



UNIVERSIDAD NACIONAL

Sede Regional Chorotega

Campus Nicoya

El turismo rural comunitario y su contribución al desarrollo local sostenible: estudio de caso Posada La Amistad y Posada Cerro Escondido. Puntarenas, Costa Rica

Proyecto Final de Graduación para optar al grado de:

Licenciatura en Gestión de Negocios Turísticos Bilingüe

Sustentantes

Barrantes Matamoros Alexa

Campos Chavarría Lineth

Tutor

Dr. Juan Carlos Picón Cruz

Lectores

Máster Sonia Fuentes Calderón

Máster Merlyn Gutiérrez Cruz

Junio, 2020

Nicoya, Costa Rica

UNIVERSIDAD NACIONAL
SEDE REGIONAL CHOROTEGA
LICENCIATURA EN GESTIÓN DE NEGOCIOS
TURÍSTICOS BILINGÜES
ACTA DE DEFENSA PÚBLICA DE PROYECTO DE GRADUACIÓN
05-2020

Sesión de Tribunal Examinador celebrada el 12 de agosto del dos mil veinte, a las 10:45 horas de acuerdo con la instrucción UNA-VD-DISC- 008-2020 de la Vicerrectoría de Docencia, se realizará mediante el uso de Zoom, con el objetivo de recibir el informe oral de las estudiantes:

Alexa Barrantes Matamoros

Lineth Campos Chavarría

Quienes se acogen a las Normas Generales de Graduación de la Universidad Nacional, bajo la modalidad de Proyecto de Graduación para optar el grado de Licenciatura en Gestión de Negocios Turísticos Bilingües.

Están presentes los siguientes miembros del Tribunal.

M.Sc. Doriam Chavarría López Vicedecana

Dra. Aurora Hernández Ulate Directora Académica

Dr. Juan Carlos Picón Cruz Director del Proyecto

M.Sc. Merlyn Gutiérrez Cruz Lectora

M.Sc. Sonia Fuentes Calderón Lectora

ARTÍCULO 1

La M.Sc. Doriam Chavarría López, presidente del tribunal, informa que el expediente de las postulantes contiene todos los documentos de rigor, declara que la Dra. Aurora Hernández Ulate, Directora Académica del Campus Nicoya dio fe de que los postulantes cumplen con todos los requisitos del Plan de Estudios correspondiente y, por lo tanto, se les solicita que procedan a hacer la presentación oral.

ARTÍCULO 2

Las postulantes **Alexa Barrantes Matamoros y Lineth Campos Chavarría**, quienes presentan su Proyecto de Graduación en forma grupal bajo el título: “El turismo rural comunitario y su contribución al desarrollo local sostenible: estudio de caso Posada La Amistad y Posada Cerro Escondido. Puntarenas, Costa Rica” hacen la exposición oral del mismo, para lo cual disponen de 35 minutos como tiempo máximo.

ARTÍCULO 3

Terminada la presentación, los miembros del Tribunal Examinador interrogan a los postulantes y, una vez concluido el interrogatorio, el Tribunal les solicitará retirarse momentáneamente a sala de espera, para deliberar.

ARTÍCULO 4

El Tribunal considera el trabajo final de graduación:

Y le confiere la calificación de: Aprobado

Con observaciones

Sin observaciones

Reprobado

ARTÍCULO 5

Se solicita a los postulantes reingresar a la reunión virtual:

La M.S.c. Doriam Chavarría López, quien preside, les informa que, una vez realizada la defensa del trabajo final de graduación bajo la modalidad de proyecto, denominado “El turismo rural comunitario y su contribución al desarrollo local sostenible: estudio de caso Posada La Amistad y Posada Cerro Escondido. Puntarenas, Costa Rica”, por las postulantes **Alexa Barrantes Matamoros y Lineth Campos Chavarría**, para optar el grado de Licenciatura en Gestión de Negocios Turísticos Bilingües.

Realizada la deliberación por el tribunal evaluador integrado por M.Sc. Doriám Chavarría López, Vicedecana, Dra. Aurora Hernández Ulate Directora Académica del Campus Nicoya, Dr. Juan Carlos Picón Cruz, director del Proyecto, M.Sc. Merlyn Gutiérrez Cruz, lectora y M.Sc. Sonia Fuentes Calderón, lectora, este tribunal aprueba el proyecto con observaciones adjuntas, y les declara acreedoras del grado de Licenciatura en Gestión de Negocios Turísticos Bilingües. Con una nota de __98__.

Se les indica la obligación de iniciar trámites de graduación en el período correspondiente, y presentarse al acto público de Graduación cuya fecha será oportunamente comunicada (modalidad sujeta a directrices emanadas por pandemia de COVID-19).

Se da lectura al Acta que firma la persona que preside el Tribunal evaluador a las 10:45 horas del 12 de agosto del dos mil veinte.

**DORIAM
CHAVARRIA
LOPEZ (FIRMA)**  Firmado digitalmente por
DORIAM CHAVARRIA
LOPEZ (FIRMA)
Fecha: 2020.08.13
16:32:04 -06'00'

M.Sc. Doriám Chavarría López

Vicedecana

Quien preside

TRIBUNAL EXAMINADOR

Este trabajo final de graduación fue sometido a la consideración del tribunal examinador compuesto por las siguientes personas:

MSc. Dorian Chavarría López

Vicedecana. SRCH-UNA

Dr. Aurora Hernández Ulate

Directora de la Unidad Académica

Dr. Juan Carlos Picón Cruz

Tutor del Trabajo Final de Graduación

Máster Merlyn Gutiérrez Cruz

Lectora 1

Máster Sonia Fuentes Calderón

Lectora 2

RESUMEN EJECUTIVO

Este trabajo de investigación presenta a las posadas como contribución al desarrollo local sostenible, aplicadas en proyectos de turismo rural comunitario desarrollados en la península de Nicoya. Tomando como objeto de estudio dos empresas de turismo rural comunitario bajo razón social La Amistad y Cerro Escondido, alojamientos de carácter rural, localizados en Isla de Chira y Lepanto respectivamente; se realizó una evaluación de los productos, servicios, así como de los recursos y atractivos de ambas organizaciones, con el fin de conocer el cumplimiento, logros y experiencias con base a los criterios del programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística. La particularidad de esta investigación radica en su orientación dirigida a demostrar que las posadas en su rol y participación con las comunidades en iniciativas de turismo rural comunitario sí contribuyen al desarrollo local, postulándose como una actividad alternativa y perdurable acompañada de buenas prácticas sostenibles. Todo ello, como respuesta al modelo de turismo del país, el cual se caracteriza por ser sostenible, innovador e inclusivo.

Palabras claves: turismo sostenible, turismo rural comunitario, posadas de turismo rural comunitario, desarrollo económico local.

ABSTRACT

This investigation shows rural accommodations (posadas) as a contribution to sustainable local development, applied to rural community tourism projects developed in the Nicoya peninsula. The subject of study, La Amistad and Cerro Escondido, located in Isla de Chira and Lepanto, exemplified rural accommodations for the purposes of this study. In order to ensure compliance with the Certification Program for Sustainable Tourism not only was an evaluation of products, services, and resources of both organizations carried out, but the achievements and experiences of both posadas was taken into account throughout the duration of this investigation. The particularity of this research lies in its orientation aimed at demonstrating that rural accommodations, along with the participation of said communities, can play an integral role in local development while running as an alternative and enduring activity if accompanied by good sustainable practices. All this, in response to the country's tourism model, which is characterized by being sustainable, innovative and inclusive.

Keywords: Sustainable tourism, rural community tourism, rural accommodations, local economic development.

Tabla de contenido

RESUMEN EJECUTIVO	5
ABSTRACT	7
LISTA DE ABREVIATURAS.....	12
RESUMEN.....	14
CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA EN INVESTIGACIÓN.....	16
1.1 ANTECEDENTES DEL TURISMO EN COSTA RICA	16
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	19
1.3 DELIMITACIÓN TEMPORAL, ESPACIAL Y DESCRIPCIÓN INSTITUCIONAL	22
1.3.1 Delimitación temporal.....	22
1.3.2 Delimitación espacial.....	22
1.3.3 Descripción institucional.....	22
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.4.1 Objetivo General	23
1.4.2 Objetivos Específicos.....	23
1.5 METODOLOGÍA	24
CAPÍTULO II. TURISMO SOSTENIBLE DE BASE COMUNITARIO: APROXIMACIÓN TEÓRICA Y CONCEPTUAL	28
2.1 ANTECEDENTES DEL TURISMO SOSTENIBLE	28
2.2 TURISMO RURAL COMUNITARIO.....	32
2.2.1 Principales actores en programas de turismo rural comunitario.....	37
2.2.2 La importancia de la participación de la comunidad local en el Turismo Rural Comunitario.....	39
2.3 POSADAS DE TURISMO RURAL COMUNITARIO EN COSTA RICA.....	40
2.3.1 Lugares y No lugares:	41
2.4 EL DESARROLLO LOCAL Y EL TURISMO	42
2.4.1 La gentrificación:	44
2.5 PERFIL DEL TURISTA	46
2.5.1 Tipología de la Demanda.....	47
2.5.2 El modelo de Stanley Plog.....	48
2.5.2.1 Turista Alocéntrico.....	48
2.5.2.3 Turista Medio-céntrico	48
2.5.2.2 Turista Psico-céntrico.....	48
2.5.3 Perfil del turista en el Turismo Rural Comunitario	49
CAPÍTULO III. TURISMO COMUNITARIO EN ESPACIOS RURALES: APROXIMACIONES REFERENCIALES A ESTUDIOS DE CASO	52
3.1 CASO 1. ECO - POSADA EL TISEY, NICARAGUA: UNA ALTERNATIVA FAMILIAR.....	53

3.2 CASO 2 TURISMO RURAL COMUNITARIO EN SIBAYO, VALLE DEL COLCA, PERÚ	54
CAPÍTULO IV. POSADAS DE TURISMO RURAL COMUNITARIO: ESTUDIOS DE CASO LA AMISTAD Y CERRO ESCONDIDO.....	57
4.1 CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO.....	57
4.2 POSADA LA AMISTAD, ISLA DE CHIRA.....	58
4.2.1 Descripción del área geográfica de Isla de Chira	58
4.2.2 Posada Rural La Amistad.....	61
4.2.3 Variables aplicadas al estudio de caso	64
4.2.4 Análisis FODA de Posada la Amistad.....	77
4.3 POSADA CERRO ESCONDIDO, LEPANTO	79
4.3.1 Descripción geográfica de Lepanto	79
4.3.2 Posada Cerro Escondido.....	81
4.3.3 Variables aplicadas al estudio de caso	82
4.3.4 Análisis FODA de Posada Cerro Escondido	91
CAPÍTULO V. ANÁLISIS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	93
5.1 CERTIFICACIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	93
5.2 ANÁLISIS DE LOS ESTUDIOS DE CASO CON BASE AL MODELO DE SOSTENIBILIDAD DEL ICT “CERTIFICACIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA”	94
5.2.1. Gestión organizacional	94
5.2.2. Impacto social, económico y cultural.....	96
5.2.3. Impacto ambiental.....	97
5.2.4. Sectoriales	98
5.3 CONCLUSIONES.....	111
5.4 RECOMENDACIONES	113
REFERENCIAS	118
ANEXOS	126

Índice de tablas

Tabla 1. Posadas de Turismo Rural Comunitario inscritas en el Instituto Costarricense de Turismo, 2016	14
Tabla 2. Generalidades de la posada de turismo rural comunitario La Amistad, Península de Nicoya	62
Tabla 3. Lista de la oferta de hospedaje en Isla de Chira 2019	65
Tabla 4. Distribución de la población total de Isla de Chira, dividida en cuatro grupos: la niñez, los jóvenes, los adultos y las personas de la tercera edad, 2014	67
Tabla 5. Productos y servicios ofrecidos en Posada La Amistad, Isla de Chira Julio 2019	73
Tabla 6. Análisis FODA de Posada la Amistad, Isla de Chira	75
Tabla 7. Generalidades de la posada Cerro Escondido, Península de Nicoya 2019	79
Tabla 8. Lista de los proveedores locales que suplen la posada Cerro Escondido	80
Tabla 9. Distribución poblacional por rango de edad y género en Lepanto Puntarenas, 2014	83
Tabla 10. Análisis FODA de Posada Cerro Escondido, Península de Nicoya.	88
Tabla 11. Análisis de Posada La Amistad con base a los criterios de sostenibilidad del CST	97
Tabla 12. Análisis de Posada Cerro Escondido con base a los criterios de sostenibilidad del CST.	102

Índice de Figuras

Figura 1. Tipología de turistas según Método de Stanley Plog	44
Figura 2. Mapa del Golfo de Nicoya, Costa Rica	56
Figura 3. Vista de Isla de Chira al horizonte	58
Figura 4. Ubicación y límites de los territorios de Cóbano, Chira, Lepanto y Paquera	59
Figura 5. Posada la Amistad, Isla de Chira	61
Figura 6. Jardines y alrededores de Posada la Amistad	74
Figura 7. Catarata Velo de Novia, atractivo turístico de Posada Cerro Escondido	77
Figura 8. Ubicación de Lepanto dentro del territorio comprendido por la península de Nicoya	77

LISTA DE ABREVIATURAS

AASUPASI Asociación de Artesanos Sumac Pallay

ADESO Asociación para la investigación del Desarrollo Sostenible de Las Segovias

ASEPALECO Asociación Ecológica de Paquera, Lepanto y Cóbano

ASETUR Asociación de Servicios Turísticos Rumillakta

ASTUAR Asociación de Turismo de Aventura

CANATUR Cámara Nacional de Turismo

CGTS Consejo Global de Turismo Sostenible

COOPRENA Consorcio Cooperativo Red Ecoturística Nacional

COMAP Comanejo de Áreas Protegidas

CST Certificación para la Sostenibilidad Turística

EMI Instituto de Estudios de la Mujer

FUNDES Fundación para el Desarrollo Sostenible

ICT Instituto Costarricense de Turismo

IDA Instituto de Desarrollo Agrario

INA Instituto Nacional de Aprendizaje

INAMU Instituto Nacional de la Mujer

INEC Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

INSFOP: Instituto de Formación Permanente

ITB Internationale Tourismus Börse

MEIC Ministerio de Economía Industria y Comercio

MINAET Ministerio de Industria Ambiente Energía y Telecomunicaciones

OMT Organización Mundial del Turismo

RENITURAL Red Nicaragüense de Turismo Rural Comunitario

SEM Search Engine Marketing

SEO Search Engine Optimization

SIMAS Servicio de Información Mesoamericano sobre Agricultura Sostenible

SINAC Sistema Nacional de Áreas de Conservación

TRC Turismo Rural Comunitario

UNA Universidad Nacional de Costa Rica

UNAN: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

UNED Universidad Estatal a Distancia

RESUMEN

Hoy en día, las tendencias en turismo apuntan a un modelo de sostenibilidad que genere los mejores beneficios locales posibles, tomando en cuenta cuatro aspectos importantes a la hora de diseñar el producto por ofrecer, estos son: el factor ambiental, social, económico y cultural. El Turismo Rural Comunitario (TRC) forma parte de la oferta turística del país, y a su vez, las “posadas” que son un tipo de alojamiento utilizado en la modalidad de TRC dada la capacidad de agrupar varios servicios e integrar mayor cantidad de personas de la comunidad.

El siguiente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar si las posadas de turismo rural comunitario pueden ser una alternativa que contribuya al desarrollo local sostenible, presentado a través del análisis de dos estudios de casos en la zona de la península de Nicoya, CR. La importancia de estudiar este tema radica en que este tipo de alojamiento de carácter rural puede ser clave fundamental para el desarrollo y ampliación de la oferta turística sostenible del país, generando popularidad y reconocimiento a nivel internacional y contribuyendo a desarrollo local sostenible de la población costarricense involucrada.

En Costa Rica han surgido diversos trabajos de investigación referentes al turismo rural comunitario y la forma de abordar este tema es muy variada. Algunos autores se enfocan en el comportamiento de este tipo de turismo, sus beneficios y el tipo de turista; solo por mencionar algunas. Este trabajo se centra, por el contrario, en estudiar específicamente a las posadas y todas sus vinculaciones con el modelo de sostenibilidad turística.

En el primer capítulo se abordarán los aspectos generales y la descripción del problema en investigación, se hará un breve repaso por los antecedentes del turismo en Costa Rica y también se repasarán los diferentes puntos pertenecientes al capítulo introductorio como lo son: justificación, objetivos de la investigación, metodología y delimitaciones.

En el segundo capítulo se definirán los conceptos básicos referenciales al turismo sostenible y sus derivaciones, entre ellos: el turismo rural comunitario, las posadas de turismo rural comunitario, la tipología de turistas, el desarrollo local y el turismo, etc. Todo ello, como base para el conocimiento y la comprensión de la importancia del modelo de turismo sostenible.

En el tercer capítulo se expondrán las aproximaciones referenciales a estudios de caso, comprendidos por emprendimiento de turismo rural en pueblos rurales situados en Nicaragua y Perú respectivamente, los cuales fueron seleccionados por su similitud en el desarrollo de actividades y servicios con las posadas en estudio dentro de esta investigación.

En el cuarto capítulo se establecerán los dos estudios de caso fundamentales para la realización del análisis final del presente proyecto, estos casos pertenecen a dos posadas localizadas en la península y Golfo de Nicoya, las cuales llevan por nombre La Amistad (Isla de Chira) y Cerro Escondido (Lepanto). También se establecerán las variables de estudio de ambos casos.

En el quinto y último capítulo se determinarán las conclusiones y recomendaciones finales del trabajo de investigación, además del análisis de los estudios de caso, para el cual se utilizará en modelo de sostenibilidad propuesto por el Instituto Costarricense de Turismo conocido como Certificación para la Sostenibilidad Turística.

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA EN INVESTIGACIÓN

En el siguiente capítulo, considerado como introductorio, se abordarán puntos tales como: la problemática en cuestión, su antecedente y justificación, objetivos de la investigación, metodología y limitaciones.

1.1 Antecedentes del turismo en Costa Rica

La primera institución que tuvo la tarea de organizar la actividad turística en Costa Rica fue la Junta Nacional de Turismo (1931). La actividad a cargo del Estado se fortaleció con la creación del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) en 1955. Es con estas entidades gubernamentales que se comenzó a planificar el quehacer turístico del país. (Quesada, 2010, p. 298)

La experiencia costarricense en turismo incrementa en gran medida en los años ochenta del siglo pasado, cuando se experimentó el auge del ecoturismo. A mediados de los 80 se impulsó la política de atracción de inversión a través de la Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico No. 6990 la cual consta de cinco capítulos y 20 artículos, dando como resultado beneficios, otorgados como estímulo para la realización de programas y proyectos de importancia turística, además de oportunidades para las organizaciones de base local que ofertan turismo comunitario (Picón, 2016).

Posterior a la creación de esta ley (1985), Costa Rica ha logrado un proceso acelerado del desarrollo de la actividad turística, debido a los incentivos y beneficios que generaba para las empresas que desarrollaban la actividad. Años después, el país avanza con el Plan Nacional de Turismo (2002 – 2012), basado en las políticas de sostenibilidad, en esta línea, el Programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística (1998) y el Programa de Bandera Azul Ecológica (1996); todo esto con el propósito de buscar la conservación y el desarrollo en

concordancia con la protección de los recursos naturales, dar un aporte en temas de carácter social y constante rescate de elementos culturales y artísticos del país.

Ya para el año 2009 se crea la Ley Fomento del Turismo Rural Comunitario (TRC) No. 8724, dando como resultado el impulso de empresas de base familiar y comunitaria en distintos espacios rurales de atracción turística del país. Dentro de estas sobresalen las Posadas de TRC, las cuales pertenecen a la categoría de tipos de alojamiento que se ofrecen en el sector turismo y para cuya operación deben de seguir las políticas y parámetros que contribuyan al fomento del desarrollo de una actividad turística responsable. De acuerdo con el Instituto Costarricense de Turismo (ICT, 2019) a lo largo y ancho de todo Costa Rica existen 20 Posadas de TRC legalmente inscritas y desarrollando su operación. La Tabla 1 muestra la lista de Posadas de TRC inscritas en el ICT, su nombre y ubicación.

Tabla 1

Posadas de Turismo Rural Comunitario inscritas en el Instituto Costarricense de Turismo, 2016

Nombre	Ubicación	Nivel de sostenibilidad
Bribripa Posada de Turismo Rural	Buenos Aires, Puntarenas	1
Casa Azul Lodge	Cóbano, Puntarenas	0
Villa Santiago	Río Jiménez - Guácimo, Limón	0
Rancho la Botija	Pérez Zeledón, San José	3
Las Hornillas Posada de Turismo Rural	Bagaces, Guanacaste	0
Nacientes Palmichal	Acosta, San José	3
La Leona Eco Lodge	Puerto Jiménez, Puntarenas	5
Rinconcito Verde	Paraíso, Cartago	3

Hacienda Moravia Albergue	Turrialba, Cartago	3
Danta Corcovado Lodge	Puerto Jiménez, Puntarenas	2
Marfi Inn	Cahuita, Limón	0
Sueños del Bosque	Santa María - Dota, San José	4
Emanuel Hotel	Agua Buena, Puntarenas	3
Posada Rural Cerro Escondido	Lepanto, Puntarenas	2
Wagelia Espino Blanco Lodge	Turrialba, Cartago	0
Heliconias Rainforest Lodge	Bijagua, Upala	2
Las Cruces Estación Biológica	San Vito, Puntarenas	3
Colinas Verdes Zapotal Lodge	Miramar, Puntarenas	0
El Silencio Albergue Agroecoturístico	Savegre, Aguirre	2
La Amistad	Isla de Chira, Puntarenas	0
TOTAL		20

Fuente: Elaboración propia a partir de información del Instituto Costarricense de Turismo (junio 2019).

De acuerdo con el ICT (2019), en la actualidad existen 20 empresas de hospedaje catalogadas, según el ICT, como Posadas de TRC, las cuales, han surgido en los últimos años como una oportunidad de desarrollo económico local de diferentes familias y empresarios que a su vez contribuyen al desarrollo de la actividad turística rural comunitaria del país (Instituto Costarricense de Turismo, 2019).

Hoy en día, Costa Rica cuenta con una oferta variada de productos y servicios turísticos, incluyendo ecoturismo, sol y playa, aventura y turismo rural. Sin embargo, a pesar del crecimiento de esta actividad, son pocas las personas involucradas con el TRC, incluyendo las Posadas, ya que estas son escasas y no se han realizado los debidos estudios, de manera que

pueda determinarse si en realidad están respondiendo efectivamente con modelo de turismo del país y si contribuyen al beneficio del desarrollo económico, ambiental, social, cultural y local de comunidades rurales.

En Costa Rica los organismos encargados del sector turístico, así como la sociedad civil se han propuesto alcanzar muchas metas referentes al sector turístico, entre ellas, aumentar el número de visitantes por año, mejorar la infraestructura vial y hotelera y reforzar la seguridad a nivel nacional, entre otras. En el Plan Nacional Turístico 2017 – 2021 (2017) se ha propuesto que el sector turismo crezca un 50% más del crecimiento de la economía en general del país, estimado en un promedio anual del 4%. Además, pretende fomentar la educación dual, de manera que las personas puedan prepararse mientras tienen un trabajo, en otras palabras, se aprende en la acción y se capacita en la práctica (Instituto Costarricense de Turismo, 2017). En fin, son muchos retos que quedan por cumplir, de manera que el turismo siga siendo una de las actividades económicas más importantes del país por muchos años más.

1.2 Justificación

A Costa Rica se le promociona como un destino ecológico donde el turista puede tener un contacto muy cercano con la naturaleza. Muchos emprendimientos turísticos se han venido desarrollando, adoptando una marca de turismo responsable¹, partiendo de los propósitos del Instituto Costarricense de Turismo por lograr que el país desarrolle una actividad turística sostenible, buscando el beneficio ambiental, social y económico no solo de la empresa, sino también del medio ambiente y de la población local. El director general del Instituto Nacional

¹ La OMT (2009) definió el turismo responsable como la actividad turística que los turistas y los agentes turísticos realizan con respeto por los lugares de acogida desde el punto de vista medioambiental, cultural, social y económico, y que a su vez la comunidad receptora acepta y respeta y las autoridades públicas protegen y fomentan, todo ello de acuerdo con los principios recogidos en el Código Ético Mundial del Turismo

de Biodiversidad (INBio) indicó para una entrevista realizada por el sitio web colombiano Semana Sostenible.com lo siguiente:

Desde los años ochenta el país identificó que la biodiversidad, en particular los recursos naturales, era un capital al que se le podía sacar provecho. El país venía haciendo un esfuerzo muy grande en cuanto a conservar esos recursos y empezó a discutir cómo incluirlos en la economía. El Instituto Costarricense de Turismo adoptó hace casi 20 años la Certificación de Sostenibilidad Turística y fue muy visionario. Comenzamos con el sector hotelero. Luego avanzamos a evaluar la sostenibilidad en renta cars y restaurantes. Esta certificación mide la actividad al estilo de las 5 estrellas de hotelería, pero con 5 hojas verdes. (Semana Sostenible.com, 2017, parr. 3)

Desde el momento en que el término de turismo sostenible se conoce por primera vez en Costa Rica, se empieza a trabajar en ello, el cual, está comprometido y ligado a la preservación del medio ambiente, la cultura y la sociedad y es así como desde entonces se han llevado a cabo estrategias que han permitido fomentar este tipo de turismo en el país. González (2014) expresa en su artículo publicado en el periódico La Nación “que en Costa Rica existen alrededor de 308 empresas turísticas con el CST, divididas en empresas de hospedaje, arrendadoras de autos, agencias tour operadoras y parques temáticos” (parr.1). De esta manera puede evidenciarse el esfuerzo por parte del Instituto Costarricense de Turismo en fomentar el desarrollo sostenible en armonía con el ambiente.

De acuerdo con el comunicado de la Presidencia de la República de Costa Rica titulado “Turismo en Costa Rica sigue volando alto” publicado el 31 de octubre de 2016, indica que:

El sector le generó al país más de \$2.800 millones por concepto de divisas durante el 2015, para un crecimiento de casi el 9%, con respecto al año anterior. La industria además representa para Costa Rica el 5,4% del Producto Interno Bruto y el 29,6% de

las exportaciones totales, así como más del 40% de las exportaciones de servicios, siendo el líder indiscutible frente a otros como comunicaciones, construcción, seguros, servicios financieros, de informática e información. (Presidencia de la República de Costa Rica, 2016, parr. 3)

Como se mencionó anteriormente, el desarrollo de la actividad turística ha sido por años una de las principales fuentes de ingreso para la economía del país, dándole reconocimiento en el nivel mundial al ser catalogado como un destino turístico en auge.

En este trabajo de investigación se pretende determinar si dos de las posadas establecidas en el área de la Península y golfo de Nicoya, son una alternativa que contribuye al modelo del desarrollo turístico del país, el cual, se basa en tres principios fundamentales que lo definen (Sostenible, Innovador e Inclusivo), los cuales fueron descritos en el Plan de Desarrollo Turístico de Costa Rica 2017 – 2021. Este modelo se caracteriza por asegurar un futuro que garantice un crecimiento turístico que evite que se reduzca la capacidad del territorio para sostener la actividad turística a futuro, dando un uso óptimo a los recursos medioambientales, respetando la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas y asegurando actividades económicas a largo plazo. De igual forma este modelo pretende introducir novedades dentro del contexto y producto, aprovechando los adelantos tecnológicos. También busca integrar grupos diversos al sistema, propiciando su participación y contribuyendo al fortalecimiento, diferenciación y evolución del país (Instituto Costarricense de Turismo, 2017).

Los resultados obtenidos son de interés para asociaciones, cámaras y empresas dedicadas al desarrollo del turismo rural comunitario, de manera que si se lograra comprobar el aporte que generan estas posadas al turismo sostenible podrían contribuir al desarrollo local sostenible, además se fomentaría la creación de nuevas posadas favoreciendo al entorno económico, social y ambiental de la zona donde se encuentren. Si los resultados de las experiencias analizadas no

tienen relación con un modelo de desarrollo sostenible, permitirían la toma de decisiones a nivel empresarial de estas posadas, de igual forma por parte del ICT, el Consorcio Cooperativo Nacional Red Ecoturística Nacional (COOPRENA), y de todos los actores antes mencionados, con el fin de establecer estrategias y adoptar las medidas necesarias para lograr el objetivo principal de dar aporte a la sustentabilidad.

1.3 Delimitación temporal, espacial y descripción institucional

1.3.1 Delimitación temporal

El lapso de estudio que abarcó la investigación tuvo una duración de aproximadamente 18 meses, se llevó a cabo durante los meses comprendidos entre noviembre de 2017 a agosto del 2019, el cual fue un periodo que permitió desarrollar los objetivos planteados.

1.3.2 Delimitación espacial

La presente investigación se llevó a cabo en el espacio geográfico correspondiente a la Península y Golfo de Nicoya, específicamente en las comunidades de la Isla de Chira $10^{\circ}06'16''N$ $85^{\circ}09'32''O$ y Lepanto $9^{\circ}57'00''N$ $85^{\circ}02'00''O$. Dicho proyecto se limitó a un estudio de caso de dos posadas de turismo rural comunitario con el fin de conocer si estas pueden ser una alternativa para el fomento de la actividad turística sostenible del país.

1.3.3 Descripción institucional

La siguiente investigación se basa en el estudio de caso correspondiente a dos Posadas de turismo rural comunitario, las cuales llevan por nombre Posada Cerro Escondido y Posada la Amistad. Estos establecimientos se caracterizan por ofrecer un servicio de alojamiento de carácter limitado, con baño privado, servicio de alimentación y actividades recreativas que van desde excursiones a caballo, visita a cataratas, senderos con miradores y clases de artesanías locales.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar si las posadas de turismo rural comunitario Cerro Escondido y La Amistad son una alternativa que contribuye al desarrollo de la actividad turística sostenible mediante una investigación de campo en el área delimitada de la península y golfo de Nicoya.

1.4.2 Objetivos Específicos

a) Estudiar los antecedentes del turismo sostenible a través de una revisión bibliográfica que permita demostrar los alcances del mismo a través del tiempo.

b) Realizar un análisis del macro y micro entorno de las posadas de turismo rural comunitario situadas en la península y golfo de Nicoya, mediante el uso de instrumentos de recolección de datos.

c) Determinar el beneficio que generan las posadas de turismo rural comunitario en estudio desde los ámbitos socioeconómico, cultural y ambiental, de manera que permitan demostrar el aporte que generan al desarrollo local sostenible.

d) Analizar la oferta de las posadas de turismo rural comunitario, con el fin de conocer los productos y servicios ofrecidos a los visitantes.

e) Aportar al modelo de sostenibilidad turística aplicado a las organizaciones de turismo rural comunitario en Costa Rica, a través de recomendaciones específicas en los estudios de caso.

1.5 Metodología

Para la actual investigación se trabajará con variables tanto cualitativas como cuantitativas por tal razón el enfoque de esta será mixto. (Hernández y Mendoza, 2008) Citado de (Hernández, Fernández, Baptista, 2010) afirma:

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (p.546)

Al ser un caso de estudio social aplicado, el tipo de investigación descriptiva ya que va a investigar, estudiar y analizar aspectos y variables características de los lugares de estudio así mismo se aplica el tipo exploratorio, ya que este tema es considerado como nuevo en el país ya que se carece de información, además no existen investigaciones previas que aborden esta temática desde una perspectiva similar.

Para esta investigación, del total de posadas de TRC ubicadas en todo el territorio nacional e inscritas en el ICT, se seleccionaron dos que están ubicadas en la Península y Golfo de Nicoya, debido a la cercanía que existe entre ambas y por estar localizadas en la misma región. Por ser el objeto de estudio dos posadas se abordará el método de estudio de caso. Chetty (1996) citado en (Martínez, 2006) afirma:

El método de estudio de caso es una metodología rigurosa que:

- Es adecuada para investigar fenómenos en los que se busca dar respuesta a cómo y por qué ocurren.
- Permite estudiar los fenómenos desde múltiples perspectivas y no desde la influencia de una sola variable.

- Permite explorar en forma más profunda y obtener un conocimiento más amplio sobre cada fenómeno, lo cual permite la aparición de nuevas señales sobre los temas que emergen. (p.175)

Además, para el desarrollo de la investigación se utilizaron dos tipos de técnicas que permitirán recolectar toda la información necesaria, en este caso se usó la técnica de investigación y la entrevista semiestructurada. También se utilizarán fuentes de información tanto primarias como secundarias, la revisión bibliográfica física y virtual y el acceso a base de datos.

Para desarrollar el primer objetivo de la investigación el cual es estudiar los antecedentes del turismo sostenible a través del tiempo, se hace una revisión bibliográfica exhaustiva tanto física como digital donde se estudian cada uno de los hechos más relevantes de cómo ha surgido el concepto de turismo sostenible en el país y el mundo. Este estudio se hace como preámbulo inicial para conocer y entender cómo se ha ido desarrollando un turismo sostenible hasta el día de hoy.

Para la consecución del segundo objetivo que consiste en el análisis del macro y microentorno de las posadas, se pretende realizar una revisión bibliográfica previa al trabajo de campo con el fin de conocer acerca de las empresas en estudio, cómo trabajan, qué papel juegan en el desarrollo local; así mismo se pretende estudiar cómo es el modelo de turismo sostenible que el país desarrolla. Una vez hecha la revisión se procede al trabajo de campo, el cual implica el desplazamiento hacia el lugar de estudio, donde en primera instancia se realiza la observación la cual consistirá en percibir cómo se desarrolla el trabajo dentro de éstas, luego se trabajará con la técnica de la entrevista semiestructurada, las cuales se le harán tanto a los propietarios y al administrador de cada una de las empresas, así como a dos colaboradores de cada una de ellas. Estas entrevistas se realizan con el fin de conocer a fondo todas las

actividades que realizan y cómo se llevan a cabo en estos establecimientos, así como conocer acerca de los encadenamientos productivos y sus competidores.

El tercer objetivo de la investigación consiste en determinar el beneficio que generan estas posadas de turismo rural comunitario al ambiente, sociedad y economía local. Para esto se aplicó la técnica de la entrevista semiestructurada dado que esta categoría de entrevista permite que el entrevistador utilice una estrategia mixta, alternando con preguntas estructuradas y preguntas espontáneas, lo cual le permite al entrevistador una mayor libertad y flexibilidad para obtener la información (Díaz, Torruco, Martínez, & Varela, 2013). El instrumento de recolección de dicha información fue el cuestionario, los mismos se aplicaron a dos colaboradores de cada una de estas posadas y a dos dirigentes comunales escogidos al azar respectivamente en cada localidad de estudio para conocer la opinión de los mismos en relación con el beneficio real que generan estos establecimientos de hospedaje.

Es importante mencionar que en el caso de la posada Cerro Escondido no solo se entrevistó a los administradores, a los líderes comunales y al personal, sino que también a cinco miembros de la asociación a la cual pertenece este establecimiento, la cual es la Asociación Ecológica de Paquera, Lepanto, Cóbano (ASEPALECO) localizada en Jicaral Puntarenas, dicha asociación trabaja directamente con la posada Cerro Escondido por tanto manejan toda la información pertinente.

Para la realización del cuarto objetivo, el cual consiste en el análisis del perfil de estas posadas, es necesario utilizar la técnica de la observación y la entrevista, dichas se aplicarán a cada uno de los administradores del lugar. Con estas entrevistas se pretende recabar información acerca del modelo de trabajo que estas ejecutan, entre ellas, empleos, ingresos, proyectos con la comunidad, entre otras. Las características generales de las edificaciones, el servicio que ofrecen, la responsabilidad social - ambiental, el rescate de la cultura y la

participación local. Lo anterior se plantea con el fin de hacer una comparación entre este perfil y el propuesto en el modelo de turismo sostenible del país.

El quinto objetivo consiste en aportar al modelo de sostenibilidad turística aplicado a las organizaciones de turismo rural comunitario en Costa Rica, a través de recomendaciones específicas en los estudios de caso. Se pretende que los establecimientos en estudio puedan aplicar estas recomendaciones para mejorar su operación.

CAPÍTULO II. TURISMO SOSTENIBLE DE BASE COMUNITARIO:

APROXIMACIÓN TEÓRICA Y CONCEPTUAL

El segundo capítulo incorpora los conceptos básicos referentes al turismo sostenible, el turismo rural comunitario, las posadas de turismo rural comunitario, los tipos de turistas, entre otros.

2.1 Antecedentes del Turismo Sostenible

Hoy en día, el término desarrollo sostenible no es una novedad ni una idea desconocida. Se puede decir que a partir de los años 80 se ha venido popularizando con el pasar del tiempo, desde que se dio a conocer este concepto por primera vez, mediante el informe de Brundtland (1987), organizado bajo la dirección de la ex - primera ministra noruega Gro Harlem Brundtland y con la cooperación de otros países (Inostroza, 2016).

Actualmente muchos centros educativos a nivel nacional e internacional, colegios y universidades principalmente, dan a conocer a sus estudiantes la definición e importancia del desarrollo sostenible o sostenibilidad para la sociedad y el ambiente. El cambio climático, el derretimiento de los glaciares y la extinción de muchas especies animales y vegetales, solo por mencionar algunos, han generado preocupación y por consiguiente conciencia en gran parte de la población mundial, provocando cambios positivos para el ambiente, reflejados en la manera de actuar y en los estilos de vida que han adquirido estas personas.

Es por eso, que este modelo sostenible se ha implementado en el desarrollo de muchas actividades cotidianas y económicas a nivel internacional. El turismo es ejemplo de ello, dando a conocer dentro de esta actividad el turismo sostenible. La Organización Mundial del Turismo (2012) define al turismo sostenible como “el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las

necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas” (p. 1).

Puede apreciarse que este tipo de turismo se diferencia del turismo de masas, y busca no solo el beneficio común de los oferentes de la actividad sino también del ambiente, la economía y la sociedad que lo rodean, estos por ser los tres pilares que conforman el desarrollo sostenible anteriormente mencionado, asimismo se apuesta por un cuarto pilar muy importante como lo es la cultura. Por otra parte, la OMT (2012) también menciona la importancia de tomar en cuenta la situación actual del planeta, con el fin de satisfacer las necesidades presentes de los viajeros sin repercutir de manera negativa en las necesidades de los viajeros futuros, además, recalca que específicamente no se trata de un tipo de turismo único, sino que es aplicable a cualquier otro. Tarlombani (2009) indica lo siguiente:

El turismo sostenible implica buscar una relación más productiva y armoniosa entre el visitante, la comunidad local y el lugar, para evitar el desgaste de los recursos naturales y culturales, el engaño del visitante y la explotación de la población local. (p. 69)

En este segundo concepto puede observarse que el autor involucra al visitante dentro de su definición de turismo sostenible, considerando la importancia de lograr una conexión entre el viajero y su entorno, refiriéndose no solo al medio natural sino también a la cultura y a las personas locales. Así como la actividad turística se ha adaptado a ciertas condiciones de sostenibilidad, de igual forma lo ha hecho el turista, quien hoy en día se caracteriza por ser una persona consciente del daño causado al medio ambiente, interesado por aprender acerca de la cultura de donde viaja y por sentir el deseo de relacionarse e involucrarse con la comunidad local.

Como se mencionó anteriormente el concepto de desarrollo sostenible se centra en tres objetivos fundamentales: el social, económico y ambiental, sin olvidarse de un cuarto objetivo

que ha ganado protagonismo e importancia, el cultural. El trabajo en conjunto de estos cuatro principios es necesario para llevar a cabo el desarrollo de la actividad turística sostenible de manera satisfactoria. En primera instancia, se destaca el ambiente como el principal agente de protección y defensa de la sostenibilidad, (Ordaz, 2003) define el factor ambiental de la siguiente manera:

El ambiente y los seres vivos están en una mutua relación: el ambiente influye sobre los seres vivos y éstos influyen sobre el ambiente y sobre otros seres vivos. La influencia del ambiente sobre los seres vivos es la suma de todos y cada uno de los factores ambientales. (p. 278)

La mayor parte de las actividades turísticas se llevan a cabo en los espacios que forman parte del patrimonio natural de las comunidades locales, por lo tanto, deben recibir los beneficios del desarrollo de la misma, entre ellos se pueden mencionar: playas, ríos, lagos, cataratas, parques nacionales, entre otros; Todas estas actividades generan un impacto directo al ambiente que en el mayor de los casos provoca desgaste y deterioro del mismo. La sostenibilidad turística busca la protección del recurso natural, haciendo uso de éste de manera responsable, con el objetivo de no ocasionar daños en el presente ni a futuro.

La economía local también forma parte de este triángulo sostenible, en el cual se busca la prosperidad económica de los oferentes del servicio, sus colaboradores y la población local. (Pérez, 2016) define el factor económico de la siguiente manera:

El factor económico es considerado como un factor determinante e indispensable para el desarrollo económico de un ser humano, como también de un grupo productivo o de una empresa. Dentro de este factor se encuentran elementos necesarios para la producción de bienes y servicios, tales como el dinero. (p. 38)

El desarrollo económico de la población donde se lleva a cabo la actividad turística puede parecer obvio, sin embargo, en muchos casos estos recursos (flujos de dinero) son enviados a otros países con distintos intereses, y el porcentaje que queda en las comunidades es mucho menor. Sin embargo, la sostenibilidad en materia de turismo apuesta por el bienestar económico de las zonas en donde se desarrolla la actividad, manifestando el compromiso por parte de aquellos que lideran en la industria y su entorno (comunidad, colaboradores, personas locales, entre otros). Por otra parte, ligados a los factores ambientales y económicos cabe mencionar el social y el cultural, que juntos conforman los elementos del turismo sostenible. (Ordaz, 2003) expresa lo siguiente en relación con el medio en donde se desarrolla el factor social:

El medio ambiente natural, es la base físico-espacial donde se desarrolla la sociedad y donde se llevan a cabo las relaciones de ésta con otras sociedades. Estas relaciones constituyen sistemas abiertos que componen un todo, a su vez, las comunidades urbanas, se ubican en espacios geofísicos que componen ecosistemas. (p. 273)

El turismo sostenible pretende lograr una conexión entre la empresa y la población local, así como entre el visitante y su entorno, de manera que el turista pueda involucrarse en la comunidad local experimentar las vivencias de las comunidades, procurando siempre respetar la autenticidad cultural.

Por otra parte, Ordaz (2003) refiere al factor cultural como los rasgos distintivos que hacen diferentes a grupos humanos y asentamientos poblacionales dentro de un mismo espacio geográfico y social, comprendiendo, a través de ellos, cómo se ha producido el desarrollo histórico y sus tendencias más significativas. Además, expresa a este factor como las condiciones o aspectos culturales presentes en el proceso de desarrollo cultural de los

individuos, grupos, colectivos, comunidades, naciones, países, que influyen positiva o negativamente en el desarrollo cultural.

2.2 Turismo rural comunitario

El TRC en Latinoamérica es una modalidad incipiente, que no logra generar la dinámica turística necesaria como para desarrollar comunidades turísticas sostenibles, dada las limitaciones de la oferta de servicios y equipamiento disponible, accesible para las agrupaciones comunitarias. La competencia librada en el marco del libre mercado turístico, mantiene como ganadores claros a las grandes empresas transnacionales del turismo. Los entornos rurales de Latinoamérica cuentan con alto potencial para desarrollar la actividad turística, sin embargo, la política pública no crea los incentivos y condiciones suficientes, para insertar la población local (oferta local) frente a la competencia privada (nacional y transnacional), y los estándares de calidad impuestos por la demanda turística internacional. (Picón, J. y Hernández, A 2018)

Costa Rica ha sido reconocida a nivel internacional por ser un destino de turismo sostenible, donde los visitantes pueden desarrollar diferentes actividades en medio de la naturaleza, misma que protege y conserva este país. Recientemente, el turismo sostenible ha derivado diferentes tipos de turismo o bien actividades que llevan la esencia de la sostenibilidad, algunos de estos tipos son: el ecoturismo, el turismo de aventura y el turismo rural comunitario (TRC); este último se destaca por desarrollarse en espacios rurales y en su mayoría los servicios son ofrecidos por la comunidad que trabaja en conjunto para fomentar la actividad.

De acuerdo con Sariego (2014), “el turismo rural comunitario es un fenómeno relativamente reciente que se desarrolla en el medio rural, de manera planificada y sostenible, basado en la participación de las poblaciones locales organizadas para beneficio de una comunidad” (p. 47). En esta definición el autor da a conocer los elementos que caracterizan al turismo rural

comunitario, tales como el ambiente rural, la participación y control local a través de figuras de asociación comunitaria.

Hoy en día, es poco común encontrar destinos turísticos reconocidos alrededor del mundo que desarrollen el TRC, debido a que la lista la sigue encabezando el turismo de sol y playa. A pesar de esto, el TRC ha venido ganando popularidad en países latinoamericanos, los cuales, han comprendido el nivel de importancia que tiene esta actividad para el progreso y la productividad de las comunidades locales.

Algunas de las actividades que se practican por medio del turismo rural comunitario sirven para propiciar el contacto directo entre el visitante y lo local, cumpliendo con dos de los objetivos principales del desarrollo sostenible como lo son la cohesión social y cultural. Huertas (2015) define lo siguiente: “El TRC se caracteriza por ofrecer un contacto personalizado con la comunidad anfitriona; invitar a disfrutar el entorno natural y humano de las zonas rurales y participar en actividades tradicionales, formas de vida y costumbres propias de una comunidad” (p. 65).

La buena planificación y el adecuado desempeño del turismo rural comunitario pueden generar beneficios a las pequeñas localidades que lo desarrollan, tales como el crecimiento económico y productivo, la integración de la comunidad y el rescate de la cultura, además de ampliar la diversificación turística de cualquier país. Sin embargo, cabe mencionar que, a pesar de lo provechoso de la actividad, no se ha dado a conocer a gran escala a nivel internacional, desaprovechando pequeños rincones en el mundo capaces de ofrecer a los visitantes, paisajes naturales y experiencias culturales únicas.

- Algunas experiencias de turismo rural en Latinoamérica.

Es importante mencionar que el turismo rural genera un conjunto de relaciones humanas, producto de la visita de turistas a comunidades campesinas, aprovechando y disfrutando del ambiente, los valores naturales y culturales; creando un contacto directo con los locales.

De acuerdo con la agencia de viajes Untalviaje, en la publicación de su blog titulada “El Turismo Rural en América Latina”, una de las características comunes de los desarrollos turísticos y agrarios en América Latina es que no suelen recibir subsidios ni apoyos estatales, constituyendo una actividad económica que se autofinancia (Untalviaje, 2017). Si bien, esto puede ser cierto, en países como Costa Rica y Perú, los pequeños emprendimientos de turismo rural o TRC reciben apoyo por parte de entidades gubernamentales que ayudan en el desarrollo de estos, tal es el caso de las posadas de TRC en Costa Rica.

Se dice que el mercado del turismo rural no es regional de América Latina, sino que viene de Europa en su mayoría. De acuerdo con el crítico mexicano de turismo para la revista Entorno Turístico, Carlos Arturo Escobedo, en Europa la ruralidad es un concepto que está en otro nivel, en la mayoría del bloque fuerte (Unión Europea) el turismo rural encuentra una valoración muy especial por su vínculo humano y natural, el europeo encuentra en la ruralidad un crecimiento humano que es difícil que el latino encuentre debido a su realidad social porque el latinoamericano después de trabajar horas y horas por un sueldo bajo, en muchas ocasiones no puede disfrutar de vacaciones y cuando sí lo puede, lo que quiere es descansar en la playa sin tener que someterse a las actividades que la ruralidad ofrece (Escobedo, 2017). Europa es quizás una región que más demuestra desarrollo en las iniciativas y la implementación de alternativas del turismo rural. Por otra parte, las potencialidades de América Latina no se quedan atrás, sin embargo, aún queda trabajo por hacer y desarrollo que generar.

A pesar de todo, existen varios emprendimientos de turismo rural a nivel latinoamericano, entre ellos destacan algunos países de Suramérica, México y Costa Rica. Roig (2014) en su artículo titulado “Turismo Rural: como América Latina puede sacar más provecho” publicado en la revista América Economía, afirma lo siguiente acerca de Costa Rica y Argentina respectivamente:

- Costa Rica

El turismo rural, o agroturismo como también se le conoce, es definido por Luis Carlos Palazuelos, turismólogo de la Federación Occidental de Municipalidades de Alajuela (FEDOMA) en Costa Rica, como “la práctica de aprender sobre variantes tradicionales de cultivos, cosechas y procesamiento de productos agropecuarios, forestales y pesqueros, además de combinarlos con las artesanías y culturas locales”. En tanto Costa Rica es un país pequeño en extensión, posee ventajas como su naturaleza exuberante, costas en ambos océanos Atlántico y Pacífico, zonas montañosas, valles e interesantes variaciones culturales entre las regiones. En el caso de la oferta del agroturismo, esta se ha desarrollado más en la zona caribe y sur, en las comunidades indígenas y en la zona norte. (párr. 1 y 2)

Marvin Blanco, especialista en Agroindustria y Agroturismo en el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA), con sede en Costa Rica, advierte que las manifestaciones del Turismo Rural en el país se dividen en tres tipos de oferta: la desarrollada por grandes fincas, tales como empresarios privados y cooperativas; la generada por familias y pequeños productores; y el turismo regional comunitario que llevan a cabo comunidades indígenas y campesinas y grupos asociados especialmente de mujeres. (Roig, 2014, párr. 3)

El TRC en Costa Rica se ha impulsado desde la década de los noventa del siglo XX, por iniciativa de organizaciones internacionales, mediante proyectos de apoyo social, ambiental y cultural en zonas de alta vulnerabilidad socio-ambiental. En la primera década del presente siglo, se generan los niveles de organización del TRC más importantes, con la creación y alianzas entre la Asociación Costarricense de Turismo Rural Comunitario (ACTUAR), el Consorcio Cooperativo Red Eco-turística Nacional (COOPRENA), La Mesa Nacional Campesina, ACEPESA, entre algunas de las agrupaciones que articulan proyectos colectivos, que incorporaron el TRC como alternativa de ingresos y conservación de la naturaleza. (Picón, J. y Hernández, A 2018)

- Argentina

El vasto territorio argentino en sí mismo permite el desarrollo de múltiples variantes agropecuarias. Desde el cultivo de viñedos y la producción de vinos, hasta el renombre del país por la calidad de su ganado, pueden ser atractivos para turistas. Así en la región de las pampas ha existido desde hace años un turismo de estancias, se explota la cultura del vino, y en la Patagonia se encuentran los grandes lagos, bosques, y con estos viene la actividad de la pesca. (Roig, 2014, párr. 7)

Hugo Centrágolo, director académico de la Unidad de Agronegocios e Industria Alimenticia en el centro de Educación Empresaria de la Argentina Udesa, explica que en Argentina se ha avanzado bastante en cuanto al desarrollo del turismo rural, en comparación con otras regiones latinoamericanas, aunque sin alcanzar los niveles europeos. “Pero sí existen en el país muchas personas capacitadas en la organización de este turismo, no sólo entre productores sino entre organismos oficiales de distintas provincias”. (párr. 8)

El turismo rural y el TRC aprovechan las características sociales y culturales de una región que es posible encontrar en las comunidades, aprovechando los recursos de una forma sostenible y eficiente, invitando al turista a encontrar y disfrutar una serie de actividades extraordinarias con un sentido humano único. Este tipo de turismo que se desarrolla en las comunidades y pueblos rurales sin modificarlos, crece año con año como actividad económica en países latinoamericanos.

2.2.1 Principales actores en programas de turismo rural comunitario

La actividad turística es promovida en la mayoría de los casos, por los gobiernos de los diferentes países como una estrategia de desarrollo. No está de más recordar que el turismo constituye uno de los principales agentes económicos de Costa Rica, así como de varias naciones a nivel mundial. Sin embargo, cuando se habla de turismo rural comunitario, es importante mencionar que las principales figuras involucradas son los actores locales de las comunidades en donde se desarrolla, ya que este modelo de gestión turística incluye a la comunidad en la planificación, operación y comercialización de sus productos, tales como: servicios de hospedaje, alimentación, excursiones, entre otros.

De acuerdo con Liliana Artesi (2002) en su trabajo de “turismo desarrollo local y redes” citada en (Tarabini, 2016) plantea lo siguiente:

El conjunto de los actores locales está compuesto por los residentes habitantes del lugar, diferenciando a su vez entre dos grupos, por un lado, las empresas directamente involucradas con la actividad turística y aquellos que solo se relacionan de manera indirecta. (p.40)

Como se ha mencionado anteriormente, una de las finalidades del TRC radica en mejorar las condiciones de vida de la comunidad hacia la cual se dirige, pero para que esto se cumpla

es necesaria la participación no solo de los miembros de dichas comunidades sino también del resto de los actores para lograr así un involucramiento colectivo.

Existen tres principales actores que forman parte de los programas de turismo rural: la comunidad local, los visitantes y los entes referentes de turismo en el país. Tarabini (2016) en su tesis de grado “El Turismo en Pequeñas Localidades Rurales” los describe de la siguiente manera:

- Rol de la comunidad local

La comunidad local en donde se desarrolle el TRC juega un papel muy importante, ya que provee los servicios necesarios para la satisfacción de las necesidades de la demanda. Estos no solo responden a las necesidades fisiológicas como lo son el hospedaje y la alimentación, sino también aquellos como servicios médicos, de recreación y de consumo. Por otro lado, el ambiente del lugar, la calidad de los productos, la amabilidad y la calidez de las personas receptoras son de suma importancia, ya que pueden llegar a determinar la visita o el regreso del turista al destino. (Tarabini, 2016, p. 37)

Es importante mencionar que las comunidades donde se desarrollan emprendimientos de turismo rural pueden verse beneficiadas al proveer servicios para los turistas, ya que los miembros de dichas comunidades hacen uso de estos servicios y a la vez reciben apoyo económico a través de la venta de estos.

- Rol de los visitantes

Estas personas cumplen un rol muy importante desde el punto de vista de la demanda, debido a que son ellos los que deciden viajar para conocer el lugar, la cultura y en la mayoría de los casos para practicar actividades específicas del destino que visitan. Por otra parte, son los que aportan una serie de ingresos económicos para la comunidad, los

cuales son generados por la venta de productos y servicios ofrecidos por las mismas organizaciones locales. (Tarabini, 2016, p. 38)

Básicamente, son los turistas que visitan estas comunidades, los cuales hacen uso de los productos y servicios que se les ofrece, generando ingresos a los pobladores de estas localidades rurales.

- Rol de los organismos referentes del turismo

Estas entidades desempeñan roles fundamentales para el debido desarrollo del turismo en el país, en este caso, deberían fomentar o bien idear programas de turismo rural comunitario, y consecuentemente estar a cargo de su ejecución, asistencia y promoción, llevando a cabo proyectos y actividades en las localidades participantes. (Tarabini, 2016, p. 38)

En Costa Rica, estos organismos referentes del turismo brindan apoyo a la actividad en general, promoviendo el desarrollo de más emprendimientos turísticos alrededor del país. Algunas de estas entidades antes mencionadas en este documento son: ICT, ACTUAR, CANATUR, entre otros.

2.2.2 La importancia de la participación de la comunidad local en el Turismo Rural

Comunitario

Tarabini (2016) menciona que los residentes son quienes juegan el papel más activo al desarrollar sus propias iniciativas como emprendedores vinculados al turismo. Además, la participación de los residentes es necesaria para que se lleve a cabo la actividad turística, debido a que una población local abierta y hospitalaria es un factor crítico en el éxito del desarrollo turístico.

En este sentido, es necesario estudiar cómo participa la comunidad en su conjunto en el desarrollo turístico de una zona, y ello fundamentalmente por tres razones. Briedenhann y Wickens (2004) lo describen de la siguiente manera:

Primero, la forma de participación de las personas que integran la comunidad local tiene una influencia enorme sobre la experiencia del turista; segundo, la imagen del turismo se basa en la valoración de la actitud de la comunidad local (incluyendo medio ambiente, infraestructuras y eventos); tercero, los planes turísticos afectan a toda la comunidad. (citados en Tarabini, p. 39)

2.3 Posadas de turismo rural comunitario en Costa Rica

Dentro de la actividad turística son característicos los grandes resorts, con cientos de habitaciones, restaurantes y una gran variedad de actividades de entretenimiento, todas bajo un sistema todo incluido. Sin embargo, con el pasar del tiempo han surgido nuevas formas de practicar turismo, el turista de hoy se inclina por visitar y conocer lugares poco comunes, alejados de la aglomeración de personas. Es por esta razón, que han nacido nuevos espacios y establecimientos de hospedaje con ciertas características que se adaptan a las nuevas tendencias del turismo, los hoteles sostenibles, bungalows frente al mar, casas en el árbol, cabañas en medio del bosque y las posadas de turismo rural comunitario son algunos ejemplos.

Las posadas de turismo rural se derivan como su nombre lo indica del TRC. El ICT mediante la Ley de Fomento del Turismo Rural Comunitario (Ley N°8724, 2009) define a las posadas como: “Tipo de establecimiento con un mínimo de tres habitaciones, dotadas de baño privado, que pueda ofrecer los servicios de alimentación y se encuentre localizado en un entorno rural” (p. 2). Cabe mencionar que dicha ley surgió como necesidad para fomentar la actividad turística rural comunitaria en el país e impulsar a las pequeñas comunidades a trabajar en conjunto con el objetivo de lograr en ellas un crecimiento económico y productivo. Una empresa de

hospedaje será reconocida como posada de TRC si cumple con todos los requisitos antes mencionados, para obtener la declaratoria turística y el contrato turístico.

Estos tipos de hospedaje se desarrollan en ambientes rurales y suelen ofrecer dentro de sus servicios, actividades que involucren el intercambio cultural entre los visitantes y las personas locales. Por lo general se categorizan como establecimientos de servicios limitados debido a que cuentan con pocas habitaciones con baño privado y en su mayoría ofrecen servicio de alimentación. Como ya se mencionó anteriormente, en la actualidad existen en Costa Rica 20 posadas, reconocidas como tipos de alojamiento de TRC por el ICT.

Para desarrollar el concepto de comunitario será necesario incorporar algunas derivaciones de connotados investigadores como Marc Auge, que facilitan el análisis, tal como la idea de “lugar y no lugar”.

2.3.1 Lugares y No lugares:

Si un lugar puede definirse como lugar de identidad, relacional e histórico, un espacio que no puede definirse ni como espacio de identidad ni como relacional ni como histórico, definirá un no lugar. La hipótesis aquí defendida es que “la modernidad es productora de no lugares, es decir, de espacios que no son en sí lugares antropológicos y que, contrariamente a la modernidad baudeleriana, no integran los lugares antiguos: éstos, catalogados, clasificados y promovidos a la categoría de "lugares" de memoria", ocupan allí un lugar circunscripto y específico”. (Auge, 1992, p. 83)

Si bien es cierto el concepto de no lugar se encuentra presente dentro de la actividad turística puesto que muchos destinos turísticos han surgido en espacios desconocidos. Esto puede interpretarse de manera negativa desde el punto de vista autóctono o propio ya que estos conceptos no se reflejan dando como resultado que la actividad turística se desarrolle en lugares comunes y no propios.

Dentro del turismo rural comunitario el concepto de lugar es el que realmente genera ese interés o motivo de visita, desde el punto de vista antropológico e histórico, este tipo de turista se interesa por conocer y aprender nuevas culturas, nuevas formas de vida, nuevas historias.

2.4 El desarrollo local y el turismo

El desarrollo local es un proceso concertado de construcción de capacidades y derechos ciudadanos en ámbitos territoriales y político-administrativos del nivel local (municipios y territorio) que debe constituir en unidades de planificación, de diseño de estrategias y proyectos de desarrollo con base a los recursos, necesidades e iniciativas locales. Este proceso incorpora las dinámicas del desarrollo sectorial, funcional y territorial, que se emprenden desde el Estado, las organizaciones sociales y la empresa privada en el territorio (Rojas, 2006).

El desarrollo económico local es un proceso reactivador de la economía y dinamizador de la sociedad local, que mediante el aprovechamiento eficiente de los recursos endógenos (internos) existentes en una determinada zona, es capaz de estimular su crecimiento económico, crear empleo y mejorar la calidad de vida de la comunidad local (Albuquerque, 2004).

Como menciona el autor, el desarrollo económico en una localidad es una oportunidad de crecimiento y mejora para la misma ya que contribuye con el progreso de las condiciones de todos aquellos involucrados, es así cómo se vincula al turismo. La actividad turística en cada comunidad es una dinámica de crecimiento tanto económico como social.

Vázquez (2000) sostiene que se puede definir el desarrollo económico local como un proceso de crecimiento y cambio estructural que, mediante la utilización del potencial de desarrollo existente en el territorio, conduce a la mejora del bienestar de la población de una localidad o una región. Cuando la comunidad local es capaz de liderar el proceso

de cambio estructural, la forma de desarrollo se puede convenir en denominarla desarrollo local endógeno. (Citado en Gambarota & Lorda, 2017, p.354)

El turismo como tal, tiene una relación directa con el territorio en donde se llevan a cabo sus actividades, manifestándose de manera física y espacial a través de la demanda de espacios o lugares, infraestructura, equipamiento y demás servicios. Medus (2016) expresa lo siguiente:

Establecer que existe una gestión turística territorial denota implícitamente un uso turístico del territorio que permite analizar el proceso por el cual éste va tomando una nueva funcionalidad y uso según determinadas acciones y relaciones sociales que se dan en un contexto pluralizado. A partir de allí, esta gestión del territorio implica la toma de decisiones para el manejo de los recursos disponibles y planes de ordenamiento como pauta para orientar el desarrollo, pero también implica la definición de un modelo de organización espacial, a partir del cual se definen los roles, formas y mecanismos de integración de los espacios locales y regionales. (p.32)

Como se ha mencionado, el TRC se desarrolla específicamente en espacios rurales. A su vez, agrupa diferentes formas o modelos de gestión, los cuales se basan en la participación local como elemento principal, la inclusión social y el uso adecuado de los recursos naturales, culturales y financieros; de manera que permita que la actividad turística sea sostenible (característica de este tipo de turismo). Tarabini (2016) describe tres tipos gestión para el desarrollo del TRC los cuales son: la gestión pública, empresarial y mixta.

- **Gestión Pública**

En este caso se presenta al Estado como ente principal. Los gobiernos locales (municipalidades, asociaciones, organizaciones no gubernamentales, entre otros), brindan su apoyo a través de la planificación local, ordenamiento territorial (planes

reguladores), zonificación de áreas turísticas, planes de desarrollo turístico y gestión de residuos. (Tarabini, 2016, p. 33)

Se puede tomar como ejemplo a los gobiernos locales, que aportan de manera financiera y operativa al desarrollo de infraestructura, servicios y nuevos emprendimientos turísticos en diferentes comunidades con atractivos naturales. Además de los planes reguladores, leyes de protección y respeto a la naturaleza, programas de bandera azul, entre otros.

- **Gestión Empresarial**

“Podría estar conformada por la gestión comunitaria que comprende a la población local en su mayoría, integrado por asociaciones, cooperativas y otras modalidades que permiten organización y la toma de decisiones y los beneficios recibidos” (Tarabini, 2016, p. 33).

- **Gestión Mixta**

“Por último, la gestión mixta que involucra a emprendedores, ONG, empresa privada y gobiernos locales, llevando a cabo una colaboración colectiva” (Tarabini, 2016, p.33).

Se podría decir que el espacio turístico rural es un producto que resulta de la gestión de los actores en conjunto, de manera que puedan desarrollar una actividad económica beneficiosa para la población local, mientras protegen el ambiente rural, económico y social en donde se desenvuelven, pensando en su utilización a largo plazo.

2.4.1 La gentrificación:

De acuerdo con Glass (1964) y Clark (2005), “la gentrificación es usualmente definida como reestructuración espacial de una determinada área urbana, lo cual implica el desplazamiento de los residentes de bajos ingresos que habían vivido en estos espacios” (Citado en Rojo 2016, p.700). “Una postura totalmente distinta es aquella en la cual la gentrificación produce desplazamiento de la población más pobre, a raíz de la llegada de estratos sociales medios ascendentes” (Rojo, 2016, p. 702).

La gentrificación tiene dos posturas claras y una razón común, el desplazamiento de la población local para abrir paso a la urbanización y desarrollo. En el área del turismo es común este tipo de situaciones, sin embargo, esta eventualidad se define como una oportunidad puesto que los locales a pesar de ser desplazados a otra área la oportunidad de desarrollo les permite obtener empleos y ser partícipes de la actividad turística que genera grandes beneficios económicos.

Sea de forma positiva o negativa que se analice la gentrificación, esta sigue siendo considerada como una medida para la urbanización y el desarrollo turístico a nivel mundial.

2.4.2 La aporofobia y el turismo en espacios rurales

La migración es un fenómeno mundial, en la mayoría de las sociedades del mundo existe una reacción ante los migrantes, un temor al “intruso”, al “desconocido”, al extranjero.

La filósofa española Adela Cortina en su libro titulado “Aporofobia, el rechazo al pobre. Un desafío para la democracia” trata acerca del desprecio al pobre, del rechazo a quien no puede devolver nada a cambio y por eso se le excluye de un mundo construido sobre el dar y recibir, en el cual solo pueden entrar los que parecen tener algo interesante que devolver como retorno (Cortina 2017).

Quesada (2018), en su foro publicado en el periódico La Nación, titulado “La aporofobia. La democracia costarricense puede refundarse sin desatender la presencia del migrante” expresa lo siguiente:

En Costa Rica, la realidad muestra que no se trata simplemente de xenofobia, sino más bien de la llamada aporofobia, pues el extranjero es particular: un extraño que es pobre y trae consigo las desventajas de la pobreza. El término español “aporofobia” tiene dos raíces griegas *Áporos* (pobre) y *Phóbos* (temor). Se trata de un neologismo definido por la Real Academia Española como fobia a las personas pobres o desfavorecidas. (párr.2)

Por otro lado, Quesada (2018) afirma que la reacción contra el pobre migrante desde la situación de pobreza nacional quizá sea la paradójica característica de la aporofobia costarricense. El “tico” que es “pura vida” por naturaleza difícilmente reaccionara contra los extranjeros norteamericanos o europeos, pues son turistas que vienen con dinero a disfrutar de los atractivos naturales del país.

Aquí existe una diferencia muy marcada, donde el trato “servicial y amable” no es el mismo para con todos los extranjeros que ingresan a Costa Rica, además, no hay temor, fobia ni rechazo con todos ellos. La aporofobia más allá de un término es una realidad que se vive en casi todo el mundo, donde el sentimiento de rechazo hacia las personas con escasos recursos es una triste realidad, desarrollando fobia a los locales por ser pobres y buscando playas vírgenes y solitarias para no ser molestados por los vendedores ambulantes.

2.5 Perfil del turista

La demanda turística comprende un grupo de personas con diferentes características sociodemográficas, motivacionales y de experiencias, que, influidas por sus intereses y necesidades, desean y están dispuestos a disfrutar de las facilidades, atractivos, actividades, y de los bienes y servicios turísticos. Además de las motivaciones particulares del consumidor la preferencia sobre el tipo de actividades que realiza y los lugares que visita está influida por los rasgos y comportamiento del turista que lo visita como tales gustos, personalidad y preferencias (Araújo, 2017).

De acuerdo con el análisis psicográfico desarrollado por Stanley Plog a través del Método Plog (1974), reconoce como tipologías o personalidades de la demanda (tipos de turistas) los siguientes: turista Psico-céntrico, turista Alocéntrico y turista Medio-céntrico. La Figura 1 describe el Método Plog, las tipologías y las actividades características de cada uno.

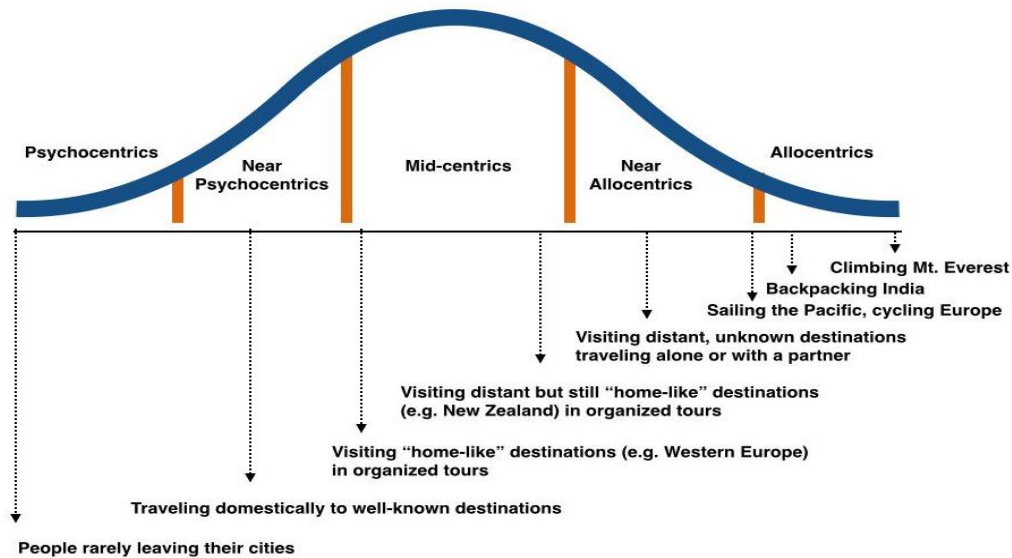


Figura 1. Tipología de turistas según Método de Stanley Plog, 1974
Fuente: Google Imágenes (2019).

2.5.1 Tipología de la Demanda

La demanda turística comprende un grupo de motivaciones y experiencias, que, influenciadas por sus intereses y necesidades particulares, desean, pueden y están dispuestos a disfrutar de las facilidades, atractivos, actividades, bienes o servicios turísticos. Por tanto, las motivaciones de viaje de cada consumidor están influidas por gustos, preferencias, comportamientos y personalidades (Socatelli, 2013).

Stanley Plog desarrolló un modelo de análisis acerca del comportamiento de los turistas, basándose en sus motivaciones y en las características de los destinos que seleccionaron, de manera que de este análisis se derivó un estudio de las tipologías o personalidades de los turistas.

2.5.2 El modelo de Stanley Plog

Andrade (2016) en referencia a Plog clasifica los turistas en tres categorías las cuales son: turista alocétrico, psico – céntrico y medio – céntrico

2.5.2.1 Turista Alocétrico

Este tipo de turistas prefieren zonas con poco desarrollo turístico, prefieren servicios turísticos personalizados, son exigentes con los productos y servicios que consumen y viajan con mayor frecuencia en relación con los viajeros psicométricos. Este tipo de viajeros prefieren viajes de naturaleza, aventura y deportes especializados. (Andrade, 2016, pp. 24-25)

En relación con las posadas de TRC, este tipo de turista forma parte del mercado meta al cual se enfocan y esfuerzan por atraer.

2.5.2.3 Turista Medio-céntrico

“Son una combinación de los dos tipos de viajeros mencionados anteriormente, es decir, viajan a lugares conocidos y no conocidos. Estos viajeros prefieren viajes de placer, salud, negocios naturaleza” (Andrade 2016, p. 24).

Al igual que el turista alocétrico, forman parte del mercado meta de ambas posadas.

2.5.2.2 Turista Psico-céntrico

Los viajeros Psico-céntricos buscan destinos conocidos y desarrollados, viajan con todo organizado, realizan poca actividad, utilizan servicios turísticos que les proporcionen seguridad y confort, son poco exigentes, tienen a su vez ingresos más reducidos y hacen turismo con menor frecuencia que los de los otros grupos. Se les denomina también turistas de extremos conformistas. Es una persona introvertida, con muy poca confianza en sí mismo, que le gustan las cosas sencillas y que realiza el turismo por conformismo social o por hábito adquirido. Conciben el turismo como descanso y recreo en grupo.

Se desplazan hacia zonas turísticas muy desarrolladas, seguras, relacionando los elementos de sol, agua y espacios naturales. Planifica su viaje desde su lugar de residencia y normalmente compra un viaje programado por una empresa especializada. (Socatelli, 2013, p. 8)

Algunas características de este tipo de turista según Socatelli (2013) son:

1. Busca destinos conocidos
2. No quiere correr riesgos
3. No tiene mayor interés en interactuar con la comunidad local
4. Prefieren lo familiar en los lugares de destino
5. Compra viajes ya organizados (p. 8).

Cabe mencionar que el tipo de turista psico-céntrico es característico del turismo masivo. De acuerdo con este análisis acerca de la tipología del turista, se puede reconocer que el tipo de turista que visita los destinos turísticos en estudio son aloécnicos, esto por sus preferencias a realizar actividades en el medio natural, de aventura y visitar lugares con poco desarrollo turístico o no tan concurridos por las masas.

2.5.3 Perfil del turista en el Turismo Rural Comunitario

Simbiosis Tours, Aventuras Rurales y Vacaciones con Familias Campesinas, definen al turista rural comunitario; como una persona de alto nivel educativo, generalmente profesional, estudiante o pensionado activo que busca una experiencia más educativa y que es sensible al contacto con la gente local y le agrada saber dónde queda el dinero que invierte en sus vacaciones. Son personas con poder adquisitivo, flexibles y que pueden variar sus itinerarios. Les gusta colaborar con la comunidad, algunas de manera sistemática en actividades comunales. Generalmente hay más mujeres que hombres. (Bonilla, 2008, p.30)

De acuerdo con la fundación CODESPA de Madrid, una empresa de consultoría, el perfil del turista que apuesta por el turismo rural se trata de personas con una edad comprendida entre 26 y 37 años en su mayoría; aunque, los más jóvenes (entre 18 y 25 años) también están muy interesados en estos viajes. Normalmente, es un viaje realizado con amigos y, en algunos casos, con pareja y con una estancia media de doce días (CODESPA, 2016).

El TRC apuesta por una experiencia más vivencial, los turistas que lo practican además de visitar los sitios más emblemáticos del lugar buscan una experiencia más cercana con las comunidades y con la cual conocer sus costumbres, su cultura, su gastronomía, su historia y su día a día.

2.6 Diversificación productiva, creación de empleo y generación de recursos económicos

El turismo ha sido una vía de diversificación de las actividades productivas de las comunidades rurales. La puesta en marcha de servicios turísticos ha generado nuevas fuentes de empleo en comunidades rurales en múltiples ocupaciones, tanto para los propietarios de las iniciativas de alojamiento, como para empleados de éstas o para proveedores de servicios o bienes diversos.

Con la ampliación de las actividades productivas que las familias campesinas pueden llevar a cabo en sus territorios, especialmente por parte de mujeres y jóvenes, se ha ampliado la base social que se beneficia directamente de las actividades vinculadas al campo. (Cañada & Fandiño, 2009, p.10)

2.7 Dinamización de la economía local

Los beneficios generados por la actividad turística, además de mejorar las condiciones de vida de las familias directamente implicadas y de ser reinvertidos en el funcionamiento de la actividad turística, han sido utilizados en el progreso y fortalecimiento de otras actividades productivas dentro de las mismas cooperativas o comunidades rurales.

Pero el impacto económico de la actividad turística no acaba ahí. Uno de los efectos más sentidos y valorados en las comunidades, más allá de quiénes están implicados directamente en los servicios de alojamiento y atención, tiene que ver con la dinamización y reactivación de las economías locales, generando una fuerte demanda vinculada a la producción y venta de alimentos y bebidas, alquiler de servicios, transporte, elaboración y comercio de artesanías. (Cañada & Fandiño, 2009, p.18)

CAPÍTULO III. TURISMO COMUNITARIO EN ESPACIOS RURALES:

APROXIMACIONES REFERENCIALES A ESTUDIOS DE CASO

El siguiente capítulo consta de la ejemplificación de dos casos de posadas de TRC, ubicadas en Nicaragua y Perú respectivamente, las cuales fueron seleccionadas por su similitud en el desarrollo de actividades y servicios con las posadas en estudio de esta investigación.

Los espacios rurales han sido percibidos históricamente como espacios productivos, vinculados a actividades primarias. No obstante, la evolución de las actividades económicas ha venido a modificar de muchas maneras la función económica de estos lugares.

El turismo recibe el calificativo de rural cuando se inscribe en un ámbito geográfico concreto, en el espacio rural. La diferenciación de este tipo de turismo, como la de otros, viene dada por su localización en un espacio con características específicas que da lugar a sus propias modalidades turísticas. (Ivars, 2000, p.60)

Algunos factores tradicionales que definen la percepción turística de los espacios rurales según Ivars (2000) son:

- Predominio de lo natural, de paisajes pocos transformados, lejos de la artificialidad urbana.
- Predominio de la actividad agraria, sobre cualquier otra productiva.
- Núcleos de población pequeños.
- Homogeneidad de hábitos sociales y cambios sociales lentos e inexistentes.
- Pervivencia de manifestaciones culturales ancestrales (p. 60).

Ivars (2000) afirma: “los espacios rurales constatan la configuración de unos espacios multifuncionales en virtud de cuatro dimensiones distintas que confluyen sobre un mismo territorio, las cuales son dimensión natural – ecológica, dimensión – económico – productiva, dimensión residencial, dimensión recreativo – turística” (p. 72). Gasca y López (2015), en su artículo publicado en la revista “El Periplo Sustentable” afirma:

El turismo comunitario plantea un uso diferente del territorio y sus recursos, tanto por quienes proporcionan el servicio, como por parte de los usuarios, pues implica prácticas de valoración ambiental in situ, el reconocimiento del patrimonio cultural de las comunidades y su interacción con las mismas. En este sentido, se trata de un turismo relativamente más consciente e integrado y con posibilidades de generar beneficios económicos y sociales principalmente en el nivel local. (p. 9)

3.1 Caso 1. Eco - Posada el Tisey, Nicaragua: una alternativa familiar

- Una alternativa de ingresos

La Eco Posada El Tisey de los hermanos Cerrato Jirón, a unos 25 kilómetros de Estelí, es una iniciativa turística familiar fundada en el 2001 dentro del área protegida de El Tisey-La Estanzuela. Cuando la Reserva pasa a ser co-manejada había necesidad de cambiar la cultura de la gente, que estaba acostumbrada a la agricultura y a la ganadería extensiva. Así surge la posibilidad del turismo, como una alternativa nueva de generar ingresos aprovechando el medio ambiente y los recursos de la finca. (Cañada & Fandiño, 2009, p.73)

- Dificultades iniciales

Al principio no se tenía la certeza de que el proyecto iba a ser una fuente de ingresos porque los dueños desconocían la actividad turística, no sabían cómo identificar a los turistas ni cómo atenderlos. Por esa razón comenzaron con una construcción sencilla de

ladrillo y madera. A medida que fueron identificando las exigencias de las personas que visitaban el lugar y que por su parte fueron generando ingresos, se fue ampliando y remodelando la construcción de la eco posada. (Cañada & Fandiño, 2009, p.74)

- Inversión y crédito

Para las inversiones iniciales la familia empezó con un apoyo de la organización que maneja la Reserva, el COMAP, de 4 mil dólares a pagar en cuatro años con bajos intereses. De ahí han seguido trabajando con microcréditos y con microfinancieras. (Cañada & Fandiño, 2009, p.76)

- ¿Cómo se han dado a conocer?

El medio como se han dado a conocer ha sido aprovechando las oportunidades que han tenido para capacitarse y por medio de alianzas con instituciones y organismos como el INSFOB, COMAP, Luciérnaga, revista Enlace, SIMAS, ADESO; que los han apoyado con publicidad, crédito y trayendo gente. Estar en la Red de Turismo Rural (RENITURAL), también les ha abierto espacios. (Cañada & Fandiño, 2009, p.80)

El caso anterior de la eco posada El Tisey en Nicaragua hace referencia a un negocio familiar que se fundó sin tener idea cómo desarrollar la actividad turística, sin embargo, con el tiempo fueron desarrollando y ofreciendo un servicio de calidad. La misma les permitió generar ingresos y colaborar con la protección del medio ambiente. En este punto es donde se asemeja al caso en estudio debido a que ambos nacieron como una medida de protección ambiental y que, con el desarrollo del turismo, se va generando un aporte socioeconómico a los dueños y a la comunidad.

3.2 Caso 2 Turismo Rural Comunitario en Sibayo, Valle del Colca, Perú

El distrito de Sibayo, es uno de los principales destinos turísticos del Valle del Colca, ubicado en la provincia de Caylloma, Región Arequipa, a alturas entre los 3.847 y 4.300

msnm. A partir del siglo pasado comenzó a desarrollarse el turismo en el Valle del Colca, promovido por empresarios nacionales que identificaron el potencial turístico del territorio, hasta ese momento la población vivía prácticamente de la producción agropecuaria. Este primer flujo de turistas disminuyó producto de la violencia política, para recuperar un gran dinamismo, a partir de la pacificación de mediados de los años 90, período en que se inicia un flujo importante de inversiones en infraestructura hotelera y servicios de gastronomía. (Proyecto de Desarrollo Sierra Sur, 2019, p. 3)

- El desarrollo del TRC en Sibayo

Desde la perspectiva de los actores locales y habitantes de Sibayo, el desarrollo de la actividad turística se ha organizado, principalmente, en torno a tres organizaciones, las cuales dada su complementariedad han constituido el Consorcio Turístico de Sibayo. Asociación de Artesanos Sumac Pallay (AASUPASI), Asociación de Servicios Turísticos “Rumillakta” (ASETUR), Asociación de Turismo de Aventura (ASTUAR). (Proyecto de Desarrollo Sierra Sur, 2019, p. 5)

Con posterioridad a la creación de Sumac Pallay, un grupo de socias y otras personas interesadas en el negocio turístico, cuya promoción ya había iniciado el Municipio, se unieron para alojar a los turistas, atender con más servicios y fortalecer a Sumac Pallay en su artesanía, formando la Asociación de Servicios Turísticos “Rumillakta” Con el aumento del flujo de turistas, se hizo evidente la necesidad de mejorar y diversificar la oferta de servicios y productos, de manera de mostrar los atractivos naturales y culturales del Distrito y el conjunto del sector alto del Valle del Colca. Esta oportunidad y sus desafíos, fueron tomados el año 2011, por un grupo de ocho jóvenes, aprovechando un concurso de planes de negocios cofinanciado e impulsado por el Municipio, formando la Asociación de Turismo de Aventura (ASTUAR), con una oferta de servicios complementarios a ASETUR, tales como: caminatas

guiadas, canotaje y ciclismo, entre los más importantes. (Proyecto de Desarrollo Sierra Sur, 2019)

- Situación Actual del TRC en Sibayo

Para el caso de ASETUR, se ha construido una oferta que considera casas vivenciales, turismo místico, gastronomía y guías chasques. Se han formalizado 12 microempresas de casas vivenciales, dirigidas por mujeres, en las cuales reciben permanentemente a turistas nacionales y sobre todo extranjeros. Por medio de las diversas actividades de capacitación, ASETUR ha logrado construir paquetes turísticos con distintas actividades, según la duración, basados en actividades y manifestaciones culturales, a través de las cuales también se involucra a población externa a la asociación. (Proyecto de Desarrollo Sierra Sur, 2019, p. 9)

El pueblo de Sibayo ha recuperado un dinamismo socioeconómico, que permite el desarrollo de la actividad turística y otros negocios vinculados, como producción agrícola, ganadera y piscicultura. El turismo revirtió el proceso de abandono del pueblo y muchas de las familias que se habían ido a sus estancias, hoy viven en el pueblo, aunque manteniendo la actividad en las estancias, esta situación ha posibilitado el acceso a servicios de salud, educación de los hijos, información, participación ciudadana, mejorando significativamente su calidad de vida. (Proyecto de Desarrollo Sierra Sur, 2019)

Ambos casos están relacionados con los casos en estudio por su dinámica de turismo, además es interesante ver cómo un grupo de comunidades en España deciden llevar adelante un proyecto de turismo usando como recurso único sus atractivos culturales y naturales, por otro lado, el caso de Perú, cómo los mismos habitantes trabajaron para formar organizaciones que regulan y promueven la actividad en la zona y cada vez se pueda ir mejorando y diversificando la oferta.

CAPÍTULO IV. POSADAS DE TURISMO RURAL COMUNITARIO: ESTUDIOS DE CASO LA AMISTAD Y CERRO ESCONDIDO

Durante la consecución del cuarto capítulo se abordarán los dos casos de estudios fundamentales para el desarrollo de esta investigación, dichos casos como ya se mencionó antes son La Amistad y Cerro Escondido, dos posadas ubicadas en la península Nicoya, Costa Rica.

4.1 Caracterización del área de trabajo

El golfo de Nicoya está ubicado en la costa del Océano Pacífico costarricense y es el golfo más grande del país. Por su dimensión y amplia red de microcuencas en ambos lados del golfo de Nicoya y por la principal cuenca (Río Tempisque), se convierte en uno de los mayores receptores marinos de los productos y desechos de las actividades económicas que se generan en tierra (Picón, 2016). En esta zona se ubican comunidades costeras y cuatro isleñas, entre ellas las comunidades de Paquera, Cóbano, Lepanto e Isla de Chira, las cuales pertenecen a las zonas de estudio de la presente investigación (ver Figura 2).

Paquera, Cóbano, Lepanto e Isla de Chira se encuentran en el sector noroeste de la provincia de Puntarenas. El territorio se compone por los cuatro distritos mencionados, pertenecientes al cantón Central de Puntarenas, esto se debe primeramente a que los distritos se ubican geográficamente en la parte sur de la península de Nicoya, también que comparten características propias como lo son el comercio, la cultura y parte de su historia rodeados por el mar, además poseen características meramente rurales. De esta forma y de manera general, el territorio posee una extensión de 1118 km² aproximadamente, y alberga cerca de 25258 habitantes. (INEC, Censo 2011)

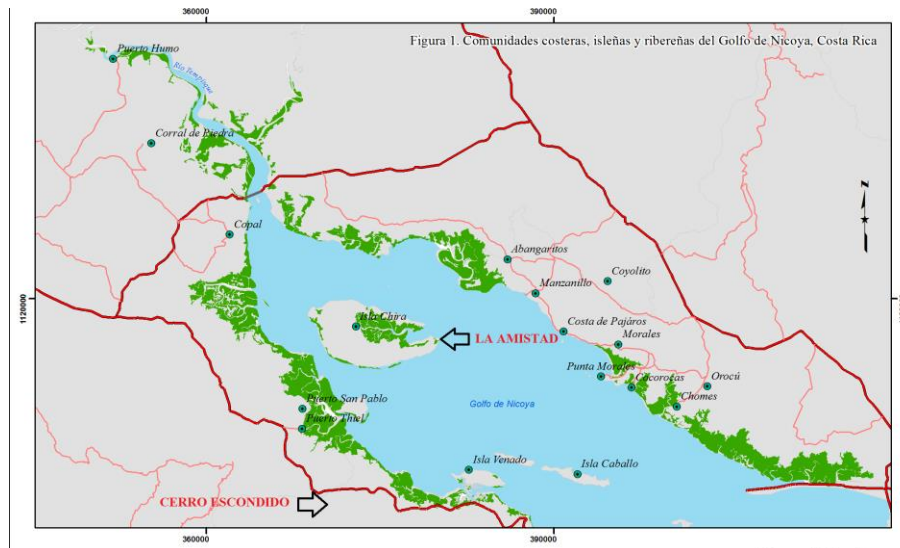


Figura 2. Mapa del Golfo de Nicoya, Costa Rica
Fuente: Atlas ITCR (2008).

4.2 Posada La Amistad, Isla de Chira

4.2.1 Descripción del área geográfica de Isla de Chira

Chira es el distrito trece del cantón central de la provincia de Puntarenas. Al ser, una isla sus límites se encuentran bordeados por el golfo de Nicoya perteneciente al océano pacífico. Su territorio es comprendido por 6 pueblos, los cuales son: Bocana, Jícaro, San Antonio, Pochote, Montero y Palito. De acuerdo con el último censo nacional de población en Isla de Chira existe una población de 817 hombres y 759 mujeres para un total de 1576 habitantes. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2012)

El golfo de Nicoya está compuesto por varias islas de las cuales se destaca Chira. Debido a las actividades económicas como la pesca artesanal, la recolección de moluscos y el turismo que se desarrolla dentro su territorio. Para saber un poco más acerca de Chira, es necesario dar a conocer una pequeña parte de su historia, la cual tuvo gran influencia en la cultura que caracteriza hoy en día a esta isla.

El territorio donde actualmente se establece el distrito de Chira, era ocupado por grupos indígenas denominados chorotegas en poblaciones aisladas, su agricultura se basaba en la siembra de maíz y frijoles, se caracterizaban por su alfarería de representaciones humanas o animales, la ocupación corresponde al período Tempisque (500 a.C.- 300 d.C) y al período Bagaces (300-800 d.C), y períodos posteriores hasta la llegada de los españoles. (Instituto de Desarrollo Rural de Costa Rica² , 2014, p.26)

El texto anterior hace referencia a la época precolombina, donde los primeros pobladores de la isla fueron los chorotegas. A pesar del tiempo, los habitantes de Chira aún mantienen algunas de las costumbres de sus antepasados como la agricultura y la pesca, además de la alfarería, aunque ya no como antes debido a que los alfareros han ido dejando esta actividad para dedicarse a otras labores.

A pesar de que los primeros pobladores de la isla fueron los Chorotegas, con la llegada de los conquistadores españoles, esta población prehispánica fue desapareciendo debido a que muchos de ellos fueron enviados a diferentes zonas del país como mano de obra y otros fueron tomados como esclavos para las expediciones. Fue así como Chira quedó en manos de los españoles (Instituto de Desarrollo Rural de Costa Rica, 2014). Esto sucedió a mediados del siglo pasado, como el autor lo indica los conquistadores tomaron posesión de la isla, desde ese entonces hubo un proceso de ocupación espontánea en Chira dando como resultado a todos sus actuales habitantes.

Desde el periodo de la colonia hasta la actualidad han ocurrido una serie de acontecimientos importantes dentro de Chira, los mismos que han ayudado a construir la historia de la Isla. Dentro de estos hechos se pueden mencionar los siguientes (1926) se funda la primera escuela

² El Instituto de Desarrollo Rural de Costa Rica (Inder), antiguo Instituto de Desarrollo Agrario (IDA) se crea mediante la Ley 9036, como parte de los esfuerzos nacionales y regionales para impulsar procesos sostenibles de desarrollo rural.

en Chira localizada en el pueblo de San Antonio, (1950) se dan las condiciones favorables para que los pobladores de la isla se dedicaran a la pesca artesanal, (1967) se introduce en la isla el primer motor de combustible el cual era de dos caballos de fuerza, (1980) se brinda el servicio de electrificación por parte del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), (1985) se realiza la implementación de las vedas en la región del golfo de Nicoya, especialmente en Chira para protección de las áreas marinas, en esa misma fecha se inicia la apertura de caminos y se inaugura la electrificación de la isla (Instituto de Desarrollo Rural de Costa Rica, 2014).

Hoy en día, estos y otros hechos solo forman parte de un pasado lleno de historias y leyendas que han quedado en la memoria de los pobladores de la Isla de Chira.

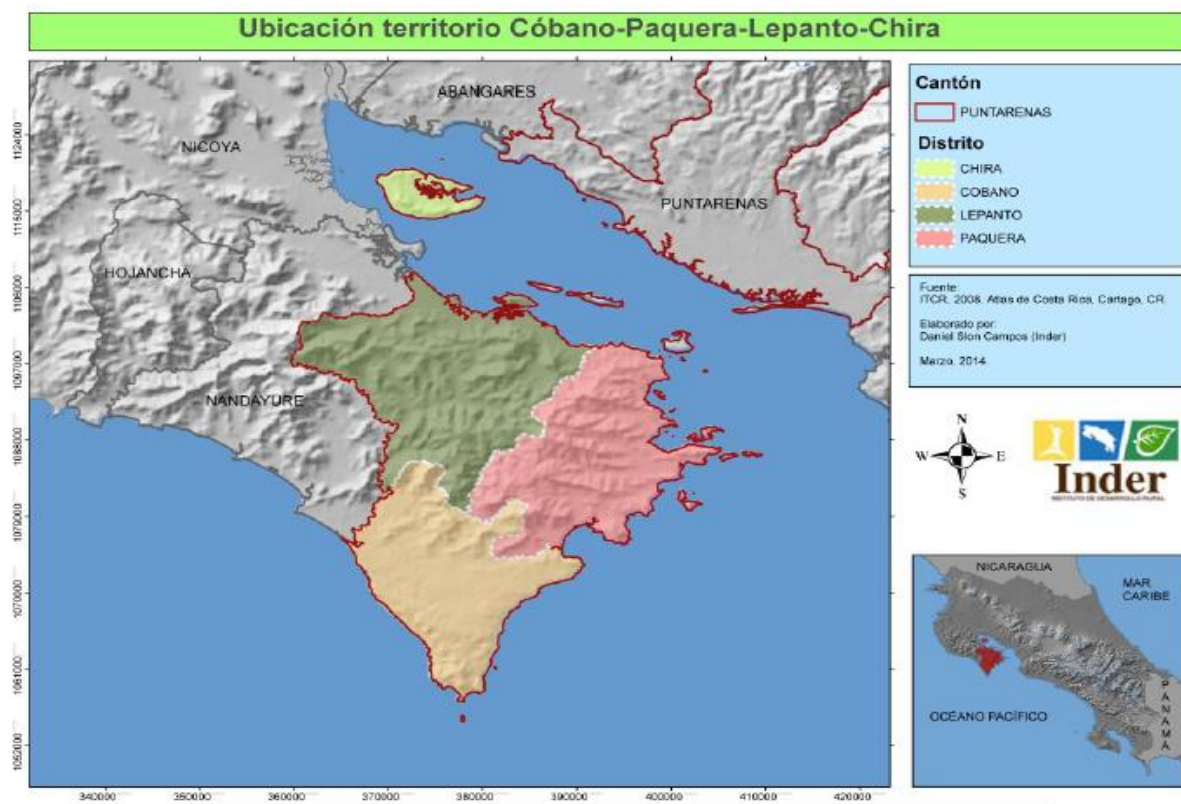


Figura 3. Ubicación y límites de los territorios de Cóbano, Chira, Lepanto y Paquera
Fuente: Instituto de Desarrollo Rural (2019).

La Figura 3 muestra la ubicación de 5 distritos pertenecientes al cantón de Puntarenas y localizados en el Golfo de Nicoya, de los cuales Chira se encuentra demarcado con color verde claro.

La Figura 4 muestra parte del recorrido en bote desde el puerto de Nandayure hacia Isla de Chira.



Figura 4. Recorrido en bote por el golfo de Nicoya
Fuente: Captura propia (enero, 2018).

4.2.2 Posada Rural La Amistad

- Historia

Posada La Amistad surge como un proyecto de ecoturismo financiado por el Programa de Pequeñas Donaciones del PNUD y entre varios proyectos del Instituto de Estudios de la Mujer (IEM) y la Universidad Nacional (UNA) en conjunto con un grupo de mujeres organizadas de Isla de Chira, el cual tuvo por nombre “Proyecto Desarrollo Rural Integral de las Mujeres del Golfo de Nicoya desde la Perspectiva de Género” y se llevó a cabo durante el periodo comprendido entre los años 2002 – 2006. “Este proyecto estaba enfocado a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las mujeres, mediante iniciativas productivas que fueran factibles, viables y en armonía con el ambiente” (Brenes, 2006, p. 6).

Estas fueron algunas de las principales motivaciones por parte del IEM y la UNA que dieron inicio al desarrollo del proyecto, el cual estaba orientado en su mayor parte a la población femenina. Por otra parte, May Brenes, académica de la UNA en aquel entonces y una de las encargadas de llevar a cabo este proyecto en el golfo de Nicoya, indica que como objetivo principal también consistía no solo en mejorar la calidad de vida de forma productiva sino también de forma integral, contemplando el crecimiento personal, la salud, alfabetización, educación y los derechos humanos de las mujeres de la zona (Brenes, 2006).

Es así como dentro de esta iniciativa nace el proyecto de ecoturismo en la localidad de Palito en Isla de Chira, el cual, en aquel entonces constaba de dos cabinas y un pequeño comedor que servía de alojamiento para las primeras personas que llegaban a hacer turismo a la zona. Desde ese momento las encargadas de este establecimiento han trabajado arduamente para el mejoramiento y ampliación de estas cabinas, categorizadas hoy en día como posada de turismo rural. Liliana Martínez y Teodora Cruz actuales representantes de posada La Amistad han participado en ferias nacionales e internacionales de turismo, dando a conocer su producto en Costa Rica y más allá de sus fronteras. Actualmente, ellas trabajan en conjunto con instituciones como lo son la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR) y el ICT, mismas que sirven de apoyo brindando muchas oportunidades de crecimiento y reconocimiento para la posada.

- Aspectos generales

Posada La Amistad se encuentra ubicada en la comunidad de Palito de Isla de Chira, perteneciente al Golfo de Nicoya. Actualmente, el establecimiento cuenta con un total de 6 habitaciones tipo cabañas construidas a base de madera, con una capacidad máxima para 30 personas. Estas habitaciones cuentan con baño privado y ventiladores de techo, así como

amplias ventanas para el aprovechamiento de la luz solar. Por otra parte, posee un comedor que sirve de restaurante para los huéspedes el cual lleva por nombre “Comedor el Garrobo”

En este lugar no solo se sirven comidas típicas de la isla acompañados con mariscos frescos de la zona, sino que también se imparten talleres de cocina para todos aquellos turistas, huéspedes y voluntarios que así lo deseen.

El personal de la posada está compuesto por 3 personas que trabajan de manera fija, sin embargo, de acuerdo con la demanda de visitación si esta es muy alta, se suelen contratar temporalmente a varias personas de la comunidad. Más allá del servicio de hospedaje y alimentación que ofrece esta posada, cabe mencionar que también brinda la oportunidad a los turistas de realizar diferentes excursiones / recorridos / visitas guiadas que van desde caminatas y talleres de artesanía hasta excursiones de pesca artesanal. (L. Martínez, comunicación personal, 18 enero, 2018)

La Figura 5 muestra parte de las habitaciones de Posada la Amistad, Isla de Chira.



Figura 5. Posada Rural La Amistad, Isla de Chira
Fuente: Captura propia (enero, 2018).

La Tabla 2 presenta información relevante acerca de los productos y servicios que ofrece La Amistad, así como el contacto de esta.

Tabla 2

Generalidades de la posada de turismo rural comunitario La Amistad, Península de Nicoya

Posada La Amistad		Contacto
		Cel: 8712-8615
		Email: laamistadislachira@gmail.com
		Sitio Web: www.laamistad.inchira.com
Productos y servicios ofrecidos	Tarifas por persona Nacionales / Extranjeros	Otra información
Hospedaje		
<i>Habitación sencilla</i>	\$41 / \$46	Todas las tarifas incluyen desayuno.
<i>Habitación doble</i>	\$27 / \$30.50	
<i>Habitación triple</i>	\$23 / \$27	
<i>Habitación grupal</i>	\$20.50 / \$24	
Alimentación		
<i>Desayuno</i>	\$7 / \$9	
<i>Almuerzo o Cena</i>	\$8 / \$11	
<i>Refrigerio</i>	\$4 / \$5	
Tour de pesca artesanal	\$15 por pax	Tiene una duración de 4 horas. El horario dependerá de las mareas.
Taller de artesanías	\$10 por pax	Tiene una duración de 3 horas aproximadamente. Incluye refrigerio, materiales y equipo de trabajo.
Avistamiento de aves marinas	\$12 / \$16 por pax	Tiene una duración de 1 hora. En los meses de anidación no se puede caminar en la isla, por lo que el recorrido será solamente a sus alrededores.
Recorrido por los manglares	\$12 / \$16 por pax	Tiene una duración de 2 horas. Incluye bote privado y guía local no bilingüe.
Otros servicios		
<i>Guía local por día</i>	\$20 / \$33	
<i>Guía bilingüe por día</i>	\$90	

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Posada la Amistad (febrero, 2018).

4.2.3 Variables aplicadas al estudio de caso

- Macro y micro entorno

Dentro de esta variable se han establecido como indicadores los siguientes: proveedores, personal, mercadeo, competidores, políticas y leyes, tecnología, demografía.

Keller y Kotler (2015) en su libro titulado “Dirección de Marketing” mencionan las fuerzas del macro y microentorno de la siguiente manera:

Las empresas y sus proveedores, intermediarios de marketing, clientes, competidores y el público en general, operan en un macroentorno de fuerzas y tendencias que generan oportunidades y presentan amenazas. Estas fuerzas representan factores “incontrolables” que la empresa debe seguir de cerca, respondiendo a ellos cuando sea necesario. (p. 78)

El texto anterior hace referencias a las fuerzas que operan dentro del macroentorno como lo son clientes, proveedores, intermediarios, entre otros.

Proveedores

Posada Rural La Amistad cuenta con dos tipos de proveedores: los encargados de llevar los productos requeridos para el desarrollo de las actividades cotidianas dentro del establecimiento y los encargados de brindar el servicio de transporte dentro y fuera de la Isla. Cabe destacar que la posada trabaja únicamente con proveedores locales debido a que se dificulta el envío de productos hasta este lugar, por tal razón todo es adquirido dentro de Chira.

Dentro de estos proveedores se pueden mencionar los pescadores, agricultores de maíz, banano, plátano y demás verduras; los productores de carne, huevos, leche y queso, los vendedores de pianguas, almejas y ostras; los dueños de abastecedores y por último los transportistas de lanchas y de cualquier otro vehículo que ofrezca servicios dentro de la isla. Todos ellos conforman el grupo de proveedores locales con el cual trabaja La Amistad.

Personal

El personal de Posada La Amistad está compuesto por tres mujeres que trabajan de manera fija durante todo el año. Dos de ellas son las actuales dueñas del lugar, las cuales son las encargadas de realizar todas las actividades dentro del establecimiento y fuera de este. Sin

embargo, de acuerdo a la demanda de visitación durante los meses de verano suelen contratar más personal de manera temporal, como guías, cocineras, capitanes de lanchas, entre otros. Todos los miembros del equipo de trabajo son habitantes de la comunidad de Isla de Chira.

Mercadeo

Los medios utilizados para difundir la información de La Amistad son muy escasos, sin embargo, estos pocos han tenido gran relevancia para dar a conocer no solo la posada sino también la isla como destino. En La Amistad hacen uso de las redes sociales, siendo Facebook la plataforma principal, en la cual, realizan publicaciones de los paquetes que ofrecen en las diferentes épocas del año (seca, semana santa, lluviosa), los tours y actividades que se llevan a cabo, así como imágenes que hacen referencia a paisajes de la isla y demás. También cabe resaltar que han participado en ferias de turismo nacionales como la EXPOTUR e internacionales como la Internationale Tourismus Börse (ITB) en Berlín, Alemania.

Competidores

En Isla de Chira únicamente existe una posada de TRC, pero esto no quiere decir que no haya una competencia para La Amistad, ya que dentro de la isla se pueden encontrar otros establecimientos de hospedaje que ofrecen servicios similares (ver Tabla 3).

Estos establecimientos se ubican dentro de Isla de Chira, trabajan de manera informal, ofreciendo un único servicio de hospedaje con tarifas más bajas en comparación con Posada la Amistad. En lo que respecta a nivel nacional y que podría resultar como competencia para La Amistad, están las demás posadas de TRC que se encuentran en todo el territorio costarricense y que están debidamente inscritas en el ICT.

Tabla 3

Lista de la oferta de hospedaje en Isla de Chira 2019

Nombre del hospedaje
Posada la Amistad
Hotel Isla de Chira
Cabinas Isla Chira
Los Helados
Campo Bocana
Manglamar
Cabinas Yireth

Fuente: Elaboración propia a partir de Lilliana Martínez, comunicación personal (enero, 2018)

Políticas y leyes

En lo que corresponde a políticas y leyes que competen a las posadas de TRC, se pueden mencionar la ley de Fomento de Turismo Rural Comunitario - Ley N° 8724 del 17 de julio del 2009, publicada en La Gaceta No.191 del 01 de octubre del mismo año. Esta tiene como objetivo brindar apoyo a la actividad turística de tipo rural comunitario que se encuentre establecida o bien en desarrollo, llámense posadas, agencias de viajes, actividades temáticas y servicios de alimentos y bebidas. Es importante mencionar que dentro de esta ley se establece el concepto de posada de TRC en Costa Rica. De igual forma se pueden mencionar otras políticas y leyes como lo son “SE DECLARA DE INTERÉS PÚBLICO EL TURISMO RURAL COMUNITARIO” Decreto Ejecutivo N° 33536-MP-TUR del 04 de diciembre del 2006, publicado en la Gaceta No. 17 del 24 de enero del 2007 y el “REGLAMENTO DE LAS EMPRESAS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS” Decreto Ejecutivo N° 41370-MEIC-TUR del 19 de julio del 2018, publicado en el Alcance N° 203 a La Gaceta N° 228 del 07 de diciembre del 2018. CAPÍTULO II Del Trámite de la Declaratoria Turística.

La Amistad se creó como una asociación formalizada bajo la ley de Asociaciones – Ley N° 218, que rige por una junta directiva compuesta por seis personas y 10 socios. La misma está debidamente inscrita como una posada de TRC, perteneciente a su categoría de empresas de hospedaje de tipo rural y hasta el momento no cuenta con una certificación de sostenibilidad turística.

Tecnología

Actualmente, el uso de los recursos tecnológicos en el campo del turismo se ha vuelto indispensable. Muchas personas recurren a diferentes plataformas tecnológicas para investigar sobre varios destinos turísticos y planificar sus viajes, reservando vuelos, habitaciones y hasta excursiones desde la comodidad de sus hogares. En La Amistad estos recursos tecnológicos son un poco limitados, sin embargo, su interés en formar parte de estas ha ido en aumento, hoy en día, se encuentran en algunas plataformas como TripAdvisor, Booking.com y Facebook, además de su página web y reserva en línea.

Demografía

De acuerdo con el último Censo Nacional de Población, en Isla de Chira hay una total de 1576 habitantes, distribuidos entre sus 6 pueblos. De estas 1576 personas, 817 son hombres y 759 son mujeres (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2012). La Tabla 4 hace referencia a la distribución de la población total de Isla de Chira para el año 2014.

A pesar de las muchas personas que han emigrado a otras partes del país para buscar una mayor comodidad, la población de Isla de Chira ha ido incrementando con el pasar de los años. Los nuevos centros educativos, los servicios básicos de agua, electricidad y telefonía, los medios de transporte y las nuevas actividades económicas como el turismo, han hecho de la isla un mejor lugar para vivir en comparación con épocas pasadas.

Tabla 4

Distribución de la población total de Isla de Chira, dividida en cuatro grupos: la niñez, los jóvenes, los adultos y las personas de la tercera edad, 2014

Isla de Chira	Rango de Edad				Población total
	0 – 12 (Niñez)	13 – 35 (Jóvenes)	36 – 64 (Adultos)	65 – Más años (Tercera edad)	
Población total por rango de edad.	386	639	445	106	1576
Hombre	198	320	235	64	817
Mujer	188	319	210	42	759

Fuente: Instituto de Desarrollo Rural de Costa Rica (2014)

- **Factor Social**

Ordaz (2003) en su tesis de licenciatura en derecho titulada “Autorregulación de Empresas Mexicanas en Materia de Medio Ambiente” define el factor social como:

El medio ambiente natural, es la base físico-espacial donde se desarrolla la sociedad y donde se llevan a cabo las relaciones de ésta con otras sociedades. Estas relaciones constituyen sistemas abiertos que componen un todo, a su vez, las comunidades urbanas, se ubican en espacios geofísicos que componen ecosistemas. (p. 279)

Como indicadores de esta variable se han establecido los siguientes: intercambio cultural, responsabilidad social, capacitación de los empresarios y personal.

Intercambio cultural

La Amistad recibe dentro de sus visitantes a jóvenes extranjeros, especialmente de Alemania y Estados Unidos, que realizan trabajos de voluntariado dentro de la posada y en los

alrededores de la isla. Algunas de las actividades que se llevan a cabo son: limpieza de senderos (senderos propios de la posada), construcción de casas y clases de inglés.

En su tiempo libre, estos voluntarios aprovechan para involucrarse más allá del trabajo con la comunidad. Ellos visitan las escuelas de Chira para jugar con los niños en los recesos, además, en las tardes es común verlos siendo parte de las “mejengas” (partidos informales de fútbol entre amigos o conocidos) que se realizan en la plaza del pueblo. Sin duda existe un intercambio cultural entre los visitantes y los residentes de Isla de Chira, los niños y jóvenes tienen la oportunidad de conocer acerca de otros países y aprender un nuevo idioma.

Responsabilidad social

El equipo de trabajo de posada La Amistad se esfuerza no solo por brindar un servicio de excelencia y proteger el recurso natural y cultural que poseen, sino que también dan apoyo para el desarrollo de su comunidad, se preocupan por el bienestar de las personas de la localidad y por la protección de la naturaleza de toda la isla. Es así como las socias de este proyecto están capacitadas como bomberos forestales, forman parte del comité de vigilancia de los recursos naturales y participan en las campañas de reforestación de manglares de isla de Chira.

Capacitación de los empresarios y personal

A lo largo de los años desde que se fundó la posada La Amistad, todas las personas que han sido parte de este proyecto han recibido capacitaciones por parte de instituciones y universidades de Costa Rica. Sus actuales dueñas quienes en años pasados fueron solamente colaboradoras de la posada se han visto beneficiadas gracias a todos los conocimientos que han adquirido en estas formaciones, cabe mencionar que las dueñas poseen un grado de escolaridad de secundaria completa solamente. Y es que no solo han venido a capacitar al personal de La Amistad, sino también a gran parte de la población de Chira, impartiendo cursos como guiado de turistas, inglés, manejo de lanchas, gestión emprendedora, entre otros.

Las instituciones que han brindado su apoyo en la capacitación al personal de la posada han sido el Instituto Nacional de la Mujer (INAMU), el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), la Universidad Nacional de Costa Rica (UNA), la Universidad de Costa Rica (UCR) y la Universidad Estatal a Distancia (UNED).

- Factor Económico

Ordaz (2003) define el factor económico como:

Un factor determinante e indispensable para el desarrollo económico de un ser humano, como también de un grupo productivo o de una empresa. Dentro de este factor se encuentran elementos necesarios para la producción de bienes y servicios, como el dinero, los recursos naturales, los recursos humanos. (p. 259)

Como indicadores de esta variable se han establecido los siguientes: origen de los proveedores y fuentes de empleo local.

Origen de los proveedores

Posada La Amistad trabaja con proveedores locales en su mayoría, los demás proveedores pertenecen al cantón central de la provincia de Puntarenas. La gran parte de los productos utilizados para la elaboración de los platillos son provistos directamente de la isla, así como los artículos y productos de limpieza que son suministrados por pequeños abastecedores de la comunidad. Al estar ubicada en una isla, limita el acceso a la compra de ciertos productos para el desarrollo de las diferentes actividades. Sin embargo, esto ha beneficiado a los pequeños proveedores de Chira que se esfuerzan por suplir las necesidades de los demás habitantes, incluida La Amistad.

Fuentes de empleo local / dimensión Social

A pesar de que La Amistad trabaja únicamente con tres personas de manera fija, durante la temporada alta y dependiendo de la demanda de visitación, son contratadas más personas para

cubrir ciertos puestos en los que se requiere un trabajo cara a cara con el cliente, entre estos se encuentran guías, capitanes de lanchas y recepcionistas. Tanto el personal fijo como el temporal está compuesto por personas locales. Como fuentes de empleo indirecto se pueden mencionar a los proveedores locales de leche, queso, huevo, carne, mariscos y pescado; al igual que los transportistas de turistas dentro y fuera de la isla.

Desde que esta Posada abrió sus puertas ha sido una oportunidad de ingresos económicos para todos aquellos miembros de la comunidad que de alguna u otra manera han prestado sus servicios para llevar a cabo el desarrollo de la actividad turística de La Amistad.

- Factor Ambiental / Dimensión ambiental del turismo sostenible

Ordaz (2003) define al factor ambiental como:

El ambiente y los seres vivos están en una mutua relación: el ambiente influye sobre los seres vivos y éstos influyen sobre el ambiente y sobre otros seres vivos. La influencia del ambiente sobre los seres vivos es la suma de todos y cada uno de los factores ambientales. (p. 265)

Como indicadores de esta variable se han establecido los siguientes: tratamiento de desechos, cultura ambiental interna y prácticas sostenibles.

Tratamiento de residuos

En materia de desechos, el personal de La Amistad hace su mayor esfuerzo por reutilizar, ya sean, productos, objetos o utensilios y separar el resto de basura que se produce dentro de las instalaciones para su posterior reciclaje. Por otro lado, existe una política dentro de la posada que consiste en que cada huésped lleve consigo de vuelta los desechos producidos durante su estadía, llámense latas de bebidas, botellas de vino, entre otras.

Cultura ambiental interna

Posada La Amistad promueve la cultura ambiental y sostenible con sus clientes y empleados a través de actividades de voluntariado como siembra de árboles (reforestación), especialmente de aquellas especies en peligro de extinción, diseñando senderos dentro de su propiedad para prevenir los incendios forestales y resaltando el talento local mediante la venta de artesanías hechas a base de productos de la isla y elaboradas por artesanos de la comunidad, entre ellos, la Asociación de Mujeres Artesanas de Chira.

Prácticas sostenibles

El personal de la posada La Amistad forma parte del comité de vigilancia de los recursos naturales de la isla y apoya a la reforestación de manglares. Cabe destacar que ellas están capacitadas como bomberos forestales, brindando su apoyo ante cualquier eventualidad e incendios que puedan afectar a las comunidades de Isla de Chira. Dentro de la posada se hacen uso de cocinas solares para aprovechar la energía que proviene del sol y así reducir el gasto de electricidad.

Por otra parte, las instalaciones fueron construidas con madera de plantación y no con bosque natural, como suele suceder en varios casos. Además, utilizaron techos con esmalte para evitar el gasto de estar pintándose muy seguido. Por último, ya que la posada cuenta con 2 lanchas con capacidad para 15 y 30 personas, que utilizan para realizar las excursiones y para el transporte de turistas, cuentan con motores fuera de borda cuatro tiempos, debido a que son silenciosos y no mezclen gasolina con aceite, reduciendo así la contaminación.

- Perfil de las posadas

La Ley Fomento del Turismo Rural Comunitario, en su Artículo 4. – Actividades de TRC, Ley N° 8724 (2009) define a las posadas como: “El tipo de establecimiento con un mínimo de

tres habitaciones, dotadas de baño privado, que pueda ofrecer los servicios de alimentación y se encuentre localizado en un entorno rural, definido por el ICT” (p. 9).

Como indicadores de esta variable se han establecido los siguientes: número de empleados, ambiente laboral, años de servicio, estándares de calidad, plan de mercadeo, productos y servicios, diseño de las instalaciones, cantidad de habitaciones, capacidad máxima de personas, decoración interna y externa.

Número de trabajadores

El equipo de trabajo está compuesto por tres colaboradores, quienes son nativos de Chira y formaron parte de este proyecto desde sus inicios. Estas son: Lilliana Martínez, Teodora Cruz e Isabel Cruz.

Ambiente laboral

La Amistad se caracteriza por llevar a cabo sus diferentes actividades dentro de un ambiente laboral lleno de tranquilidad y libre de presiones. Al ser únicamente tres colaboradores (gran parte del tiempo), la colaboración y el trabajo en equipo resulta mucho más fácil. Las tareas y funciones son delegadas por igual y cada persona se esfuerza por brindar lo mejor de ella. El estar rodeados por naturaleza durante la mayor parte de sus labores, ayuda a disminuir el estrés que puede ocasionar el trabajo. Por otro lado, el personal vive a escasos kilómetros de su lugar de trabajo, lo cual les permite desarrollar sus tareas sin preocupaciones con respecto al tiempo y el transporte de regreso a casa.

Años de servicio

Aproximadamente cuentan con 16 años de estar operando como una pequeña empresa de hospedaje. Comentan que en el año 2002 recibieron a los primeros huéspedes. A lo largo de estos años esta actividad ha mejorado la calidad de vida de las personas que trabajan para este

proyecto al igual que sus vecinos, brindándole oportunidades de crecimiento laboral y económico.

Estándares de calidad

Desafortunadamente La Amistad no cuenta con normas o bien parámetros que permitan la evaluación de la calidad en los productos y servicios ofrecidos. Esto no quiere decir que la posada no es capaz de ofrecer un servicio de calidad, al contrario, se esfuerzan para que así sea, sin embargo, estos estándares determinarán los niveles de calidad en que se encuentran los productos, servicios y actividades llevadas a cabo por la empresa.

Plan de Mercadeo

Actualmente La Amistad forma parte de la Asociación Costarricense de Turismo Rural Comunitario, por otro lado, se encuentra en constante participación en las diferentes ferias de turismo organizados en el país, lo cual le permite ganar reconocimiento a nivel nacional e internacional, así como publicidad por parte de estas instituciones. Sin embargo, no posee un plan de mercadeo que le permita definir el mercado meta, determinar su competencia y las nuevas tendencias en turismo rural alrededor del mundo. Llevar a cabo un plan de mercadeo en La Amistad será una ventaja que podría traer beneficios a futuro.

Productos y servicios

El hospedaje y la alimentación son los principales servicios ofrecidos, además de las diferentes excursiones y actividades que desarrolla esta posada (ver Tabla 5).

Tabla 5

Productos y servicios ofrecidos en Posada La Amistad, Isla de Chira Julio 2019

Productos y servicios ofrecidos
Servicio de hospedaje
Servicio de alimentación
Excursión de pesca artesanal
Taller de artesanías
Avistamiento de aves
Recorrido de manglares

Fuente: Elaboración propia (junio 2019).

Diseño de las instalaciones

Las instalaciones fueron diseñadas con un estilo rústico y original. Se pueden describir como cabañas que fueron construidas a base madera de plantación, de la cual utilizaron teca, al igual que otros materiales como fibrocemento y perlen.

Cantidad de habitaciones y capacidad máxima de personas en estos alojamientos rurales

En total son seis habitaciones que componen la posada, además de un dormitorio con literas con capacidad para 10 personas. La Amistad cuenta con una capacidad máxima para 30 personas.

Decoración interna y externa

En La Amistad se esfuerzan por rescatar la cultura y el arte de la isla, es por esta razón que las habitaciones están decoradas con cuadros de pintura hechos por el señor Melvin Díaz Carrillo un gran artista de la zona y quien además es esposo de una de las propietarias de este lugar. De igual forma, utilizan diferentes artesanías elaboradas por el grupo de mujeres artesanas de Chira. En relación a la parte externa de las instalaciones se pueden encontrar pequeños jardines y senderos. La Figura 6 muestra parte de los jardines de Posada la Amistad.



Figura 6. Jardines y alrededores de Posada la Amistad
Fuente: Captura propia (enero 2018).

4.2.4 Análisis FODA de Posada la Amistad

En la tabla 6 se presenta un análisis FODA que tiene como finalidad determinar los aspectos negativos y positivos tanto internos como externos que conciernen a la Posada la Amistad. Esta información se obtuvo por medio de las visitas y de las entrevistas realizadas.

Tabla 6*Análisis FODA de Posada la Amistad, Isla de Chira*

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones cómodas y limpias - Menú en el comedor de la posada - Variedad de actividades turísticas ofrecidas (tours) - La Amistad es la única PTRC en la isla - El personal de la posada es local, nacido en la Isla - Personal capacitado como bomberos forestales - El personal forma parte del comité de vigilancia de los recursos naturales de la isla - Utilización de recursos y productores locales - Uso de la energía solar como método para la cocción de alimentos 	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo educacional por parte de instituciones como la UNA, UCR, INA e INAMU - Flora y fauna de la zona (bosque tropical seco, manglares y el paisaje natural del río tempisque) - Participación en ferias de turismo nacionales como la Expotur e internacionales - Compra de mariscos frescos en los diferentes puertos de la isla
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - La posada carece de un plan de mercadeo - Nivel bajo de inglés en el personal - Los recursos tecnológicos son pocos o escasos - A pesar de que las instalaciones están en muy buen estado, no son suficientes para la llegada de turistas en temporada alta - La posada carece de estándares de calidad en los servicios que brinda - Nivel de escolaridad de las propietarias 	<ul style="list-style-type: none"> - El acceso a la isla se limita debido a las mareas - El horario del transporte público es limitado - El transporte privado es caro - Pequeñas instalaciones turísticas como hoteles, cabinas y restaurantes que se han venido desarrollando en Chira - El transporte de productos hasta la isla incrementa el precio de estos considerablemente - Emigración de los pobladores hacia otras partes del país - El turismo estacional

Fuente: Elaboración propia (noviembre 2019).

4.3 Posada Cerro Escondido, Lepanto

4.3.1 Descripción geográfica de Lepanto

De acuerdo con el Instituto de Desarrollo Rural de Costa Rica (2014)

Lepanto es el distrito número 04 del cantón central la provincia de Puntarenas. Este se compone de 52 poblados, de los cuales Jicaral resalta como cabecera del distrito, cuenta con una superficie de 420.5 km² aproximadamente, y su altura media ronda desde los 0 a 1000 msnm. Cabe mencionar que, según datos del último censo nacional realizado en el 2011, el distrito alberga cerca de 9502 habitantes. (p.10)

Este distrito cuenta con un alto potencial agrícola y ganadero. Posee una gran riqueza natural, zonas costeras donde se desarrollan actividades como la pesca, la producción de sal y la cría de camarón, además, cuenta con zonas de protección destinadas a la conservación de flora y fauna como lo es la Reserva de vida silvestre Karen Mogensen.

Limita al norte con el Cantón de Nandayure de la provincia de Guanacaste, al sur con el distrito de Paquera, al este con el Océano Pacífico y al oeste con el distrito de Cóbano en parte y también con el mismo cantón de Nandayure. Representado por las localidades de Jicaral, Río Blanco, La Fresca, San Blas, Río Frío, Juan de León, Corozal, La Tigra, Cuajiniquil, Pilas de Canjel, Lepanto, Montaña Grande, Cabo Blanco, Isla Chira, Isla Caballo e Isla Venado. (Mena G., 2018)



Figura 7. Catarata Velo de Novia, atractivo turístico de Posada Cerro Escondido
Fuente: Captura propia (octubre, 2018).

La Figura 7 muestra la catarata Velo de Novia, atractivo natural ubicado dentro de la reserva Karen Mongensen.

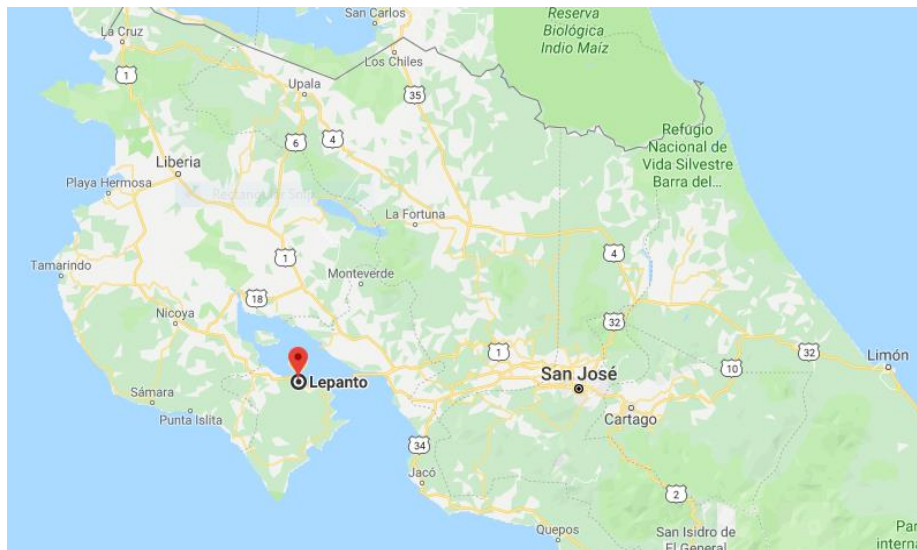


Figura 8. Ubicación de Lepanto dentro del territorio comprendido por la península de Nicoya
Fuente: Google Maps (2019).

La Figura 8 muestra el mapa de ubicación del distrito de Lepanto dentro de territorio comprendido por la península de Nicoya.

4.3.2 Posada Cerro Escondido

- Historia

La Asociación Ecológica de Paquera, Lepanto y Cóbano (ASEPALECO) es una organización no gubernamental dedicada a la conservación y la educación ambiental, la misma se fundó en el año 1991 con personas provenientes de los distintos distritos del territorio peninsular. En el año 1996 se compraron las primeras tierras que hoy conforman la Reserva Karen Mogensen. Doña Karen Mogensen fue una de las pioneras de la conservación ambiental en Costa Rica, ella y su esposo Olof Wessberg más conocido como Nicolás, llegaron a Costa Rica en el año 1954 aproximadamente y se dedicaron a la conservación ambiental mediante la compra de terrenos para reforestar y proteger. En el año 1975 él es asesinado pero su esposa continúa con su legado. Doña Karen fue la primera en donar a la asociación una cantidad de terreno para ser protegido, por tanto, a la reserva le dieron el mismo nombre de ella por toda la ayuda brindada. Actualmente la reserva está compuesta por un total de 1000 hectáreas aproximadamente. (Mena, 2018)

En el año 2000 se percibió la idea de desarrollar el proyecto de ecoturismo, “Posada Cerro Escondido”, como un destino para que los turistas visiten el lugar, y por medio del ecoturismo apoyar los otros proyectos que ASEPALECO tiene como: compra de tierras para conservar, apoyo a brigadas de voluntarios contra incendios forestales. Cerro Escondido surge como una idea de conservación, este modelo de preservación de los bosques se había implantado en otras partes de la región, por tanto, los primeros fundadores de esta reserva tenían como objetivo la protección de la mayor cantidad de bosque en la península de Nicoya.

A través de todos estos años los voluntarios de esta no han perdido su principal objetivo, tanto así que han visto en el turismo una herramienta para desarrollar actividades

sostenibles que permitan seguir desarrollando la reserva como lo han hecho hasta ahora. El desarrollo del turismo en la Reserva Karen Mogensen ha sido una actividad secundaria por la cual han decidido apostar para seguir manteniendo el desarrollo sustentable. (L. Mena, comunicación personal, 25 mayo, 2018).

Tabla 7

Generalidades de la posada Cerro Escondido, Península de Nicoya 2019

Posada Cerro Escondido		Contacto	
		Teléfono: +506 2650-0607	
		Email: asepapec@racs.co.cr	
		Sitio Web: www.asepaleco.com	
Productos y servicios ofrecidos	Tarifas		Otra información
Hospedaje	Niños	Adultos	Todas las tarifas son por persona, por noche e incluyen las tres comidas diarias.
<i>Habitación sencilla</i>	\$52	\$106	
<i>Habitación doble</i>	\$39	\$83	
<i>Habitación triple o grupal</i>	\$37	\$76	
Alimentación			Esta se incluye dentro de la tarifa.
Entrada		\$6	Para visitas de un solo día.
Servicio de guía local		\$30	Es el precio por un día.
Tour de senderismo y avistamiento de aves		\$22	Hay varios recorridos o rutas, el más común tiene una duración aproximada de 2 horas.
Caminata guiada a la catarata Velo de Novia		\$20	Tiene una duración de 4 horas.
Transporte a caballo (cabalgando)		\$54	Se hace el tour por senderos y se finaliza con la visita a la catarata velo de novia.
Caballo para maletas.		\$42	Para aquellos que no les gusta caminar pueden tomar los caballos para que los lleven hasta la posada.
			Usualmente se rentan para cargar las maletas, además incluye un guía.

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Posada Cerro Escondido (mayo, 2019).

La Tabla 7 presenta información relevante acerca de los productos y servicios que ofrece Cerro Escondido, así como los datos de contacto de este.

4.3.3 Variables aplicadas al estudio de caso

- Macro y Micro Entorno

Dentro de esta variable se han establecido como indicadores los siguientes: proveedores, personal, mercadeo, competidores, políticas y leyes, tecnología, demografía.

Proveedores

Por la naturaleza del lugar y además por ser un establecimiento pequeño, la lista de proveedores es un poco limitada, todos son locales, esto es parte del aporte que quieren generar en la comunidad (ver Tabla 8). Esta puede ser considerada la mejor forma de colaborar con la economía local, apoyando los pequeños productores.

Tabla 8

Lista de los proveedores locales que suplen la posada Cerro Escondido

Proveedores	Productos que ofrecen
Finca Cerro Escondido	Granos básicos
Luz Mery Berrocal Zúñiga	Huevos y leche
Arnulfo Quirós Salazar	Hortalizas
Supermercados y pulperías locales	Otros

Fuente: Elaboración propia a partir de comunicación personal (mayo, 2019).

Personal

Todo el personal que trabaja para la Posada Cerro Escondido y para la Reserva Karen Mogensen son personas de la comunidad o de zonas aledañas, ya sea de Lepanto, Cóbano o Paquera. Cabe destacar que esta es una organización sin fines de lucro que se preocupa por proteger el medio ambiente y todos los pequeños esfuerzos que hacen son en favor de la comunidad, por tanto, requieren de la colaboración de los pobladores para que el beneficio sea mutuo. Una de las principales premisas del turismo sostenible en las comunidades es procurar

el desarrollo y empoderamiento local mediante el involucramiento de los pobladores en la actividad turística, ya sea de manera directa o indirecta.

Mercadeo

Esta reserva es una organización sin fines de lucro por tal razón se les hace difícil desarrollar estrategias de mercadeo para la atracción de turistas, a pesar de eso la misma tiene presencia en varias actividades de promoción turística a nivel nacional como lo es la Expotur, además trabaja en conjunto con el SINAC y es parte de otras instituciones y programas turísticos en Costa Rica, tales como: Costa Rica Verde, Culturica, Caminando CR y el ICT. Actualmente están trabajando en talleres con FUNDES (Fundación para el Desarrollo Sostenible) quienes están brindando asistencia técnica para definir estrategias de comercialización.

Competidores

Esta es una situación particular debido a que en la zona no existe ningún emprendimiento turístico que ofrezca las mismas actividades, además Cerro Escondido ha ido creando una fidelidad en el cliente por encima de otros destinos turísticos, tanto así que los clientes visitan este lugar anualmente. Otro aspecto importante de resaltar es ese valor agregado con el que cuentan en Cerro Escondido y es el servicio al cliente, esa capacidad de ofrecer un servicio auténtico.

Políticas y leyes

Dentro de las políticas y leyes que rigen la actividad como tal se puede mencionar la Ley N° 8724 de Fomento del Turismo Rural Comunitario en Costa Rica, así como otros programas que galardonan a las empresas que se apegan a sus estándares y requerimientos de materia sostenible como lo es el programa de CST y demás leyes establece el Instituto Costarricense de Turismo en beneficio de la actividad turística rural. De igual forma se pueden mencionar otras políticas y leyes como lo son “SE DECLARA DE INTERÉS PÚBLICO EL TURISMO

RURAL COMUNITARIO” Decreto Ejecutivo N° 33536-MP-TUR del 04 de diciembre del 2006, publicado en la Gaceta No. 17 del 24 de enero del 2007 y el “REGLAMENTO DE LAS EMPRESAS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS” Decreto Ejecutivo N° 41370-MEIC-TUR del 19 de julio del 2018, publicado en el Alcance N° 203 a La Gaceta N° 228 del 07 de diciembre del 2018. CAPÍTULO II Del Trámite de la Declaratoria Turística.

Tecnología

Si bien se sabe el uso de la tecnología es una de las principales claves del desarrollo de cualquier negocio que se emprenda, es a través de la misma que se logra ir más allá y generar más de lo que se tiene. En el caso de esta posada, los recursos tecnológicos son muy limitados, pero se puede destacar que la misma tiene su propio sitio web donde se encargan de difundir la información además de que las personas pueden hacer las reservaciones a través de la misma, redes sociales como Facebook, email, Airbnb, Expedia, booking.com, además el ICT se ha encargado de ayudar a promocionar este destino turístico a través de sus propios medios tecnológicos de información y comunicación masiva.

Demografía

La reserva Karen Mogensen abarca tres distritos del territorio peninsular pero la posada Cerro Escondido se ubica en el distrito de Lepanto que, según datos del último censo nacional realizado en el 2011, el distrito alberga cerca de 9502 habitantes aproximadamente.

La Tabla 9 hace referencia al total de población distribuida por rango de edad en Lepanto Puntarenas para el año 2014.

Tabla 9*Distribución poblacional por rango de edad y género en Lepanto Puntarenas, 2014*

Lepanto	Rango de Edad				Total, de la población
	0 – 12 (Niñez)	13 – 35 (Jóvenes)	36 – 64 (Adultos)	65 – Más años (Tercera edad)	
Población Total	1954	3550	3099	899	9502
Hombre	978	1757	1565	467	4767
Mujer	976	1793	1534	432	4735

Fuente: Instituto de Desarrollo Rural de Costa Rica (2014).

- **Factor Social**

Como indicadores de esta variable se han establecido los siguientes: intercambio cultural, responsabilidad social, capacitación de los empresarios y personal.

Intercambio cultural

El intercambio cultural se dará siempre y cuando una nueva persona llega a la comunidad, lo que hace la diferencia ante este tipo situaciones es el grado de contacto entre el turista y el local. El caso de Cerro Escondido es particular debido a que no existe tanto contacto directo entre los visitantes y la comunidad en general, esto por la lejanía de este destino turístico con la misma. Aun así, las personas que visitan la reserva tienen la posibilidad de tener una inmersión cultural a través de las diferentes actividades, comidas y costumbres que se desarrollan en la zona.

Responsabilidad Social

La responsabilidad social de la empresa con la comunidad es importante, la misma se ha comprometido a utilizar proveedores locales, a contratar personas de la comunidad y por encima de todo han intentado difundir en la zona el compromiso ambiental que tienen y la importancia de proteger el medio en el cual cada quien se desarrolla. ASEPALECO ha querido

incentivar de muchas maneras a las personas locales en el tratamiento de residuos que han creado un centro de acopio para que todas las personas puedan llevar sus residuos sólidos para que puedan ser tratados de la manera correcta.

Capacitación de los empresarios y el personal

Tanto el Instituto Nacional de Aprendizaje como el Instituto Costarricense de Turismo se han convertido en las principales instituciones de apoyo para las personas que trabajan en esta posada, debido a que se han encargado de ofrecer tanto charlas como capacitaciones en materia de turismo, lo cual es tan necesario para el desarrollo de una actividad turística responsable y de calidad. Lamentablemente las personas que trabajan en esta posada no cuentan con conocimientos básicos en el idioma inglés y su nivel de escolaridad es de primaria completa.

- **Factor Económico**

Como indicadores de esta variable se han establecido los siguientes: origen de los proveedores y fuentes de empleo local.

Origen de los proveedores

No tienen un número específico de proveedores, pero ellos adquieren todos los productos necesarios para su funcionamiento con personas de la comunidad, esto con el fin de ayudar de una u otra forma a la población local. Además, trabajan con algunos tours operadores del país como: Caminando Costa Rica, Cultourica, Internatura, De tour Viajes, los cuales proveen visitantes a la reserva.

Fuentes de empleo local

Este es uno de los principales valores de la empresa, el poder involucrar a la comunidad en el desarrollo de la misma ya sea de forma voluntaria o como trabajadores. Durante todo el año se trabaja con 3 empleados fijos y unos 5 temporales (temporada alta), todos ellos vecinos de la zona. Cabe destacar el apoyo y acompañamiento de los

aproximadamente 60 socios con los que cuenta esta organización, todos ellos son vecinos de Lepanto, Cóbano y Paquera.

- Factor Ambiental

Como indicadores de esta variable se han establecido los siguientes: tratamiento de desechos, cultura ambiental interna y prácticas sostenibles.

Tratamiento de desechos

Dentro de las instalaciones se cuenta con basureros seleccionados para cada tipo de residuos sólidos que posteriormente son trasladados al centro de acopio propiedad de ASEPALECO. Los residuos orgánicos se llevan a las casas más cercanas para que alimenten a sus animales o lo utilicen como abono para sus plantas.

Cultura ambiental interna

Cerro Escondido tiene un objetivo claro el cual es preservar el ambiente por tanto todas las actividades que realiza son en pro de este, hablese de la separación de residuos sólidos, utilización de productos orgánicos, así como las campañas de reciclaje. Esta organización cuenta con un centro de acopio el cual lo crearon en Lepanto con el fin de que todas las zonas aledañas puedan llevar todos los residuos que producen para así poder darles el tratamiento adecuado. Además, la energía que utilizan dentro de las instalaciones proviene de paneles solares.

Prácticas sostenibles (Certificación de sostenibilidad)

Cuenta con la certificación de sostenibilidad turística de la cual obtuvo cuatro niveles por el gran desempeño realizado en favor del ambiente a través del desarrollo de la actividad turística. La empresa cuenta con Declaratoria Turística, y con Certificado de Sostenibilidad Turística.

- Perfil oferente de las posadas

La Ley Fomento del Turismo Rural Comunitario, en su Artículo 4. – Actividades de TRC, Ley N° 8724 (2009) define a las posadas como: “El tipo de establecimiento con un mínimo de tres habitaciones, dotadas de baño privado, que pueda ofrecer los servicios de alimentación y se encuentre localizado en un entorno rural, definido por el ICT” (p. 9).

Como indicadores de esta variable se han establecido los siguientes: número de empleados, ambiente laboral, años de servicio, estándares de calidad, plan de mercadeo, productos y servicios, diseño de las instalaciones, cantidad de habitaciones, capacidad máxima de personas, decoración interna y externa.

Número de empleados

Durante todo el año se trabaja con 3 empleados fijos y 5 temporales (temporada alta), todos ellos vecinos de la zona. Cabe destacar el apoyo y acompañamiento de los aproximadamente 60 socios con los que cuenta esta organización, todos ellos son vecinos de Lepanto, Cóbano y Paquera.

Ambiente laboral

Para cualquier empresa procurar este aspecto debe ser considerado como fundamental, si el ambiente de trabajo es agradable y los colaboradores se sienten a gusto, es un hecho de que el servicio al cliente será el mejor, las tres personas fijas que laboran en la misma tienen aproximadamente 19 años de trabajar. Por tanto, esta posada se preocupa por buscar un ambiente laboral agradable y seguro para los colaboradores.

Años de servicio

La asociación no gubernamental ASEPALECO dedicada a la conservación y la educación ambiental, se fundó en el año 1991 con personas provenientes de Lepanto, Cóbano y Paquera en el territorio peninsular. En 1996 se compraron las primeras tierras que conforman la Reserva

Karen Mogensen y para el año 2000 se creó la Posada Cerro Escondido, por tanto, tiene unos 18 años aproximadamente de operar.

Estándares de calidad en servicios

La empresa cuenta con declaratoria turística que garantiza el servicio que ofrecen. Este establecimiento es muy pequeño y a su vez trabajan pocas personas, pero esto más bien facilita el poder ofrecer un servicio único.

Plan de mercadeo

A pesar de los esfuerzos que hacen las diferentes partes involucradas en el funcionamiento de esta posada, siguen existiendo faltantes en cuanto a la parte de mercadeo, se carece por completo de un plan de mercadeo el cual sería una gran oportunidad para beneficio de la empresa puesto que él mismo le daría herramientas de publicidad y gestión para hacer crecer la empresa en el mercado.

Productos y servicios

Como se mencionó anteriormente el turismo es un intermediario para poder cumplir con el objetivo principal de la reserva, el cual es la protección de los bosques. Por tanto, desarrollan actividades turísticas tomando ventaja de algunos recursos con los que cuentan como: servicio de hospedaje y alimentación, charlas y campamentos para centros educativos, dan paso a grupos de investigación, senderismo, visita a la catarata Velo de Novia, voluntariados y observación de aves.

Diseño de las instalaciones

Las instalaciones están compuestas por pequeñas cabañas de madera y piso de cemento de color, el área del comedor también es de madera y tiene un diseño rústico. Además cuenta con un mirador con torre, el cual se construyó con fines de investigación para prevenir los incendios forestales.

Cantidad de habitaciones

La posada se compone de una casa grande vieja, dos cabañas, un comedor llamado el Gavilán Blanco y una sala educativa para grupos.

Capacidad máxima de personas

Cada cabaña tiene una capacidad máxima de 10 personas aproximadamente. En la casa vieja o en la sala educativa se pueden hospedar grupos de hasta 15 personas.

Decoración interna y externa

Como se mencionó, la decoración es un poco rústica debido al diseño de las cabañas. Cada cabaña tiene un pequeño corredor o terraza con una hamaca que permite obtener una vista panorámica del lugar. Están equipadas con un cuarto de baño espacioso, cada una tiene dos camarotes y una cama matrimonial o dos camas pequeñas.

4.3.4 Análisis FODA de Posada Cerro Escondido

En la Tabla 10 se incluye el análisis FODA realizado a la Posada Cerro Escondido. Tiene como finalidad determinar los aspectos negativos y positivos tanto internos como externos que le conciernen, los cuales se obtuvieron mediante la recolección de información a través de investigación, entrevistas y visitas que se hicieron en el lugar.

Tabla 10

Análisis FODA de Posada Cerro Escondido, Península de Nicoya.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">- Las instalaciones se encuentran en estado óptimo y son cómodamente espaciosas.- El área administrativa se encuentra debidamente organizada.- El servicio al cliente es auténtico, personalizado y de calidad.- El personal y los proveedores son locales.	<ul style="list-style-type: none">- Apoyo a través de programas educativos por parte de instituciones estatales y organizaciones no gubernamentales.- Infraestructura vial en buen estado.- Participación en ferias de turismo a nivel nacional como la Expotur.- La competencia es escasa.

<ul style="list-style-type: none"> - El compromiso con el ambiente es uno de los principales objetivos de la empresa. - Se ofrecen otras actividades (tours) aparte de las principales que son servicio de hospedaje y alimentación. - Forman parte de instituciones tales como: ASEPALECO, ACTUAR, SINAC, ICT. - Se ubica dentro de la reserva Karen Mogensen - Cuenta con una catarata que es un atractivo natural - Cuenta con dos niveles de CST - Aprovechamiento responsable de los recursos naturales presentes tales como la energía solar, recurso hídrico, entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se localiza cerca de Montezuma, Santa Teresa y Tambor, lugares con gran visitación en el país.
--	--

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - El acceso al lugar es un poco difícil. - La empresa carece de estrategias de mercadeo. - Existe una falta de personal. - Hay deficiencias en el habla de idiomas extranjeros como el inglés. - Los recursos tecnológicos utilizados en la empresa son limitados. 	<ul style="list-style-type: none"> - La tala de árboles y la caza ilegal cada vez aumenta más. - La presencia de fuertes lluvias y sequías por su parte afectan en gran medida. - Incendios forestales. - Estacionalidad del turismo (meses de agosto a noviembre). - El transporte público para llegar al lugar es limitado (la parada de autobús más cercana está a 15 km).

Fuente: Elaboración propia (noviembre 2018).

CAPÍTULO V. ANÁLISIS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El siguiente capítulo consta de tres puntos importantes para la culminación de esta investigación: el análisis, las conclusiones y por último las recomendaciones. Dentro de este capítulo se determinará el modelo de sostenibilidad elegido para la realización del análisis de los estudios caso.

5.1 Certificación para la sostenibilidad turística

Como ya se mencionó, el turismo sostenible está creciendo, al igual que su demanda por parte de los consumidores. Los ofertantes del turismo, tales como, hoteles, agencias de viajes, arrendadoras de vehículos y demás; están desarrollando nuevos “programas verdes” dentro sus empresas. Por otro lado, los gobiernos y cámaras de turismo están creando nuevas políticas para motivar la implementación de prácticas sostenibles en la industria.

En Costa Rica, el ICT con su programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST) ha trabajado en conjunto con empresas turísticas para la lograr la ejecución de este programa, el cual está inspirado en los criterios globales de turismo sostenible, los cuales son considerados como estándares mínimos que la dirección de cualquier organización que desea ser sostenible debe aspirar a alcanzar. Estos criterios forman parte de la respuesta de la comunidad turística hacia algunos de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas y son administrados por el Consejo Global del Turismo Sostenible (CGTS). (Cabrini, 2011).

El ex Ministro de Turismo de Costa Rica, Mauricio Ventura indicó para una entrevista realizada por la revista electrónica *Apetito* – La revista para hoteles y restaurantes, lo siguiente:

“El turismo está en constante movimiento y ante ese escenario la innovación juega un papel fundamental; por ello, la evolución de la Certificación para la Sostenibilidad

Turística actual al CST 2.0, representa un esfuerzo de mejora continua en aras de facilitar una herramienta innovadora, competitiva, eficiente, actualizada, acorde con las nuevas tecnologías y que integra los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y los Criterios Globales de Turismo Sostenible”. (Ventura, 2017)

El CST 2.0 es una herramienta innovadora que revoluciona el proceso de evaluación de las empresas turísticas, en materia de sostenibilidad. El actual programa consta de cuatro ámbitos que aplican para hoteles, agencias de viajes, arrendadoras de vehículos y tour operadores, los cuales son: gestión organizacional, impacto Social, económico y cultural, impacto ambiental y sectoriales (Instituto Costarricense de Turismo, 2018).

Estos criterios fueron seleccionados como referentes de sostenibilidad turística para el análisis comparativo entre los estudios de caso, con el fin de demostrar la congruencia entre las posadas de TRC y el modelo de turismo sostenible y desarrollo local costarricense. Es importante mencionar que el nuevo CST fue nombrado “2.0” para diferenciarlo del primer CST. A partir del 08 de diciembre del 2018, el CST 2.0 pasó a llamarse nuevamente CST.

5.2 Análisis de los estudios de caso con base al modelo de sostenibilidad del ICT “Certificación para la Sostenibilidad Turística”.

5.2.1. Gestión organizacional

El primer ámbito del CST consta de 12 criterios, los cuales son: gestión de la sostenibilidad, regulación, construcción sostenible, desarrollo personal de los colaboradores, turismo accesible, turismo nacional, explotación de grupos vulnerables, seguridad, gestión de calidad, mantenimiento de instalaciones, infraestructura y equipos, sostenibilidad de la cadena y por último gobernanza institucional. (Instituto Costarricense de Turismo, 2018, p. 2)

Ambas posadas implementan un sistema de gestión sostenible que involucra temas sociales, culturales y ambientales, donde permiten y/o facilitan el intercambio cultural entre los visitantes y la comunidad, promueven el desarrollo local mediante la oferta de empleos, directos e indirectos, entre estos se pueden mencionar: el personal de la posada y los proveedores locales de productos y servicios.

Por otra parte, la Amistad en Isla de Chira forma parte del comité de bomberos forestales, comité de vigilancia de los recursos naturales y participan en las campañas de reforestación de manglares de la isla. Mientras que Cerro Escondido en Lepanto ha creado en conjunto con ASEPALECO, un centro de acopio para que todas las personas de diferentes pueblos cercanos puedan llevar sus residuos sólidos de manera que puedan ser tratados de forma correcta.

Con respecto a la regulación, las dos posadas están debidamente inscritas y registradas como posadas de TRC por el ICT, además están regidas por la Ley de Fomento de Turismo Rural Comunitario – Ley N° 8724, la cual brinda apoyo exclusivamente a la actividad turística de carácter rural.

Estas dos organizaciones ofrecen oportunidades de empleo a la población local sin discriminación de género, raza, religión, discapacidad, entre otros. Es importante destacar que los puestos “gerenciales” están ocupados por personas locales en ambos casos.

Por último, con base al apartado de turismo nacional, la Amistad y Cerro Escondido se esfuerzan por incentivar el turismo nacional, participando en campañas del ICT como “vamos a turistar”, diseñando paquetes de hospedaje y alimentaciones durante los meses de vacaciones y días festivos. Por otra parte, Cerro Escondido forma parte de instituciones y programas turísticos nacionales como: Costa Rica Verde, Culturica y Caminando CR; los cuales promueven el turismo nacional.

5.2.2. Impacto social, económico y cultural

El segundo ámbito de CST consta de 7 criterios, los cuales son: crecimiento socioeconómico, acceso a servicios básicos, desarrollo comunitario, equidad de género y empoderamiento de mujeres y niñas, patrimonio cultural, comercialización de artefactos autóctonos e incorporación de la cultura local. (Instituto Costarricense de Turismo, 2018, p. 13)

En este ámbito queda completamente claro o demostrado de que ambas posadas en estudio trabajan tal y como el modelo lo propone, debido a que el impacto socioeconómico y cultural que generan estos emprendimientos para la comunidad local y el país es positivo. Comenzando por el crecimiento socioeconómico, ambos proyectos se fundamentan en el desarrollo de la comunidad, por tanto, promueven la participación de habitantes de la comunidad en el proyecto, tanto empleados como proveedores.

Estos dos establecimientos contratan personas de la misma comunidad para que trabajen en la posada, de igual manera todos los insumos y productos alimenticios que se requieren para la operación son adquiridos con proveedores locales, con el fin de fortalecer el desarrollo local a través del empleo y la mejora de pequeños productores.

En cuanto a la equidad de género y empoderamiento de la mujer cabe resaltar que quienes crearon la posada de La Amistad fueron un grupo de mujeres emprendedoras que decidieron apostar por mejorar la situación económica familiar a través de un pequeño proyecto de hospedaje que vincule a la comunidad en general y promueva la participación de más personas, en la otra posada el proyecto no es liderado por mujeres sino más bien por una asociación, pero esta promueve la participación activa de la mujer en todo el proyecto. Esta variable se cumple a cabalidad tomando como referencia la forma en cómo estas pequeñas empresas

promueven el desarrollo de un turismo responsable e inclusivo que genere beneficios para todos.

El patrimonio cultural es sin duda una de las riquezas más importantes que tienen los pequeños pueblos, no solamente se habla de artefactos o monumentos históricos, sino también de la gastronomía, las tradiciones y costumbres que identifican a una región. Las posadas en estudio como se menciona están ubicadas en una zona con gran riqueza cultural, tomando como referencia toda la herencia aborigen. Es así como se aprovecha esta historia para la operación de las mismas, ellas buscan el transmitir toda esa riqueza a todos los turistas que visitan las posadas o el área a través de la gastronomía, la cual es auténtica, así como la muestra de costumbres y tradiciones propias de las comunidades. Es una manera de contribuir al rescate y revalorización de la cultura local.

5.2.3. Impacto ambiental

El tercer ámbito del CST consta de 9 criterios, los cuales son: uso racional del recurso agua, manejo adecuado de aguas residuales, uso eficiente de energía, prácticas de consumo y producción sostenible, manejo integrado de residuos sólidos, contaminación, acciones ante el cambio climático, proteger, restaurar y promover el uso sostenible de los ecosistemas y por último la conservación de la sostenibilidad. Este tercer punto hace referencia a todas aquellas prácticas a favor del medio ambiente que realizan las empresas del sector turístico. (Instituto Costarricense de Turismo, 2018, p. 18)

Al estar ubicadas en zonas alejadas (lo que muchas veces dificulta el flujo de agua potable), estas dos posadas hacen un uso racional del recurso agua de acuerdo a su capacidad y nivel de operación. Por otra parte, su gasto no es elevado en comparación con grandes hoteles de cadena, debido, claramente a su tamaño y capacidad. En estas dos posadas se recolecta el agua

de lluvia en temporada para diferentes usos, ahorrando en cierta cantidad el agua potable que abastece estos lugares.

Con respecto al uso eficiente de energía, en estas posadas es fundamental el uso de la energía solar. La Amistad posee tres cocinas solares que utilizan de manera frecuente para reducir el gasto de electricidad. Además, tienen un “horario de luces nocturnas” de tal manera que no irrumpa con la vida silvestre que les rodea, especialmente dentro de la reserva Karen Mogensen.

Todas las personas que visitan la Amistad regresan a sus casas con todos los sólidos que produjeron durante su estancia en el lugar, esta es una política interna de la empresa. Ambas Posadas promueven la cultura ambiental sostenible con sus clientes y trabajadores, a través del desarrollo de diferentes actividades como la siembra de árboles (reforestación) principalmente de aquellas especies en peligro de extinción, también mediante la recolección y separación de residuos en las campañas de reciclaje.

Cabe mencionar que la Amistad y Cerro Escondido fueron construidas a base de madera de plantación y no con bosque natural, además es importante recalcar que la Amistad utiliza para sus dos lanchas, motores fuera de borda cuatro tiempos, debido a que son silenciosos y no mezclan gasolina con aceite, reduciendo la contaminación de los océanos.

Y sin dejar a un lado la cultura que caracteriza cada lugar, es necesario mencionar que posada la Amistad resalta el talento local mediante la decoración de sus habitaciones y la venta de artesanías hechas a base de productos de la isla y elaboradas por artesanos de la comunidad, entre ellas, la Asociación de Mujeres Artesanas de Chira.

5.2.4. Sectoriales

El Sector hospedaje consta 7 criterios los cuales son: gestión de la sostenibilidad, uso del recurso agua, uso eficiente de energía, turismo accesible / vehículos adaptados,

manejo integrado de desechos sólidos, patrimonio cultural / protección y acceso a sitios culturales, y, por último, control de calidad. (Instituto Costarricense de Turismo, 2018, p. 28)

Las posadas en estudio tienen como finalidad la protección del medio ambiente, el desarrollo local y la participación colectiva de los habitantes de las comunidades en donde se desarrollan, por tanto, su gestión es sostenible debido a que se preocupan por temas ambientales, sociales, culturales y económicos. Además, la calidad del servicio es uno de los fundamentos principales, la satisfacción del cliente responde a la calidad del servicio brindado.

El uso consciente y racional del recurso hídrico y eléctrico es parte de los objetivos principales de estos proyectos turísticos, tomando en cuenta que ambos se ubican en la península de Nicoya, que es una de las zonas más secas del país, donde el recurso hídrico es escaso durante la estación seca. En ambos establecimientos tienen un manejo adecuado de los residuos sólidos, tienen basureros donde seleccionan todos los residuos. Los residuos orgánicos se utilizan como abonos o para alimentar cerdos en las casas de la comunidad y los demás desechos son llevados a un centro de acopio. En el caso de Cerro Escondido, la asociación tiene un centro de acopio propio.

Posada La Amistad se encuentra en una isla y la única forma de llegar es en un bote u otro medio Marítimo, la posada Cerro Escondido se encuentra en una montaña y solamente se puede llegar caminando por los senderos los cuales son de un nivel de esfuerzo físico alto, de igual forma se puede llegar a caballo, aunque generalmente estos se usan para cargar el equipaje, hay otra ruta, pero solamente en cuadraciclos o vehículos grandes que puedan ser conducidos en calles en mal estado. Por tanto, en accesibilidad aún tiene un nivel bajo.

Ambas posadas permiten el acceso a sitios culturales. La Amistad por su parte realiza un recorrido por la isla relatando historias de personajes que en algún momento habitaron la isla,

asimismo, leyendas costarricenses de sucesos que acontecieron en este lugar. En Cerro Escondido es posible conocer mediante los guías, las diferentes historias de la reserva, sus comienzos, sus principales atractivos, entre otros, los cuales aportan a historia del sitio.

En las Tablas 11 y 12 se incluye el análisis de ambas posadas con base a los criterios del CST, representadas por evidencias y niveles de cumplimiento, donde 1 es la calificación más baja y 10 la más alta. Están distribuidas de la siguiente manera:

1 punto: Igual a nada.

2 y 3 puntos: Insuficientes aportes y evidencias, necesita mejorar.

4 y 5 puntos: Pocos aportes y evidencias, con recomendaciones.

6 y 7 puntos: Buen nivel de cumplimiento, sin embargo, puede dar más.

8 y 9 puntos: Óptimo nivel de cumplimiento, aportes y evidencias que lo demuestran

10 puntos: Excelente, todos los aportes y evidencias cumplen a cabalidad con lo establecido.

Tabla 11

Análisis de Posada La Amistad con base en los criterios de sostenibilidad del CST.

1. Gestión organizacional (120 puntos)		
Ámbitos	Evidencias	Nivel de cumplimiento (escala del 1 – 10)
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la sostenibilidad 	Trabajan con proveedores locales, su personal está compuesto únicamente por locales, resaltan la cultura de la isla por medio del trabajo en conjunto con pintores, artesanos y pescadores de Chira. Forman parte de comités de vigilancia de los manglares, propician el intercambio cultural bajo programas de voluntariado en la posada, reciclan parte de los desechos sólidos y trabajan con artefactos de bajo nivel de contaminación como lo son los motores fuera de borda que utilizan sus botes.	10

● Regulación	La organización cumple con la mayoría de los requisitos legales y reglamentos aplicables.	8
● Desarrollo personal de los colaboradores	Esta posada ofrece oportunidades laborales de puestos gerenciales sin discriminación de género, actualmente las encargadas de este lugar son dos mujeres de la localidad. El entorno de trabajo es tranquilo y seguro y todos sus colaboradores se ven beneficiados con capacitaciones por parte universidades e institutos.	8
● Turismo accesible	No posee rampas ni vehículos adaptados para el transporte de personas con alguna discapacidad.	1
● Turismo nacional	La posada trata de incentivar el turismo nacional a través del diseño de paquetes con precios accesibles durante las temporadas de vacaciones y Semana Santa.	8
● Explotación de grupos vulnerables	Esta organización no comunica ni informa acerca de la explotación y abusos comercial y sexual a sus huéspedes y demás miembros de la comunidad, sin embargo, todos sus colaboradores están conscientes de la existencia de estos problemas.	6
● Seguridad	Los colaboradores brindan toda la información necesaria a sus visitantes para que tomen en cuenta durante su estadía (lugares poco seguros, tipo de cambio de la moneda, lugares seguros, teléfonos y contactos de emergencias)	8
● Gestión de calidad	Esta posada no cuenta con un plan estratégico o un formulario de satisfacción que le proporcione pautas a seguir de manera que pueda garantizar un producto y servicio de calidad. Esto no quiere decir que sea de mala calidad, sino que no existe un formato que permita medir dicha calidad.	1
● Mantenimiento de instalaciones, infraestructura y equipo	La posada no cuenta con lineamientos estratégicos específicos, definidos o plasmados; sin embargo, sí gestionan actividades de mantenimiento correctivo y preventivo de las instalaciones y equipo. Revisándolos periódicamente, cambiando artículos viejos y reparando los que aún funcionan.	7
● Sostenibilidad de la cadena	La posada trabaja con proveedores locales, los tours los llevan a cabo en conjunto con familias intermediarias, generan fuentes empleos a lo largo de todo el año, especialmente durante la	8

	estación seca y ayudan a contribuir con la diversidad del producto en la isla.	
● Gobernanza institucional	Esta organización no cuenta con lineamientos debidamente estructurados que permitan orientar el desarrollo de la actividad turística sostenible. Sin embargo, realizan diferentes prácticas sostenibles dentro y fuera de la posada.	7
● Construcción sostenible	Las instalaciones fueron construidas con madera de plantación y no con la que se extrae del bosque natural. Además, utilizaron techos con esmalte para evitar el gasto de tener que pintarlos muy seguido.	8
		Total: 80 / 120 = 66,66%

2. Impacto Social, Económico y Cultural (70 puntos)

● Crecimiento socioeconómico	Genera fuentes de empleo local, apoya a los proveedores locales y promueve el emprendimiento local, incentivando a más mujeres a desarrollar sus propios proyectos.	8
● Acceso a servicios básicos	La organización no afecta el acceso de la comunidad a servicios básicos, por el contrario, trabajan en conjunto para mejorar la calidad de vida de los habitantes de la isla.	8
● Desarrollo Comunitario	La posada apoya el desarrollo de más emprendimientos de turismo rural comunitario a nivel de destino (Isla de Chira). También trabaja en conjunto con demás organizaciones de la isla generando beneficios mutuos.	8
● Equidad de las mujeres y empoderamiento de mujeres y niñas	Trabaja en conjunto con el grupo de Mujeres Artesanas de Isla de Chira, promocionando sus productos e involucrando a sus visitantes con las actividades que estas mujeres realizan. De esta forma se promueve el empoderamiento y liderazgo femenino.	8
● Patrimonio cultural	Dentro de sus servicios destaca un tour guiado por la isla, relatando historias y leyendas costarricenses que acontecieron en el pasado.	8
● Comercialización de artefactos autóctonos	También ofrecen talleres de artesanías con el grupo de mujeres artesanas de Chira. Comercializan artesanías elaboradas por grupos de mujeres de la isla, pinturas de artistas de la zona, así como artículos hechos con restos de moluscos que cultivan en la isla.	8

- Incorporación de la cultura local Propician el intercambio cultural de sus visitantes con las personas locales, a través de programas de voluntariado. Realizando diferentes actividades como la preparación de comidas típicas, juegos populares, entre otros, todos en conjunto con niños, niñas y adolescentes de Chira. 8

Total: 56 /
70= 80%

3. Impacto ambiental (90 puntos)

- Uso racional del recurso del agua Todos los integrantes de esta posada son conscientes de la problemática con el recurso agua al estar ubicados en una de las zonas más secas del país. Por esta y otras razones es que el uso racional del agua es fundamental, evitando el gasto excesivo e innecesario durante el desarrollo de todas las actividades. 6
- Manejo adecuado de aguas residuales Posada la Amistad no cuenta con una planta de tratamiento de aguas residuales, sin embargo, todas sus aguas negras van a dar a un tanque residual que evita que terminen en el golfo de Nicoya. 7
- Uso eficiente de energía Cuenta con cocinas solares para reducir el gasto de electricidad. 7
- Prácticas de consumo y producción sostenibles Trabajan con proveedores locales en su mayoría. Los tours ofrecidos son desarrollados dentro de la isla, beneficiando al resto de la comunidad. El menú de su restaurante se basa en platillos con ingredientes de producción local. Por otro lado, respetan los periodos de veda. 8
- Manejo integrado de residuos sólidos Cuenta con basureros de separación de desechos, además, tienen una política dentro de la posada que consiste en que cada huésped se vaya de la isla con la basura producida durante la estadía. 8
- Contaminación Utilizan la energía solar para cocinar evitando realizar un gasto de electricidad. Apagan las luces a tempranas horas de la noche para no interrumpir la vida silvestre. Reciclan parte de los residuos sólidos que se generan. Los motores de los botes no producen derrames de aceites en el mar. 8
- Acciones ante el cambio climático Forman parte del comité de vigilancia de manglares, sus encargadas están capacitadas 9

	como bomberos forestales, diseñan senderos dentro de la propiedad para evitar los incendios y también participan en campañas de plantación de árboles y recolección de basura.	
● Proteger, restaurar y promover el uso sostenible de los ecosistemas	Muchos de los tours se realizan en las aguas del golfo de Nicoya, por esta razón, trabajan en conjunto con los demás habitantes de la isla para proteger y restaurar los manglares, reforestar la isla, promover el cultivo sostenible de almejas, ostras y demás moluscos.	8
● Conservación de la biodiversidad	Diseñan senderos dentro de la propiedad, los cuales también funcionan como mecanismos para evitar incendios, participan en campañas de reforestación y recolección de basura y son integrantes de los comités de vigilancia de manglares.	8

Total: 69 / 90
=76%

4. Sectoriales (Sector Hospedajes) (70 puntos)

● Gestión de la sostenibilidad	Trabajan con proveedores locales, su personal está compuesto únicamente por locales, resaltan la cultura de la isla por medio del trabajo en conjunto con pintores, artesanos y pescadores de Chira. Forman parte de comités de vigilancia de los manglares, propician el intercambio cultural bajo programas de voluntariado en la posada, reciclan parte de los desechos sólidos y trabajan con artefactos de bajo nivel de contaminación como lo son los motores fuera de borda que utilizan sus botes.	10
● Uso racional del recurso agua	Todos los integrantes de esta posada son conscientes de la problemática con el recurso agua al estar ubicados en una de las zonas más secas del país. Por esta y otras razones es que el uso racional del agua es fundamental, evitando el gasto excesivo e innecesario durante el desarrollo de todas las actividades.	7
● Uso eficiente de energía	Cuenta con cocinas solares para reducir el gasto de electricidad.	7
● Turismo accesible / Vehículos adaptados	No posee rampas ni vehículos adaptados para el transporte de personas con alguna movilidad reducida.	1

● Manejo integrado de desechos sólidos	Cuenta con basureros de separación de desechos, además, tienen una política dentro de la posada que consiste en que cada huésped se vaya de la isla con la basura producida durante la estadía.	8
● Patrimonio cultural / Acceso a sitios culturales	Dentro de sus servicios destaca un tour guiado por la isla, relatando historias y leyendas costarricenses que acontecieron en el pasado. También ofrecen talleres de artesanías con el grupo de mujeres artesanas de Chira.	8
● Control de calidad	Esta posada no cuenta con un plan estratégico que le proporcione pautas a seguir de manera que pueda garantizar un producto y servicio de calidad. Esto no quiere decir que sea de mala calidad, sino que no existe un formato que permita medir dicha calidad.	1
		Total: 42 / 70 = 60%
Posada La Amistad	Ponderación total:	247 pts. de 350 =70%

Fuente: Elaboración propia, (septiembre 2019).

Tabla 12.

Análisis de Posada Cerro Escondido con base en los criterios de sostenibilidad del CST.

5. Gestión organizacional (120 puntos)		
Ámbitos	Evidencias	Nivel de cumplimiento (escala del 1 – 10)
● Gestión de la sostenibilidad	Cuentan con el galardón de sostenibilidad y trabajan continuamente para cumplir con este propósito. Cuentan con un centro de acopio que es importante por la cantidad de residuos que se generan y que son trasladados al mismo. Fortalecen la cultura ambiental a través de la inclusión de los huéspedes en el modo de vida local. Generan empleos directos e indirectos en la zona que fortalecen la actividad económica.	10
● Regulación	La posada se regula mediante las políticas y leyes que el país estipula para ese tipo de empresas.	10

● Desarrollo personal de los colaboradores	Las personas que trabajan para la empresa tienen más de 10 años de laborar para la misma. La compañía da la oportunidad de que los colaboradores puedan desempeñarse en las diferentes áreas.	8
● Turismo accesible	Cerro Escondido se ubica dentro de la montaña y la única forma de acceso es en vehículo 4x4, a caballo o caminando lo cual hace que la accesibilidad sea una característica negativa debido al difícil acceso para las diferentes poblaciones. Además, los establecimientos no están diseñados para recibir personas con alguna discapacidad (rampas, baños para discapacitados, etc.) Por otra parte, el acceso es complicado, no tan adecuado para personas adultas mayores.	5
● Turismo nacional	En los últimos años han tratado de fortalecer la visitación por parte de nacionales, pero su estadía es de un día y no muy frecuente. Los nacionales no se encuentran dentro del segmento de mercado al cual se dirige Cerro Escondido. Ambas posadas no cuentan con un registro de visitantes por lo que se dificulta el registro de turistas nacionales a estos lugares.	8
● Explotación de grupos vulnerables	No se reportan casos de acoso, abuso, discriminación o bullying hacia personas que están relacionados directa e indirectamente con el establecimiento. Por el contrario, se preocupan por el personal a través de una comunicación efectiva entre el personal.	10
● Seguridad	Los anfitriones de la posada se encargan siempre de informar y recomendar a sus clientes y voluntarios las medidas de seguridad que deben de seguir en la zona, tomando en cuenta que este establecimiento se encuentra un poco alejado de casas y vecinos. Tienen letreros con avisos en caso de incendio u otros peligros y eventualidades.	8
● Gestión de calidad	La calidad es el éxito de un negocio, no cuentan con estándares establecidos o plan estratégico, pero sí cuentan con una declaratoria turística, además siempre se preocupan por brindar el mejor servicio posible con la mejor actitud y espíritu de servicio al cliente.	8
● Mantenimiento de instalaciones,	Las instalaciones se encuentran en un estado óptimo, de igual manera los encargados	10

infraestructura y equipo	constantemente se encargan de darles mantenimiento con el fin de que las instalaciones muestren siempre un estado adecuado para ofrecer un servicio de calidad.	
● Sostenibilidad de la cadena	Los encadenamientos productivos o enlaces comerciales con proveedores locales han sido una herramienta que fomenta el desarrollo socioeconómico, esta empresa adquiere todos sus productos con personas de la misma zona.	10
● Gobernanza institucional	Cerro Escondido es administrada y dirigida por una asociación que involucra a tres comunidades, la misma cuenta con políticas dentro de la institución que permiten el éxito de la misma, además cuentan con el certificado de sostenibilidad turística lo que hace que haya más políticas y reglas de funcionamiento.	7
● Construcción sostenible	Una de las principales tareas de ASEPALECO es la reforestación y es a través de este negocio de hospedaje que se financian las campañas de reforestación y protección de bosques con bomberos forestales. Y es así cómo se genera una sostenibilidad. Las instalaciones fueron construidas con madera extraída del mismo bosque.	10
		Total: 104 / 120 = 86,66%

6. Impacto Social, Económico y Cultural (70 puntos)

● Crecimiento socioeconómico	Este ha sido uno de los mayores beneficios con el establecimiento de esta posada. Los enlaces productivos con proveedores locales y la contratación de personal local son ejemplos claros del crecimiento local.	9
● Acceso a servicios básicos	A pesar de ubicarse en un espacio montañoso alejada de vecindarios, se cuenta con servicios básicos como agua y electricidad a través de paneles solares. Aún no se tiene acceso a los demás servicios como cable, internet, teléfono.	6
● Desarrollo Comunitario	La promoción de emprendimientos genera desarrollo a la comunidad local, las comunidades se dan a conocer a través de esta actividad turística y el mismo fortalecimiento económico ha generado el desarrollo de la comunidad en estudio.	8

● Equidad de las mujeres y empoderamiento de mujeres y niñas	El rol de la mujer es importante hoy por hoy con su participación en distintos tipos de trabajo de manera equitativa con los hombres. Dentro de este proyecto existe ese respeto por brindar las mismas oportunidades tanto para hombres como para mujeres.	9
● Patrimonio cultural	El patrimonio cultural no es tan relevante o no se encuentra tan presente como lo es el patrimonio natural presente en la zona. De igual manera, de una forma sostenible los encargados del proyecto están comprometidos a proteger y preservar el mismo.	7
● Comercialización de artefactos autóctonos	En la zona no se han encontrado materiales o artefactos autóctonos, si así fuese el proyecto velará por su protección y manejo adecuado y seguro.	8
● Incorporación de la cultura local	Todo el que llega a Cerro Escondido, inmediatamente se inmerge dentro de la comunidad local. La comunidad, el tipo de habitación, la infraestructura, el horario y demás características son adoptadas por los visitantes.	8
		Total: 55 / 70 =78,5%

7. Impacto ambiental (90 puntos)

● Uso racional del recurso del agua	Al estar ubicada en una zona alejada dificulta el flujo de agua potable. Esta posada hace un uso racional del recurso agua de acuerdo con su capacidad y nivel de operación. Se recolecta el agua de lluvia para diferentes usos. Además, se usa el agua del río que está cerca de misma.	10
● Manejo adecuado de aguas residuales	No se cuenta con una planta de tratamiento de aguas negras, pero si existe un tanque séptico, donde se envían todas las aguas residuales.	10
● Uso eficiente de energía	Con respecto al uso eficiente de energía, en esta posada es fundamental el uso de la energía solar. Se cuenta con paneles solares para la producción de la misma. Además, tienen un “horario de luces nocturnas” de tal manera que no irrumpa con la vida silvestre que les rodea.	10
● Prácticas de consumo y	Colaboran activamente con el grupo de bomberos forestales.	10

producción sostenibles	Promueven campañas de reforestación de especies endémicas y en peligro de extinción. Tienen una separación adecuada de desechos sólidos. Prácticas de ahorro de energía y agua. Cuentan con una certificación turística y CST.	
● Manejo integrado de residuos sólidos	ASEPALECO tiene un centro de acopio que beneficia a las comunidades que conforman este proyecto. Todos los desechos sólidos se separarán adecuadamente en la posada y de ahí son trasladados a este centro de acopio que se ubica en Paquera.	10
● Contaminación	El impacto negativo que se genera al ambiente es bastante bajo o nulo, debido a las buenas prácticas responsables y sostenibles. Organizan campañas de educación ambiental, así como de recolección de basura en zonas aledañas.	10
● Acciones ante el cambio climático	Promueven la cultura ambiental sostenible con sus clientes y trabajadores, a través del desarrollo de diferentes actividades como la siembra de árboles (reforestación) principalmente de aquellas especies en peligro de extinción, también mediante la recolección y separación de residuos en las campañas de reciclaje.	10
● Proteger, restaurar y promover el uso sostenible de los ecosistemas	Las campañas de educación ambiental dirigidas hacia adultos y niños. Promueven la mitigación de incendios forestales y caza ilegal. Incentivan la participación de locales en el proyecto. Mantenimiento sostenible de la reserva donde se ubica la empresa.	10
● Conservación de la biodiversidad	Las campañas de reforestación son el ejemplo más claro de cómo se trabaja en pro del ambiente. La mitigación de incendios forestales. Brigadas de vigilancia contra cazadores.	10
		Total: 90 / 90 =100%

8. Sectoriales (Sector Hospedajes) (70 puntos)

● Gestión de la sostenibilidad	La responsabilidad y educación ambientales son importantes para quienes trabajan en Cerro Escondido. Se preocupan por la reforestación y mitigación de incendios y caza desmedida.	9
--------------------------------	---	---

	Se generan empleos directos e indirectos en la localidad debido al convenio con proveedores locales.	
● Uso racional del recurso Agua	Se respeta y preserva la cultura local. Por la lejanía del proyecto el abastecimiento de agua potable es difícil. Se compra agua en bidones para consumo humano.	10
● Uso eficiente de energía	Se usa agua del río para distintas labores. Recolectan agua de lluvia. Se trabaja con paneles solares para la producción de energía.	10
● Turismo accesible / Vehículos adaptados	Existen horarios de uso de las luces para ahorrar la energía y para no molestar el ecosistema que rodea a la posada. La única forma de acceso es a caballo, caminando, vehículos 4x4 y cuadraciclos que están completamente capacitados y adaptados para ingresar.	7
● Manejo integrado de desechos sólidos	Se cuenta con un centro de acopio donde todos los desechos que previamente han sido seleccionados son llevados al mismo.	9
● Patrimonio Cultural / Acceso a sitios culturales	Esta posada se desarrolla dentro de un ambiente completamente natural. Se cuenta con senderos, avistamiento de aves y visitas a cataratas.	8
● Control de calidad	Es más el patrimonio natural. La cultura local se muestra, pero no en gran medida. No existen planes estratégicos sobre la calidad, parámetros o estándares a seguir. El servicio que se les da a los huéspedes es de calidad y con excelente actitud.	5
		Total: 58 /70 =82,85%
Posada Cerro Escondido	Ponderación total:	307 pts. de 350 = 88%

Fuente: Elaboración propia, (septiembre 2019).

De acuerdo con los datos porcentuales obtenidos en el análisis de ambas posadas con base a los criterios de CST, el cual, se representó por medio de dos Tablas; ambas posadas alcanzaron un nivel de cumplimiento de más del 70%. En la mayoría de los casos, los aportes y las evidencias fueron claras y suficientes, demostrando así el cumplimiento con lo

establecido. Posada la Amistad obtuvo una puntuación de 247 puntos de 350 (ver Tabla 11), mientras que Posada Cerro Escondido obtuvo 307 puntos, lo cual se traduce a nivel porcentual en 70% y 88% respectivamente (ver Tabla 12).

5.3 Conclusiones

Una vez analizadas las posadas de turismo rural comunitario en estudio, se puede decir con seguridad de que en su mayoría cumplen con los criterios que propone el modelo de turismo sostenible en el país el CST 2.0. Se comparó este modelo con todas las actividades o la forma como operan ambos establecimientos de hospedaje y quedó demostrada su similitud. Se encontraron algunas diferencias como lo es el caso del turismo accesible puesto que la ubicación geográfica de ambos lugares es de difícil acceso para algunos grupos de la población.

Los objetivos principales que fundamentan la creación de estos dos proyectos parten de la necesidad de crear un proyecto que generara empleo y que contribuyese al desarrollo local, así como de la necesidad de proteger el medio ambiente.

Durante la consecución de este trabajo quedó demostrado que estas posadas cumplen a cabalidad con su objetivo principal que es el ofrecer mejoras a la comunidad donde se encuentran a través de la contratación de personas locales, trabajan con proveedores de la zona, participan en programas de reforestación, incentivan la educación ambiental, promueven la participación de más personas en estos proyectos. Un proyecto de turismo rural comunitario se preocupa y vela por ofrecer un servicio o producto en un ambiente rural, que sea autóctono y que además involucre a personas de la comunidad en el desarrollo de este.

Como se mencionó en el planteamiento del problema, este tipo de proyectos o tipo de alojamientos no son comunes en el país, por tanto se pretendía con la presente investigación demostrar a través de un estudio de caso si las posadas de turismo rural comunitario podrían ser una alternativa que contribuye al desarrollo del turismo sostenible en el país y de esta forma

incentivar a diferentes instituciones e inclusive a emprendedores que apuesten por este tipo de hospedaje, el mismo se debe desarrollar en lugares rurales y debe involucrar a la comunidad local.

Al terminar la investigación queda demostrado que son más los beneficios que los impactos negativos que puede generar este tipo de establecimientos de hospedaje en el país. Por tanto, es necesario incentivar la creación de nuevos proyectos y mejorar los ya existentes para contribuir al desarrollo del turismo sostenible en Costa Rica.

Es importante recalcar todos los aportes que se siguen haciendo para promocionar y mejorar la actividad turística en el país. Tal es el caso, que a finales del año 2019 el diputado del partido político Frente Amplio José María Villalta Flórez-Estrada, presentó ante la Asamblea Legislativa un proyecto de ley que lleva por nombre “modificación y adición de varias leyes para extender los beneficios del ecoturismo y el turismo rural comunitario a las comunidades rurales y costeras” bajo el expediente N.º 21.562.

Mediante la presente iniciativa se proponen una serie de reformas a la Ley de Fomento del Turismo Rural Comunitario y la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) con la finalidad de simplificar y racionalizar una serie de requisitos que actualmente impiden que las organizaciones que realizan actividades de turismo rural comunitario y las micro y pequeñas empresas dedicadas al ecoturismo sean reconocidas como actividades turísticas y reciban más apoyo, acompañamiento y promoción por parte del Estado costarricense, a pesar de ser actividades con un inmenso potencial para impulsar la superación de la pobreza y el desarrollo sustentable de las comunidades rurales y costeras de nuestro país. (Villalta Florez, 2019)

5.4 Recomendaciones

Las posadas en estudio tienen ya algunos años de operar y durante todo este tiempo han sabido mantenerse en el mercado ante tanta competencia actual, pero se deduce de igual manera promover nuevas estrategias de mercadeo, así como trabajar en el mercadeo digital que es la tendencia actualmente. Esto se propone a manera de recomendación, el formular nuevas estrategias de mercadeo que permitan promocionar y dar a conocer más el producto que ofrecen.

La competencia en el mercado es muy grande pero el perfil del turista ha cambiado, los cuales se preocupan por la conservación del medio ambiente, así como de igual forma desean vivir experiencias autóctonas. Estos proyectos ya tienen su producto y servicio, pero deben definir mejor su mercado meta, el cliente al cual se dirigen de manera directa y personalizada, por tanto, deben de tomar ventaja de las nuevas tendencias y de las tecnologías que están facilitando el diario vivir de las personas hoy en día.

Ambas posadas están ubicadas en lugares de difícil acceso para sus visitantes. La Amistad en una isla y Cerro Escondido dentro de una reserva biológica natural, dos lugares pertenecientes al Golfo de Nicoya. Claro está, que, por más atención y buen servicio ofrecido por parte de las empresas de turismo, el tema de accesibilidad es clave fundamental a la hora de elegir un destino. Las dos formas de llegar a La Amistad son el transporte privado, que consta de lanchas y/o botes taxi que ofrecen sus servicios como tal y el transporte público representado por un ferry que ofrece únicamente dos salidas por día desde Costa de Pájaros. Por otra parte, para poder ingresar a Cerro Escondido es necesario un vehículo 4x4, de lo contrario el ingreso hasta la posada se complica, no hay servicio de transporte público ni tampoco privado por parte de la empresa.

Es recomendable que las organizaciones procuran implementar un sistema de mejora en la accesibilidad del lugar, donde ambas posadas posean sus propios medios de transporte y los pongan al servicio de sus visitantes. De esta manera, incrementa el grado de visitación, ganando reconocimiento a nivel nacional. Dentro de estos medios de transporte se pueden mencionar, botes taxis en el caso de la amistad y vehículos de doble tracción con espacio suficiente adecuados para el transporte de personas para Cerro Escondido.

Otra de las áreas en las que deben de prestar atención es en la capacitación y la mejora continua del servicio. Si bien es cierto todas las personas que trabajan en ambas posadas han recibido apoyo por parte de universidades e instituciones como INA, en cuanto a capacitación y cursos sobre hospedaje, idioma, servicio al cliente entre otros; se considera que se debe coordinar el acceso a más capacitaciones a través de convenios con instituciones públicas y privadas, para que puedan mantenerse actualizadas, aumente su competitividad y garanticen una mejora en la calidad del servicio. En el sector turismo, el manejo de un segundo idioma es de vital importancia, para comunicarse con el turista y cada vez más, ante el aumento de la visitación de turistas provenientes de países europeos y asiáticos, se hace necesario dominar más idiomas para garantizar la comunicación y brindar un servicio de más calidad. A pesar de que las posadas de TRC pueden ser una alternativa que contribuye al turismo sostenible y el desarrollo local, estas siguen siendo poco conocidas y no tan concurridas como otras empresas de alojamientos, por lo que es necesario que se incentive su promoción a nivel nacional.

Asimismo, las entidades turísticas costarricenses pueden incentivar el desarrollo de este tipo de proyectos, apoyar los emprendimientos locales y dar seguimiento a las posadas que ya existen. Con el incremento en el número de posadas de TRC, aumentaría la oferta turística del país, al igual que las fuentes de empleo, el desarrollo local y con ello se fomenta la actividad turística sostenible.

Considerando las condiciones internas y de entorno relacionadas a las empresas de TRC en estudio, se recomienda:

1. Innovar en productos turísticos basados en el bienestar que genera el contacto con la naturaleza, la cultura local y la identidad.
2. Promover estancias largas que logren que los visitantes penetren en la vida cultural.
3. Apostar a un turismo más disruptivo y que rompa con lo tradicional y lleve al visitante a vivir experiencias: pescadores, experiencia culinaria, agropecuaria, cultural.
4. Aumentar la autoestima local para que los pobladores valoren la calidad ambiental y cultural en la que viven y pueden compartir.
5. Enfocar el producto turístico bajo el enfoque de turismo de experiencias, capaz de integrar las vivencias locales, los modos de vida de pueblos de pescadores y campesinos, con una cultura que invita a vivir lo que se conoce como “turismo lento” dado que el ambiente en estos espacios es calmo y lento, propio de las dinámicas culturales de la Península de Nicoya que es considerado como la zona azul más grande del mundo.
6. Inscribir estos negocios en la lista de destinos y productos de turismo de bienestar del ICT Wellness Pura Vida y en la Asociación de turismo de Bienestar de Costa Rica.

La importancia de este estudio en tiempos de pandemia

Al iniciar este proyecto de investigación no se visualizaba que al darlo por concluido el mundo estuviese atravesando una situación de pandemia como la que se vive actualmente con el COVID-19. Las Entidades Gubernamentales y los oferentes del turismo en Costa Rica no concebían este escenario a principios del año 2020 y creyeron que la situación sería pasajera. Sin embargo, esta pandemia ha venido para quedarse por un largo periodo, al cual, se debe hacerle frente, desarrollando nuevas estrategias que le permitan al país salir adelante, en

especial a la actividad turística que ha sido una de las más afectadas a nivel nacional e internacional.

Es importante que las personas perciban este escenario actual como una oportunidad para surgir y reinventarse con nuevas ideas y estrategias que puedan desarrollarse en el sector turístico. Una vez controlada la situación en el país, es el momento ideal para poner en práctica toda la creatividad y llevar a cabo todas y cada una de esas estrategias. Algunas recomendaciones que surgieron como actividades de apoyo no sólo para las dos posadas expuestas en este proyecto sino también para demás emprendimientos de TRC son:

- Incentivar el turismo nacional. Actualmente, la entrada de turistas al país ha sido limitada y escasa, por lo que la visitación a estos lugares es casi nula, por esta razón, es importante promover el turismo nacional.
- Diversificar el producto y servicio turístico ofrecido. Propiciar la creación de nuevas actividades de naturaleza, reinventar sus servicios y mejorar la calidad de los mismos sin perder la esencia que caracteriza al TRC.
- Estimular la dinámica del marketing digital. Dándole un uso adecuado a las redes sociales y demás herramientas de marketing digital con el fin de llegar no sólo al mercado meta sino también a los “buyer personas” o posibles clientes. Además, se debe trabajar en la optimización en buscadores como Google posicionando el sitio web de estas organizaciones en los primeros lugares, utilizando ya sean SEO (Search Engine Optimization) o bien SEM (Search Engine Marketng).
- Vivenciar las experiencias de los visitantes a través de actividades que reflejen la cultura del lugar y el modo de vida característicos de las zonas azules del mundo.

La importancia de este estudio durante los tiempos de pandemia radica en que estos emprendimientos de carácter rural (Posadas de TRC), propician el desarrollo de un “turismo

lento” que se caracteriza por no aglomerar una gran cantidad de personas, desarrollar actividades que reflejan la cultura local y promover el turismo sostenible. Características que serán tomadas en cuenta por los futuros turistas después de este período de COVID-19, sin olvidar que independientemente de la situación actual, el turista cada día se vuelve más exigente. Los resultados de esta investigación servirán de aporte para la toma de decisiones de estas dos organizaciones, en un contexto de pandemia y post-pandemia, además servirá como material de apoyo para los estudiantes de la carrera de Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Sede Regional Chorotega.

REFERENCIAS

- Albuquerque, F. (abril de 2004). Desarrollo económico local y descentralización en América latina. España. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/10946/082157171_es.pdf?sequence=1
- Andrade, T. (2016). Perfil del turista que visita la ciudad de Cuenca, influido por su reconocimiento como ciudad Patrimonio de la Humanidad. Cuenca, Ecuador.
- Araújo Pereira, G. (enero de 2017). Los Viajeros y sus Motivaciones. *Un estudio exploratorio sobre quienes aman viajar, Vol. 26*. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1807/180749182004.pdf>
- Auge, M. (1992). *Los No Lugares*. Barcelona España: Gedisa.
- Bonilla, M. (2008). Respuestas del Mercado al Turismo Rural Comunitario en Costa Rica. *Perfil del cliente del TRC*. San José, Costa Rica. Obtenido de http://www.greenacioncr.com/downloads/Respuestas_Mercado.pdf
- Brenes, M. (2006). Proyecto Desarrollo Rural Integral de las Mujeres del Golfo de Nicoya. *Forjando un Sueño y Recopilando Historias*. Heredia, Costa Rica. Obtenido de <http://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/7947/193823.pdf?sequence=1>
- Cañada, E., & Fandiño, M. (agosto de 2009). Experiencias de Turismo Comunitario en Nicaragua. Aportes a la economía campesina. Managua, Nicaragua.
- Consortio Cooperativo Red Ecoturística Nacional. (2017). *COOPRENA*. Obtenido de <http://turismoruralcr.com/cooprena/>
- Cortina, A. (2017). *Aporofobia, el rechazo al pobre. Un desafío para la democracia*. Barcelona, España: PAIDÓS.

- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 162-167.
- Escobedo, C. (02 de diciembre de 2017). Turismo Rural o Turismo Comunitario en América Latina. *Entorno Turístico*. Obtenido de [https://www.codespa.org/blog/2016/06/30/como-son-turistas-que-apuestan-por-turismo-rural-comunitario/Fundación CODESPA, \(30 de junio de 2016\)](https://www.codespa.org/blog/2016/06/30/como-son-turistas-que-apuestan-por-turismo-rural-comunitario/Fundación CODESPA, (30 de junio de 2016).). Cómo son los turistas que apuestan por el turismo rural comunitario. *CODESPA.org*.
- Gambarota, D., & Lorda, M. (02 de Julio de 2017). El Turismo como Estrategia de Desarrollo Local. Mérida, Venezuela.
- Gil, F. (1994). Nuevas formas de turismo en los espacios rurales españoles. España: Instituto de Estudios Turísticos.
- González, D. (03 de octubre de 2014). Modelo Costarricense de Turismo Sostenible. *La Nación Costa Rica*. Obtenido de http://www.nacion.com/opinion/foros/Modelo-costarricense-turismo-sostenible_0_1442855702.html
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta Edición ed.). México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Huertas, N. (junio de 2015). *Turismo Rural Comunitario como una Propuesta Metodológica de Innovación Social para Comunidades en Conflicto. Caso Montes de María*. (Tesis Doctoral) Universidad de Girona. Girona, España. Obtenido de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/378657/tnch1de1.pdf?sequence=6>
- Inostroza Villanueva, G. (2016). Turismo Sostenible y Conflicto por el Uso de los Recursos. *Estudio de Caso: Patagonia Chilena, Región de Aysén*. (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona. Barcelona, España. Obtenido de

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/386418/gaiv1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instituto Costarricense de Turismo. (2019). *Alojamientos de Turismo Rural Comunitario*.

Obtenido de <https://www.visitcostarica.com/es/costa-rica/things-to-do/rural-tourism>

Instituto Costarricense de Turismo. (2018 de abril de 2018). Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística. *Estándar CST 2.0*. San José, Costa Rica. Obtenido

de: <https://www.turismo-sostenible.co.cr/images/PDF/EST%C3%81NDAR%20CST.pdf>

Instituto Costarricense de Turismo. (abril de 2017). ICT Dirección de Planeamiento y Desarrollo. *Plan Nacional de Desarrollo Turístico de Costa Rica 2017 - 2021*. San

José, Costa Rica. Obtenido de <https://www.ict.go.cr/en/documents/plan-nacional-y-planes-generales/plan-nacional-de-desarrollo/1071-plan-nacional-de-desarrollo-turistico-2017-2021/file.html>

Instituto de Desarrollo Rural de Costa Rica. (Julio de 2014). Caracterización Básica. *Territorio Paquera - Cóbano - Lepanto - Chira*. Puntarenas, Costa Rica. Obtenido de

https://www.inder.go.cr/territorios_inder/region_pacifico_central/caracterizaciones/Caracterizacion-Paquera-Cobano-Lepanto-Chira.pdf

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (noviembre de 2012). Estadísticas Vitales 2011.

Población Nacimientos Defunciones Matrimonios. San José, Costa Rica. Obtenido de http://www.inec.go.cr/sites/default/files/documentos/poblacion/matrimonios_y_divorcios/publicaciones/replancev2011-01.pdf

Ivars J. (2000). *Turismo y espacios rurales: conceptos, filosofías y realidades*. Universidad de Alicante, España. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17602303>

- Keller, K., & Kotler, P. (2006). *Dirección de Marketing Duodécima Edición* (Décimo Segunda ed.). (M. de Anta, Ed.) México: Pearson Educación. Obtenido de https://publiclina.files.wordpress.com/2015/01/direccion_de_marketing_-_kotler_edi12.pdf
- Ley N°8724, L. (17 de julio de 2009). LEY FOMENTO DEL TURISMO RURAL COMUNITARIO. *Artículo 4.- Actividades de turismo rural comunitario*. San José, Costa Rica: La Gaceta No.191 del 01 de octubre.
- Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, pp. 165-193. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005>
- Mena, G. (2018). *Redes de la península*. Obtenido de <http://redesdelapeninsula.com/conociendo-la-peninsula>
- Ordaz, M. (mayo de 2003). *Autorregulación de empresas mexicanas en materia de medio ambiente*. (Tesis de Grado) Universidad de las Américas Puebla. Puebla, México. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/ledi/ordaz_a_ml/
- Organización Mundial del Turismo. (junio de 2012). Turismo y Sostenibilidad. *Programa de desarrollo sostenible del turismo de la OMT*. Obtenido de http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoysostenibilidad_0.pdf
- Palomino, Gasca, López (21 de abril de 2015). El Turismo Comunitario en la Sierra Norte de Oaxaca: perspectiva desde las instituciones y la gobernanza en territorios indígenas. *El Periplo Sustentable*. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKewi13Nf6g4XqAhVFRDABHeCTAi4QFjAAegQIBBAB&url=https%3A%2F%2F>

dialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F5761432.pdf&usg=AOvVaw0_-
ymjx3LPY8CBtr_sg6Cs

Pérez, J. (2016). *Los niveles de ingresos y el desarrollo socioeconómico de los pequeños y medianos productores de la Cadena Láctea de la Parroquia Guaytacama*. (Proyecto de Investigación) Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://redi.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22140/1/T3575e.pdf>

Picón, J. (septiembre de 2016). El desafío del desarrollo local y sustentable en el Golfo de Nicoya. Nicoya, Guanacaste, Costa Rica.

Picón, J. y Hernández, A (2018). Experiencias de turismo rural en América Latina y el Caribe. UNA-CEMEDE. Nicoya, CR

Presidencia de la República de Costa Rica. (31 de octubre de 2016). Turismo en Costa Rica sigue volando alto. *Su aporte a la economía nacional va en aumento*. San José, Costa Rica. Obtenido de <https://presidencia.go.cr/comunicados/2016/10/turismo-de-costarica-sigue-volando-alto-su-aporte-a-la-economia-nacional-va-en-aumento/>

Proyecto de Desarrollo Sierra Sur. (2019). Sistematización de Experiencia. *Turismo Rural Comunitario en Sibayo*. Arequipa, Perú. Obtenido de http://americalatina.procasur.org/images/Rutas_realizadas/ASETUR_SIBAYO.pdf

Quesada, F. (21 de agosto de 2018). La Aporofobia, la democracia costarricense puede refundarse sin desalentar la presencia del migrante. *La Nación*. Recuperado de: <https://www.nacion.com/opinion/foros/la-aporofobia/YQFLKH3TDJDTREGHJ36VEBW5LY/story/>

Quesada, R. (2010). *Elementos de Turismo*. San José: Universidad Estatal a Distancia (EUNED).

- Roig, J. (14 de agosto de 2018). Turismo Rural: como América Latina puede sacar más provecho. *América Economía*. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/turismo-rural-como-america-latina-puede-sacar-mas-provecho>
- Rojas, L. (febrero de 2006). Manual para la gestión municipal del desarrollo económico local. Lima, Perú. Obtenido de http://www.dhl.hegoa.ehu.es/ficheros/0000/0245/OIT_Manual_para_la_Gesti%C3%B3n_Municipal_del Desarrrollo_Econ%C3%B3mico_Local._2006.pdf
- Rojo, F. (2016). La gentrificación en los estudios urbanos. São Paulo, Brasil.
- Sariego, I. (24 de Julio de 2014). Espacios Turísticos Rurales para el Desarrollo Sostenible. *El Turismo Rural Comunitario en el Perú*. Cantabria, España.
- Semana Sostenible.com. (06 de marzo de 2017). *Así logró Costa Rica ser referente del turismo sostenible en el mundo*. Colombia: Publicaciones Semana S.A. Obtenido de <http://sostenibilidad.semana.com/medio-ambiente/articulo/costa-rica-es-referente-del-turismo-sostenible-en-el-mundo/37245>
- Socatelli, M. (noviembre de 2013). Mercadeo Aplicado al Turismo. *La comercialización de servicios, productos y destinos turísticos sostenibles*. (U. E. Rica, Ed.) San José, Costa Rica. Obtenido de <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-07/semana4/LS4.1.pdf>
- Tarlombani, M. A. (07 de noviembre de 2009). Turismo y Sustentabilidad. *Entre el discurso*. Paraná, Curitiba, Brasil.
- Tarabini, D. (08 de noviembre de 2016). *El Turismo Comunitario en pequeñas localidades rurales: análisis de los impactos económicos en Carlos Keen a partir de la*

implementación del Programa “Pueblos Turísticos”. (Tesis de Grado) Universidad Nacional de La Plata. La Plata, Argentina.

Untalviaje (11 de octubre de 2017). El Turismo Rural en América Latina. *Untalviaje*. Obtenido de <https://untalviaje.wordpress.com/2017/10/11/el-turismo-rural-en-america-latina/>

Uribe, M. (14 de agosto de 2012). Innovación para el Desarrollo Territorial Rural con Identidad Cultural. *La experiencia de Sibayo en el Valle del Colca*. Perú. Obtenido de http://www.bioculturaldiversityandterritory.org/documenti/171_300000176_ficha_de_sistematizacio769n_valle_del_colca_peru769.pdf

Ventura, M. (octubre de 2017). ICT lanzó CST 2.0. *Apetito en Línea*. San José, Costa Rica. Obtenido de <https://www.apetitoenlinea.com/ict-lanzo-cst-2-0/>

Villalta Florez, J. M. (Septiembre de 2019). *Proyecto de Ley : Modificación y adición de varias leyes para extender los beneficios del ecoturismo y el turismo ruralcomunitario a las comunidades rurales y costeras*. San Jose, San Jose, Costa Rica.

ANEXOS

Anexo 1

- Operacionalización de las variables de estudio

Objetivo	Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnicas
Desarrollar un análisis del macro y micro entorno de las posadas de turismo rural comunitario o situadas en la península de Nicoya.	Macro y Micro Entorno	<p>Micro entorno: “Está integrado por las fuerzas cercanas a la compañía que influyen en la capacidad de satisfacer a los clientes. La empresa tiene cierto nivel de control sobre las decisiones relacionadas con el micro entorno” (Cortés, 2011, p. 2).</p> <p>Macro entorno: “Son las grandes fuerzas que influyen en todo el micro entorno, estas son: demográficas, económicas, ambientales, tecnológicas, políticas y culturales” (Cortés, 2011, p. 4).</p>	Interno	Proveedores Personal Mercadeo Competidores	Anexo
			Externo	Políticas y leyes Tecnología Demografía	
Determinar el beneficio que	Factor social	<p>Factor Social: El medio ambiente natural, es la</p>	Cultura	Intercambio cultural	

<p>generan las posadas de turismo rural comunitario en la comunidad desde los ámbitos socioeconómicos y ambiental</p>	<p>Factor económico Factor ambiental</p>	<p>base físico-espacial donde se desarrolla la sociedad y donde se llevan a cabo las relaciones de ésta con otras sociedades. Estas relaciones constituyen sistemas abiertos que componen un todo, a su vez, las comunidades urbanas, se ubican en espacios geofísicos que componen ecosistemas. (Ordáz, 2003, p. 1)</p>	<p>Socios Comerciales Empleo</p>	<p>Participación Social Capacitación de los empresarios y el personal Origen de los proveedores Fuentes de empleo local</p>
		<p>Factor económico: Es considerado como un factor determinante e indispensable para el desarrollo económico de un ser humano, como también de un grupo productivo o de una empresa. Dentro de este factor se encuentran elementos necesarios para la producción de bienes y servicios, como el dinero, los</p>		

recursos naturales, los recursos humanos. (Pérez, 2016, p. 38)

<p>Analizar el perfil (oferta) de las posadas de turismo rural comunitario en estudio.</p>	<p>Perfil de las posadas de turismo rural.</p>	<p>Factor Ambiental: El ambiente y los seres vivos están en una mutua relación: el ambiente influye sobre los seres vivos y éstos influyen sobre el ambiente y sobre otros seres vivos. La influencia del ambiente sobre los seres vivos es la suma de todos y cada uno de los factores ambientales. (Ordáz, 2003, p. 7)</p>	<p>Gestión de Residuos Sólidos</p> <p>Responsabilidad Social</p>	<p>Tratamiento de desechos</p> <p>Cultura ambiental interna</p> <p>Certificación de sostenibilidad</p>
		<p>Perfil: es el conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a una persona o cosa (WordReference, 2005)</p>	<p>Área Administrativa</p> <p>Recurso Humano</p> <p>Estructura Organizacional</p>	<p>Número de empleados</p> <p>Años de servicio</p> <p>Estándares de calidad en servicios</p> <p>Productos y servicios que ofrecen</p>
		<p>Posadas de turismo rural: “Es el tipo de establecimiento con un mínimo de tres</p>		

habitaciones, dotadas de baño privado, que pueda ofrecer los servicios de alimentación y se encuentre localizado en un entorno rural, definido por el ICT” (LeyN°8724, 2009, p. 2)	Área de Mercadeo Infraestruct ura	Diseño de las posadas Capacidad máxima de personas Cantidad de habitaciones Decoración interna y externa
--	--	--

Anexo 2

- **Lista de preguntas para administradores/dueños colaboradores de las posadas de TRC**

Las siguientes preguntas fueron utilizadas como método de recolección de información de Posada La Amistad y Posada Cerro Escondido.

1. ¿Hace cuantos años se fundó Posada la Amistad?
2. ¿Qué tipo de productos y servicios se ofrecen?
3. ¿Con cuántos proveedores trabaja la Posada?
4. ¿Qué medios se utilizan para difundir la información de la Posada la Amistad?
5. ¿Con cuántos empleados está compuesto su personal?
6. ¿Se han generado plazas de empleo para las personas de la localidad?
7. ¿De dónde provienen sus proveedores?
8. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación en materia turística? En caso de si haber recibido, indique por parte de quien.
9. ¿Existe un intercambio cultural entre los turistas extranjeros que recibe y los miembros de la comunidad?
10. ¿Qué prácticas sostenibles aplica la empresa para el manejo de los desechos sólidos?
11. ¿Cómo promueve la cultura ambiental “sostenibilidad” con sus clientes?
12. ¿Realiza algún tipo de práctica ambiental en la comunidad?
13. ¿Cuál es la estructura organizacional de la empresa?

Anexo 3

- **Imágenes de Posada La Amistad**

Las siguientes imágenes fueron capturadas en enero de 2018 durante la visita a Isla de Chira.

<p>Vista desde restaurante</p>	<p>Playa Bocana</p>
	
<p>Doña Liliana M Y Doña Teodora R, dueñas de Posada La Amistad</p>	<p>Compartiendo una taza de café con las dueñas de la Amistad</p>
	
<p>Vista desde el Puerto de Nandayure, esperando el bote para ir a Isla de Chira</p>	<p>Recorriendo las calles del pueblito central de Isla de Chira</p>
	

Fuente: capturas propias (enero 2018)

Anexo 4

- **Imágenes de Posada Cerro Escondido**

Las siguientes imágenes fueron capturadas en mayo de 2018 durante la visita a la Reserva Karen Mogensen.

Entrada principal a la posada	Sala de recepción
 A photograph showing the main entrance to the Posada Cerro Escondido. A wooden signpost with a logo and text 'Reserva Karen Mogensen Albergue Cerro Escondido' is visible. Two people, a woman in a red cap and a man in a white shirt, are standing next to the signpost in a lush, green forest setting.	 A photograph of the reception area inside the Posada Cerro Escondido. The room has a wooden interior with a lattice wall and a counter. A sign above the counter reads 'Posada Cerro Escondido'. There are some items on the counter and a map on the wall.
Construcción de nuevas habitaciones	Cocina y comedor
 A photograph showing the construction of new rooms. The structure is made of wood and has a partially completed roof. It is situated in a clearing surrounded by trees.	 A photograph of the kitchen and dining area. The kitchen is equipped with a stove, sink, and various kitchen items. The dining area has a wooden table and chairs. The room has a wooden interior and a lattice wall.
Basureros para separar desechos solidos	Catarata Velo de Novia
 A photograph of a recycling station. A sign above the bins reads 'CLASIFIQUE SUS DESECHOS' and lists categories: ALUMINIO, DEGRADABLE, PLASTICO, LATAS, VIDRIO. Below the sign are four blue bins labeled ORGANICO, PAPEL, and VIDRIO.	 A photograph of a waterfall cascading down a rocky slope. The water is white and frothy as it falls. The surrounding area is lush with green vegetation.

Fuente: capturas propias (mayo 2018)