosto de 2019).

Desde la perspectiva particular de Anywhere, el turismo social se visualiza como estrategia de mercado, para trabajar durante la temporada baja. Bajo esta perspectiva busca activación de la economía local y evitar el cierre de las empresas durante épocas de menor visitación internacional. (G. Marín, comunicación personal, 9 de agosto de 2019). Según la Sra. Gaudy Marín el turismo social tiene como elemento fundamental la sensibilización y capacitación, tanto para turistas como colaboradores de las empresas turísticas, y busca así mantener un servicio más equitativo. Además, promueve la generación de espacios para personas con condiciones especiales como adultos mayores, personas con discapacidad, entre otras, sin embargo, para que esto sea posible debe existir algún tipo de financiamiento de parte del gobierno.

Por otro lado, la otra empresa certificada por parte del ICT y localizada en La Fortuna, es el Parque ecológico Tropical Arenal Mundo Aventura, la cual es de socios costarricenses, este posee dentro de la filosofía de la empresa un componente muy fuerte de respeto y armonía con la naturaleza. (E. Lépiz, comunicación personal, 10 de agosto de 2019). Y con la promoción del turismo social se refuerza el eje social.

“El turismo social es una cuestión de convencimiento” (E. Lépiz, comunicación personal, 10 de Agosto de 2019).

Según el Sr. Lépiz desde el enfoque de turismo social la empresa ha tomado como política abrirse a la población generando condiciones de accesibilidad, habilitando espacios y atractores para estas poblaciones. Además, se ha realizado un trabajo empoderamiento de la comunidad indígena “Maleku” quienes tienen espacio dentro del proyecto para vender sus artesanías y de forma complementaria trabajar en el rescate de su cultura. También las cabalgatas están a cargo operadores locales, quienes tienen los caballos en la finca de la empresa y trabajan con turistas del proyecto. (E. Lépiz, comunicación personal, 10 de agosto de 2019)

Como parte del cumplimiento de la estrategia de apertura a la población, la empresa trabaja con escuelas y colegios a través de convenios, para el desarrollo de giras, también incorporan a ONG's como Sonati quienes trabaja con educación ambiental y e inclusive facilitan las instalaciones al Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) para que desarrollen sus procesos de aprendizaje, especialmente en uso y manejo de cables y cuerdas. Además como parte de esta estrategia se promueven tarifas y descuentos diferenciados para grupos con alguna condición de exclusión o vulnerabilidad.

De acuerdo con lo señalado por el Sr. Lépiz las empresas que trabajan con el modelo de turismo social podrían obtener beneficios como es el posicionamiento y generación de ingresos económicos. Además, hace gran énfasis en la promoción y rescata el impacto positivo que se podría generar al ambiente por la implementación de políticas protección y conservación.

De la misma manera en que lo señaló la Sra. Marín, el Sr. Lépiz rescata que, por medio del turismo social, los turísticas pueden ser sensibilizados a través de procesos de educación implícitos en las experiencias y productos turísticos que contraten.

A pesar de que el turismo social se asoma como un modelo interesante y que pueda generar impactar de forma integral, es necesario trabajar en afinar las estrategias para su promoción. Esto debido a que actualmente las empresas que trabajan bajo esta modalidad tienen pocos incentivos y presentan problemas por el poco reconocimiento al implementar modelos de turismo social. Por otro lado el Sr. Lépiz señala la importancia de desarrollar de políticas de turismo social y algunas estrategias de para el reconocimiento diferenciado para las empresas que estén trabajando bajo este modelo, además señala la necesidad de que haya mayor financiamiento para las estrategias de promoción de turismo social. (E. Lépiz, comunicación personal, 10 de agosto de 2019)

## **Reflexiones finales**

### **Carácter incipiente del turismo social en Costa Rica**

El turismo social en Costa Rica como iniciativa institucional está actualmente apenas en un proceso de lanzamiento, según como lo señaló el señor Ricardo Ureña, es apenas a partir de octubre del 2018 cuando se inicia a desarrollar la propuesta para este programa. Por lo tanto, se evidencia en el campo, que el mismo requiere de mucho trabajo para posicionarse como un programa país. Al ser este apenas un proceso incipiente hace que sea muy difícil poder medir los alcances y el impacto que este ha tenido hasta el momento.

### **Existen algunos antecedentes de turismo social pero no bajo una política de Turismo Social.**

A pesar de que el programa es nuevo, existen antecedentes interesantes que hacen que la promoción de este sea más sencilla. Dentro de estos antecedentes se pueden mencionar.

La existencia de elementos relacionados al turismo social en la normativa turística nacional: Ley de general de turismo, ley de turismo rural y reglamento de turismo social.

En décadas anteriores se ha promovido la Inversión en infraestructura turística social. Hay algunos paraderos turísticos promovidos por el ICT: Paradero turístico playas de Doña Ana, Ruinas de Ujarrás, Mirador de Orosi y Mirador de Ujarrás.

Acceso a Áreas Silvestres Protegidas: Se ha desarrollado una serie de atractivos y atractores dentro de las áreas silvestres protegidas para el disfrute de turistas nacionales y

extranjeros, además hay tarifas diferenciadas para turistas nacionales y exoneraciones para estudiantes.

La iniciativa vamos a turistear: Iniciativa del ICT que promueve opciones de visita de bajo costo y tiene como objetivo promover el turismo nacional.

### **Poca cantidad de empresas certificadas en Costa Rica, 28 de las cuáles sólo dos están en La Fortuna,**

Al ser un programa incipiente, es conocido poco por las empresas. Además, por el concepto que generalmente se maneja sobre el turismo social, muchas empresas prefieren no trabajar bajo esta modalidad, por tanto, es necesario hacer procesos de concientización y sensibilización sobre el concepto de turismo social que se desea posicionar en el país. Esto ha dado como resultado que hasta el día de hoy la cantidad de empresas certificadas sean pocas.

### **Percepción sobre los beneficios**

Actualmente a nivel empresarial se percibe que los beneficios del turismo social son pocos y se reclama que no existe algún factor diferenciador que posicione a las empresas que desarrollen estrategias de turismo social, además se señala que el Turismo Social puede servir como un plan de contención ante la temporalidad. A nivel local uno de los beneficios es que el impacto socioeconómico se maximiza, este turismo también atrae un perfil de turista más consciente y es generador de encadenamientos.

### **Temores o aspectos que podrían ser negativos**

El principal tema relacionado con el modelo de turismo social, es que esto se convierta en un programa de asistencialismo y sumado a ello los empresarios tienen la preocupación de que esto lleve a la masificación de los destinos.

### **Falta empoderamiento y tener el mismo enfoque que las autoridades.**

Existe falta de empoderamiento de parte de las empresas y se evidencia un enfoque diferenciado respecto a como plantea la estrategia el ente rector, esto debido a que el ICT visualiza que la demanda generada por medio del programa de turismo social puede ser atendida en cualquier temporada del año, mientras que los empresarios ven esto como una estrategia de mercado que puede resolver la falta de visita durante la temporada baja

### **Rol del ICT**

El ICT es el ente rector de la actividad turística, de esta forma tiene la responsabilidad de planificar, ejecutar y dar seguimiento a todo lo relacionado al programa de turismo social, de esta forma, la institución tiene también la responsabilidad de crear normas y políticas públicas desde el plano institucional y político para la gestión de modelo.

### **Necesidad de consolidar una política de Turismo Social con contenido presupuestario.**

A pesar de que existen una base normativa que permite el desarrollo y posicionamiento de un programa de turismo social, es importante establecer políticas y estrategias que direccionen y enmarquen los alcances del turismo social, esto puede ser planteado en la actualización del Plan Nacional de Desarrollo Turístico del país. Además, es necesario

establecer dentro de las políticas, estrategias y normas que permitan generar contenido presupuestario para la ejecución de acciones específicas que permitan fomentar el turismo social como estrategia país.

## Perspectivas

Según el Sr. Ureña dentro de las perspectivas la más importantes es la incorporación del turismo social como uno de los ejes estratégicos del Plan Nacional de Turismo, pensando en poder consolidar el programa de turismo social. Además, se continúa con el desarrollo de talleres para la valoración del programa de turismo social e incorporación de más empresas.

## Conclusiones

Es de suma importancia continuar y profundizar con la investigación sobre los temas relacionados con el turismo transfronterizo o en espacios de fronteras, de manera que se genere una mayor información sobre la realidad de este tema de estudio y que sirva para aportar información a los tomadores de decisiones que permita la adopción de políticas públicas que contribuyan con el desarrollo de las regiones fronterizas.

- El Turismo Social puede considerarse como un modelo que permita la reactivación económica en las áreas fronterizas, principalmente cuando se habla de flujos terrestres, como es el caso de la frontera norte de Costa Rica.

- Redefinición de segmentos turísticos es un efecto que se puede generar de la ejecución del modelo de turismo social, dando espacio a nuevos segmentos que por diversas situaciones bajo un modelo convencional no tienen oportunidad para hacer turismo y recreación.

- Apoyo gubernamental es requerido y fundamental para la ejecución del programa de turismo social tanto gestionando estrategias y recursos, como en el proceso de certificación, auditoría y generación de publicidad. Además, uno de los componentes importantes para la consolidación del programa de turismo es la consolidación de alianzas con sector privado, ya que esto puede ayudar a afinar el programa, generar recursos, generar espacios, crear movilidad y generar sensibilización, tanto a nivel empresarial como a nivel de individuos.

- A pesar de que existe una línea base normativa, existe la necesidad de establecer políticas públicas, especialmente incorporándolas en el Plan nacional de desarrollo turístico del país.

- Desarrollo de investigaciones y el rol de las universidades: Las universidades públicas tienen la responsabilidad de ser no solo parte, sino ser protagonistas en el proceso de planificación, capacitación e investigación.

Las universidades deben asumir el compromiso de ser generadores de datos, que den soporte al ICT para la toma de decisiones en durante el proceso de ejecución del programa.

## Referências

- Asamblea Legislativa (2009a). Ley Fomento Del Turismo Rural Comunitario, Ley N° 8724 del 17 de julio del 2009, publicada en La Gaceta No.191 del 01 de octubre, Costa Rica.

- Asamblea Legislativa (2009b) Ley De Fortalecimiento De La Industria Turística Nacional Ley No. 8694 de Fortalecimiento del Desarrollo de la Industria Turística Nacional, del 11 de diciembre del 2008, publicada en La Gaceta No. 61 del 27 de marzo del 2009, Costa Rica.
- Barrantes, A. y Ramírez, J.C. (2019) El Turismo Transfronterizo y Desarrollo Local: Potencialidades en La Frontera Costa Rica-Nicaragua. Recuperado de: doi: 10.12957/geouerj.2019. 38446
- Juárez Sánchez, J.P; Ramírez Valverde, B. (2014) Posibilidades de turismo social en espacios rurales: estudio en la sierra nororiental de Puebla, México Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas, núm. 9, noviembre, 2014, pp. 1561-1573. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263137781004>.
- BITS. (2006). Declaración de Montreal 2006. Recuperado el 24 de Agosto de 2019, de <https://bitsamericas.files.wordpress.com/2010/04/declaracion-de-montreal-vs-esp.pdf>.
- Cammarata, E. (2006). El turismo como práctica social y su papel en la consolidación del territorio. Recuperado de: <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/clacso/coediciones/20100729093109/20cammar.pdf>
- Cerón, H. y Lechuga, M.A. 2019. Análisis de los hábitos de viaje del turismo social en México, específicamente, del segmento de bajos ingresos. Recuperado de <https://doi.org/10.18601/01207555.n24.05>
- Clemente, J.C., Bote, M. y Sánchez, P. (2018) El turismo social accesible como nuevo modelo turístico. En línea: <https://revistas.um.es/turismo/article/view/326981>
- Languar, R. (1984). El turismo social y su lógica como servicio de interés público. Dialnet. Recuperado el 28 de Agosto de 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5323573>
- López, C. (2004). Síntesis histórica del turismo social 1943-1955 y diagnóstico de las características de los complejos hoteleros de Chapadmal y Embalse, creados en el marco de ese modelo (Tesis de Licenciatura, Universidad Abierta Interamericana, Argentina). Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC096166.pdf>
- Ministerio de la presidencia y de turismo. Reglamento de Turismo Social, Decreto Ejecutivo No. 39528-MP-TUR del 10 de diciembre del 2015, publicado en el Alcance No. 44 a La Gaceta No. 54 del 17 de marzo del 2016, Costa Rica.
- Municipalidad de San Carlos (2010). Plan de Desarrollo Distrital, Fortuna 2014-2024. Recuperado de: <https://www.munisc.go.cr/Documentos/NuestraMunicipalidad/Plan%20desarrollo%20Distrital%20de%20Fortuna.pdf>
- Muñiz Aguilar, D. (2001). La política de turismo social. Recuperado de: <http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/publicaciones/4323.pdf>
- OMT. (01 de Octubre de 1999). Código ético para el turismo: por un turismo responsable. Recuperado de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/gcetbrochureglobalcodees.pdf>
- Ortega Martínez, E., & Rodríguez Herráez, B. (2006). La satisfacción en el turismo social Dialnet. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2499420>
- Schenkel, E. (2013a). El turismo social como política estatal en Sudamérica. Doi: <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2013.11.012>
- Schenkel, E. (2018b). El turismo social en América Latina: la conquista de un derecho desigual. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/313627823\\_Turismo\\_social\\_en\\_America\\_Latina\\_la\\_conquista\\_de\\_un\\_derecho\\_desigual](https://www.researchgate.net/publication/313627823_Turismo_social_en_America_Latina_la_conquista_de_un_derecho_desigual)

---

#### Contribución de los autores

Los autores participaron en todas las etapas, desde el diseño del estudio hasta la revisión de la versión final del artículo

#### Base de datos

No se aplica

#### Financiación

No se aplica

#### Conflicto de intereses

Los autores declaran no haber conflictos de interés.

---

---

**Aprobación del consejo de ética**

No se aplica.

**Agradecimientos**

No se aplica.

---