

**Criterios de sostenibilidad turística: análisis de cumplimiento de aspectos
socioculturales, económicos y ambientales en empresas de alojamiento miembros del
Programa de Buenas Prácticas de Rainforest Alliance en Costa Rica.**

María Damaris Chaves Garita¹

Resumen

El objetivo de este artículo es analizar el grado de sostenibilidad con que operan 80 empresas de alojamiento de Costa Rica; de esta forma se pretende determinar cuáles son las regiones del país que presentan un mejor desempeño ambiental, sociocultural y económico. La base de la investigación fueron los diagnósticos de sostenibilidad que la organización no gubernamental Rainforest Alliance aplicó en el año 2007 a las empresas que participan en el Programa de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible. Este diagnóstico incluye 20 principios de sostenibilidad, agrupados en 3 ámbitos: ambiental, sociocultural y económico.

Abstract

The objective of this article is to analyze the degree of sustainability of the operations of 80 lodging establishments in Costa Rica. The analysis indicates in which regions of the country the businesses demonstrate the best environmental, sociocultural, and economic performance. The research is based on diagnostics of sustainability that the organization Rainforest Alliance applied during 2007 to the 80 businesses that participate in its Program for Good Practices in Sustainable Tourism. The diagnostic tool analyzes 20

¹ Bachiller en Administración de Empresas Turísticas. Candidata a Maestría en Planificación de Ecoturismo, ULACIT. Correo electrónico: dchaves@ra.org

principles of sustainability, grouped in three thematic areas: environmental, sociocultural, and economic.

Descriptores

Turismo sostenible, criterios de sostenibilidad turística, indicadores para turismo sostenible, certificación de turismo sostenible, programas de certificación

I.- Introducción:

El término ‘desarrollo sostenible’ se acuña en la Conferencia sobre Medio Ambiente de las Naciones Unidas (Primera Cumbre de la Tierra), realizada en 1972. A partir de ese momento, este nuevo concepto incursionó en todos los sectores productivos del mundo. Sin embargo, no se establecieron parámetros para determinar qué es exactamente el desarrollo sostenible, lo que ha producido su uso indiscriminado. Al respecto, Fernando Vera y Josep Ivars (2004), citando a Naredo (2002) y a Diamantis y Ladkin (2000), exponen que el constante uso de este término ha aumentado la incertidumbre sobre su significado y que la aplicación del concepto a veces atenta contra sus mismos postulados. Según los autores, la ausencia de una identificación clara de sus principios ha generado una crisis que aún persiste.

El turismo no ha escapado de esta situación, y el concepto ‘turismo sostenible’ empezó a utilizarse sin ningún tipo de indicadores que guíen su propio desarrollo o que sustenten su verdadero aporte al desarrollo sostenible.

Numerosos países han desarrollado planes de desarrollo turísticos, estrategias de mercadeo e incluso marca-país que utiliza el concepto de turismo sostenible, sin que se haya diseñado previamente un sistema de indicadores.

En los últimos 5 años, varios países de América Latina han cambiado su eslogan comercial para orientarlo hacia el turismo sostenible. Ejemplos de lo anterior son los siguientes: Costa Rica: “Sin ingredientes naturales”, Ecuador: “La vida en su estado puro”, Uruguay: “Un país natural”, Chile: “Naturaleza que conmueve”, Guatemala: “El alma de la Tierra”, Nicaragua: “Un país con corazón” y Belize: “El mejor secreto de la madre Naturaleza”. Ninguno de esos países ha generado un sistema de indicadores de sostenibilidad turística.

Tomando como referencia un estudio realizado por la Fundación Natura de Colombia, sobre indicadores de sostenibilidad, es posible afirmar que estos son importantes para

- 1.- Establecer una mejora permanente de la calidad de los servicios, en línea con los principios de sostenibilidad.
- 2.- Medir continuamente los impactos producidos por la operación de empresas turísticas en áreas sensibles.
- 3.- Generar los incentivos necesarios para que empresas continúen desarrollando servicios sostenibles.
- 4.- Aumentar la competitividad y acceso a los mercados para las empresas realmente comprometidas con la sostenibilidad
- 5.- Asegurar la protección de los recursos naturales, sociales y culturales de una región.

- 6.- Potenciar otros procesos similares y paralelos, fortaleciendo la oferta y comprometiendo a las autoridades para apoyar el desarrollo de destinos diferenciados.
- 7.- Generar procesos de capacitación que apoyen al sector para mejorar su desempeño ambiental, social, económico, cultural y de calidad.
8. - Establecer normas y reglamentos que permitan controlar la expansión del turismo en áreas geográficas con alto potencial turístico.
9. - Establecer lineamientos para la planificación territorial y económica de una región o país.

II. Programa de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible de Rainforest Alliance

Rainforest Alliance es una organización no gubernamental de carácter internacional, que enfoca sus esfuerzos en tres sectores productivos: turismo sostenible, agricultura sostenible y forestería sostenible. Según el plan quinquenal del Programa de Turismo Sostenible, la misión organizacional es “trabajar para conservar la biodiversidad y asegurar medios de vida sostenibles mediante la transformación de las prácticas de uso del suelo, prácticas empresariales y el comportamiento del consumidor”. (Rainforest Alliance, 2007, p. 3).

Según explicó Ronald Sanabria, director del Programa de Turismo Sostenible, la organización trabaja para crear espacios comerciales donde las empresas que ofrecen servicios sostenibles pueden mejorar la calidad de su oferta y encontrar compradores que buscan la sostenibilidad. El mejor garante para este intercambio comercial es la certificación, en que una tercera parte independiente valora y avala la sostenibilidad de

los servicios. La certificación se basa en un estándar establecido, que da lineamientos claros a las empresas sobre cuáles indicadores debe cumplir para denominarse empresa sostenible. Sin embargo, la certificación es solamente un paso en el camino a la sostenibilidad y el intercambio comercial entre oferentes y compradores.

Para apoyar a las empresas de hospedaje a mejorar los niveles de sostenibilidad, la organización ha diseñado el Programa de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible. Esta iniciativa se concentra en brindar capacitación (mediante seminarios y talleres) y ofrece la asistencia técnica a los miembros del programa. En una etapa posterior, se ofrece el mercadeo, para conectar la empresa con posibles compradores.

Una de las actividades más importantes de la asistencia técnica es la realización de diagnósticos de sostenibilidad. El objetivo del diagnóstico es identificar las fortalezas y áreas de mejora en aspectos ambientales, socioculturales y económicos de cada empresa y así generar los insumos necesarios para elaborar el plan de implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en cada empresa.

Diagnóstico de sostenibilidad turística para empresas de alojamiento:

De acuerdo con información suministrada por Silvia Rioja, gerente de operaciones técnicas, en el año 2006 la Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas desarrolló una línea base de criterios de sostenibilidad comunes a la mayoría de los estándares de certificación de sus miembros. A partir de este conjunto de criterios, la

Gerencia de Operaciones Técnicas de Rainforest Alliance diseñó una herramienta de evaluación de sostenibilidad para empresas de alojamiento. Esta herramienta está dividida en 3 ámbitos: ambiental, sociocultural y económico, que agrupan 20 principios; mediante 230 preguntas, determina el cumplimiento, cumplimiento parcial, no cumplimiento o no aplicación de los principales criterios de sostenibilidad de la línea base.

III. Metodología

Tipo de investigación:

Este artículo presenta los resultados de una investigación empírica, centrada en el análisis del cumplimiento de los criterios de sostenibilidad de turismo en empresas de hospedaje que forman parte del Programa de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible de Rainforest Alliance.

La investigación se dividió en dos fases. La primera fue la búsqueda de información sobre el Programa de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible de la organización Rainforest Alliance, para lo cual se procedió a entrevistar a dos de sus funcionarios.

La segunda se centró en el análisis de los resultados de los diagnósticos de sostenibilidad que dicho Programa realizó en el 2007 a 80 empresas de alojamiento nacionales. La Gerencia de Operaciones Técnicas de Rainforest Alliance entregó en forma digital un archivo con los 80 diagnósticos en formato Excel.

Análisis realizados

Se realizaron 2 tipos de análisis:

1.- Por ámbito, cuyo objetivo fue determinar cuales son las fortalezas y áreas de mejora a nivel nacional. Mediante el apoyo de una base de datos, se obtuvo el promedio de cumplimiento en cada ámbito y se organizaron de mayor a menor para determinar cuál de los tres presenta un mejor desempeño a nivel nacional.

2.- Por región, con interés de identificar cuál zona turística del país presenta los mejores niveles de desempeño. Con el soporte de la base de datos, se calculó el promedio regional de cumplimiento de cada ámbito.

Posteriormente se hizo un análisis, basado en la experiencia de la autora, sobre las posibles situaciones que incidieron en los resultados obtenidos en cada ámbito y cada región.

VARIABLES CONSIDERADAS:

Las variables consideradas fueron los ámbitos y principios incluidos en el diagnóstico de sostenibilidad que Rainforest Alliance desarrolló para evaluar el nivel de desempeño ambiental, sociocultural y económico de las empresas miembros del Programa. Los

ámbitos y principios que incluye el diagnóstico de sostenibilidad se presentan en el cuadro n.º 1

Cuadro n.º 1

Ámbitos y principios de sostenibilidad incluidos en el diagnóstico de sostenibilidad.

Programa de Turismo Sostenible

Rainforest Alliance

Ámbito	Ambiental	Sociocultural	Económico
Principio	<ul style="list-style-type: none"> ● Manejo de agua ● Uso de energía ● Flora y fauna ● Áreas naturales y conservación ● Desechos sólidos ● Contaminación ● Educación ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> ● Promoción de actividades socioculturales ● Contribución al desarrollo local ● Respeto a culturas y poblaciones locales 	<ul style="list-style-type: none"> ● Políticas y planificación ● Administración de la empresa ● Cumplimiento de leyes y regulaciones ● Calidad en el servicio ● Comunicación y mercadeo ● Capacitación al personal ● Diseño y construcción ● Salubridad y seguridad ● Suministros y proveedores ● Monitoreo y acciones correctivas

--	--	--	--

Fuente: Diagnóstico de sostenibilidad, 2007, Rainforest Alliance.

Muestra analizada:

La muestra sujeta a investigación fue el 100% de los miembros del programa, lo que corresponde a 80 empresas de alojamiento.

Los hoteles están distribuidos en todo el país. Para efectos de presentar una mejor sistematización de los datos, se procedió a agrupar los hoteles por zonas geográficas, que corresponden a los principales destinos turísticos del país: Tortuguero, Sarapiquí, Arenal, Monteverde, Península de Osa, Guanacaste y Talamanca – Caribe sur. Nueve empresas se encuentran distribuidas en otras zonas del país, por lo que fueron agrupadas como “otras regiones”. Los lugares donde se ubican estas empresas son Río Pacuare, Isla de Chira, Coto Brus (2) Turrialba (3) y Quepos (2).

El número de hoteles considerados en la investigación según zona geográfica se presenta en el cuadro n.º 2

Cuadro n.º 2

Número de empresas participantes en el Programa de Implementación de Buenas Prácticas según área geográfica

Área geográfica	Número de empresas
Arenal Fortuna	12
Guanacaste	8
Monteverde	7
Osa	19
Tortuguero	4
Sarapiquí	10
Talamanca Caribe Sur	11
Otras	9

Fuente: Elaboración propia.

Instrumentos y materiales utilizados:

Con respecto a los instrumentos y materiales, se contó con los respaldos de los 80 diagnósticos en formato electrónico Excel. Con el soporte de un especialista en informática se diseñó una base de datos con la información individual de cada empresa. A partir de esa base de datos, se hicieron cuadros relacionados entre sí para obtener la información de cada ámbito o región.

IV.- Análisis de resultados

1.- Análisis de cumplimiento de los ámbitos de sostenibilidad

Los promedios de cumplimiento de los ámbitos de sostenibilidad se agrupan alrededor del 50%. El ámbito de mayor cumplimiento es el económico (55.56%), seguido

del sociocultural (52.95%) y el ambiental (49.5%). Sin embargo, en todos los ámbitos existe una gran diferencia entre los puntajes más altos y los más bajos. La diferencia entre ambos extremos oscila entre el 66.25% y el 71.21%, respectivamente.

Cuadro n.º 3

Niveles de cumplimiento de los ámbitos de sostenibilidad.

Ámbito	Promedio	Mínimo	Máximo	Diferencia
Económico	55.56%	16.20%	82.45%	66.25%
Sociocultural	52.95%	25.00%	95.45	70.45%
Ambiental	49.50%	14.12%	85.33%	71.21%

Fuente: Elaboración propia.

Llama la atención el hecho de que el ámbito ambiental sea el de menor cumplimiento, en un país como Costa Rica, con una gran tradición en conservación de los recursos naturales y con una fuerte imagen de turismo sostenible. Además, tradicionalmente, se han considerados como indicadores de sostenibilidad solamente aquellos asociados al medio ambiente, y se ha restado, en muchas oportunidades, importancia a otros ámbitos como el sociocultural o el económico. Esto puede traer serias consecuencias tanto para el desarrollo del turismo sostenible, como para las estrategias de mercadeo, que el Instituto Costarricense de Turismo y las empresas privadas están ejecutando. Es necesario que las empresas reorienten sus acciones operativas con el fin de acercarlas a la imagen que el país y ellas mismas está proyectando en los mercados internacionales.

En el ámbito ambiental, la distribución de valores es irregular. Hay tres hoteles que

cuentan con porcentajes de cumplimiento inferiores al 20%, en tanto que hay otros dos con notas promedio superiores al 80%. Por otro lado, más de 12 hoteles se ubican en promedio entre el 35% y el 40% de cumplimiento, de lo que se desprende que, si bien su gestión no es la peor calificada entre todas las empresas, sí es muy deficitaria en el ámbito ambiental.

El ámbito sociocultural denota que se debe incentivar a las empresas a apoyar las actividades culturales y a fortalecer el sentido de identidad de la zona en la que se ubican, con el fin de contribuir al logro de un producto turístico con características auténticas y diferenciadas. Adicionalmente, es necesario incentivar a las empresas para que apoyen a las comunidades aledañas mediante obras de infraestructura y a promover los valores culturales y tradicionales de sus regiones. Esto es fundamental en un país que, por su tamaño y riqueza natural, presenta características similares en todos los destinos turísticos. La consideración de aspectos culturales fortalece la planificación turística regional y la diversificación de productos.

Este es el ámbito que presenta mayores diferencias entre un hotel y otro, debido a la gran variedad de enfoques que aplican los hoteles al cumplimiento de los principios. Los puntajes en este ámbito oscilan entre un 25% y un 95%. Sin embargo, existen seis hoteles que se ubican entre el 20% y el 26%, en tanto que tres hoteles se encuentran con notas promedios entre un 90% y un 96%, lo que refleja un buen desempeño en este ámbito.

Contrariamente a toda presunción anterior a esta investigación, el ámbito económico es el que presenta una valoración más alta. Sin embargo, es evidente que se requiere el desarrollo de políticas de sostenibilidad y que se mejore la administración de los negocios. Este es, además, el ámbito que tiene menor diferencia entre los hoteles con puntajes altos y los que obtuvieron puntajes bajos. En este ámbito las valoraciones individuales se ubican más cerca del promedio. Solo un hotel presentó una nota extrema inferior del 16.2%, mientras que, en el extremo opuesto, dos hoteles presentan notas superiores al 80%. Uno de los motivos más importantes para que los aspectos económicos obtuvieran la máxima calificación es, sin duda, que las empresas incluidas en el análisis tienen más de cuatro años de operación. La mayor parte de las pequeñas y microempresas turísticas en el país cierran operaciones en los primeros tres años. Aquellas que sobreviven a este período crucial es porque han encontrado herramientas económicas que les permiten superar obstáculos operativos, mercadológicos y administrativos.

2. Análisis del cumplimiento de los ámbitos de sostenibilidad por región geográfica de Costa Rica.

La región que tiene el desempeño más alto, considerando los tres ámbitos, es Talamanca–Caribe Sur (60.9%), seguida de Osa (58.4%), de otras regiones (53.5%), de Monteverde (53.3%), de Guanacaste (51.4%), de Arenal (47.2%), de Sarapiquí (43.9%) y de Tortuguero (40.5%).

Para la región de Talamanca–Caribe Sur, el mayor porcentaje de cumplimiento lo tiene el ámbito sociocultural (65.7%), seguido por el ámbito económico (58.6%) y, por

último, el ambiental (58.4%). Aunque es la región que presenta la nota promedio más alta en los aspectos socioculturales, también exhibe gran variabilidad entre las notas extremas, que varían entre 25 y 90 puntos porcentuales. Un factor que influye en este ámbito es el hecho de que algunas empresas indígenas y comunitarias se han incorporado al Programa. Estas empresas ofrecen un producto cultural, en el que comparten con el turista sus tradiciones y realizaciones etnográficas, prácticamente únicas en el país, por lo que es de esperar una valoración alta en este aspecto. Paradójicamente, existen muy pocos paquetes turísticos comercializados a nivel internacional que ofrecen aspectos socioculturales de la zona.

En el ámbito económico, todos los hoteles presentan un promedio cercano al 60% en los principales principios, y los puntajes extremos se ubican entre 70% y 47%, lo que es un poco superior al promedio nacional. En este resultado hay que considerar que 5 de las 11 empresas analizadas son comunitarias, pertenecientes a la Asociación Costarricense de Turismo Alternativo Rural (ACTUAR), que ha brindado capacitación en administración de negocios en los últimos tres años.

En el ámbito ambiental, la región sigue la tendencia nacional, y es el de menor calificación de la región. Sin embargo, es importante notar que se encuentra muy cerca del ámbito económico. La imagen turística de la zona se centra en áreas protegidas, entre ellas el Parque Nacional Cahuita y el Refugio de Vida Silvestre Gandoca-Manzanillo, por lo que incrementar el desempeño ambiental de la zona redundará en un mejor posicionamiento de la zona como destino natural.

Osa presenta los valores extremos más altos y más bajos con respecto a las otras regiones. Además, posee las notas más altas por empresa, aunque no es la región que presenta la mejor nota general. Esto significa que, pese a que existen empresas que cuentan con una buena gestión en todos los ámbitos, también existe un número significativo que tiene un desempeño deficitario en esos mismos ámbitos, por lo que los valores promedios bajan drásticamente. Dentro de cada ámbito hay una variabilidad alta de acuerdo con los mínimos y máximos. Los 19 hoteles que se encuentran en esta región poseen características muy diferentes entre sí en cuanto a su ubicación geográfica, atractivos que promueven y el grado de conciencia que tienen sobre la sostenibilidad.

Contrariamente a la tendencia nacional, el mayor nivel de cumplimiento por ámbito se encuentra en el ambiental. Esto es sumamente importante al tratarse de una zona con gran valor biológico y alto endemismo en el país, lo que ha generado un proceso de crecimiento turístico acelerado en los últimos años. Si este crecimiento turístico no cuenta con una adecuada planificación, existe la posibilidad de poner en peligro ecosistemas únicos en el país. Los resultados en este ámbito demuestran que los esfuerzos de conservación y manejo de recursos naturales realizados por la Fundación Corcovado (fundada por hoteleros de la zona) han dado sus frutos.

Con respecto al ámbito sociocultural, es importante destacar que la mayoría de hoteles se encuentran alejados de centros poblacionales, por lo que las posibilidades de generar actividades de apoyo a las comunidades y exponer la cultura local son limitadas.

Los hoteles ubicados en las otras regiones tiene un promedio de cumplimiento en los tres ámbitos del 53.5%. Cada ámbito se encuentra muy cerca del promedio nacional. El mayor puntaje lo tiene el ámbito sociocultural, seguido del económico y por último el ambiental. En los aspectos socioculturales los extremos se ubican entre un 90% y un 31%, lo que denota grandes diferencias en la gestión en este campo. Los nueve hoteles agrupados en esta categoría se ubican en zonas culturales muy diferentes entre sí: Isla Chira y Turrialba, por ejemplo. No obstante, es importante resaltar que independientemente de su localización, estas empresas están haciendo un esfuerzo significativo para dar a conocer los valores culturales de sus alrededores.

En tanto en el económico, el promedio es de un 55%. Los puntajes más altos y bajos se ubican en un 70% y un 41%, respectivamente. Las empresas localizadas en este grupo son relativamente nuevas, las que tienen entre 4 y 10 años de operación, por lo que ya han desarrollado experiencia en este campo.

En los aspectos ambientales la mayor valoración se ubica en un 68% y la más baja en un 24%. La mayor parte de las empresas pertenecientes a este grupo se ubican lejos de áreas protegidas, aunque basan sus ofertas en los recursos naturales circundantes. No cuentan con apoyo de organismos gubernamentales, como el Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC), o de organizaciones no gubernamentales que los apoyen en esta gestión.

Llama la atención el buen desempeño de estas empresas, ya que se ubican en destinos turísticos no tradicionales o poco conocidos. Esto presenta un doble reto, ya que deben posicionar su entorno como destino turístico y luego su empresa como prestadora de servicios que facilitan la visita a esos sitios. La participación de estas empresas en el Programa de Buenas Prácticas demuestra el interés que existe en el país por desarrollar productos sostenibles como una forma de diferenciación ante los mercados.

La zona de Monteverde ocupa el cuarto lugar en el cumplimiento de criterios de sostenibilidad con un 53.3%. Sin embargo, la diferencia entre los puntajes extremos es muy significativa, principalmente en el ámbito sociocultural y ambiental.

El mayor puntaje lo tienen los aspectos económicos, y es el que presenta menor diferencia entre sus extremos. Monteverde tiene una larga tradición en manejo de turismo, que data desde finales de la década de los 70 e inicios de la de los 80. Además, es una zona que ha experimentado un rápido crecimiento y diferenciación de su oferta turística, por lo que se requiere un buen manejo financiero y administrativo para poder competir en esta zona.

El segundo lugar para la zona lo ocupan los aspectos ambientales. Monteverde es conocida mundialmente y desde hace más de 30 décadas como uno de los principales destinos naturales de Costa Rica. Para una zona que se precia de ser “la cuna del ecoturismo” en el país y que centra su imagen principalmente en la observación de flora y fauna, especialmente en la Reserva Biológica de Monteverde, tener una cuarta posición a

nivel nacional y una baja evaluación en los aspectos ambientales es un punto de reflexión y reorientación en el diseño de productos. El sector hotelero de la zona puede unir esfuerzos con el Centro Científico Tropical para aumentar el desempeño ambiental.

El ámbito sociocultural es el de menor puntaje, lo que constituye un reto en un sitio habitado por personas de diferentes nacionalidades; esto genera un ambiente con una diversidad cultural muy alta. Hay que iniciar un esfuerzo significativo para rescatar los aspectos culturales autóctonos de la zona, sin dejar de lado, por supuesto, los aportes de otras nacionalidades, en especial aquellos dados por los “quákeros”. Pese esta situación, los hoteles podrían exponer a sus huéspedes las tradiciones nacionales, y es necesario mejorar la proyección social de las empresas hacia la comunidad.

Guanacaste ocupa el quinto lugar a nivel nacional en cumplimiento de criterios de sostenibilidad, y es el ámbito económico el más alto, y el más bajo, los aspectos socioculturales. Es la región con el mayor promedio nacional en el ámbito económico.

Su fortaleza en el área económica procede del hecho de que es una zona con un fuerte desarrollo turístico, que data de la década de los 70, lo que lo ha colocado como uno de los principales destinos turísticos de sol-mar y playa de Costa Rica. Sin embargo, en los últimos 10 años su oferta se ha ampliado hacia otros sectores alejados de la costa. Lo anterior ha producido fuertes inversiones en materia inmobiliaria y turística. Según el XIII informe *Estado de la nación*, Guanacaste ocupa el primer lugar nacional en

construcción, que ha aumentado un 70% entre el 2005 y el 2006, cuando el promedio nacional de crecimiento es del 31%.

Sin embargo, llama la atención que una región considerada la cuna del folclore nacional y de la identidad nacional presente bajos promedios en el ámbito sociocultural. Guanacaste es quizás la región que tiene las mejores y más documentadas fuentes de información sobre aspectos culturales y tradicionales del país. Numerosos grupos de investigación y divulgación de las costumbres nacionales tienen su sede en Nicoya, Liberia y Santa Cruz, con casas de la cultura en cada una de esas ciudades.

Los aspectos ambientales presentan el menor nivel de cumplimiento, lo que denota una deficiente gestión de los recursos naturales. Esto es preocupante en una provincia con serias limitaciones del recurso agua, especialmente en la temporada seca, y que tiene gran presión por parte de grandes desarrollos turísticos, ubicados en la zona costera. Según el informe *Estado de la nación* del 2007, el 75% de los pozos ilegales se ubican en el Valle Central y Guanacaste.

La zona de Arenal es la sexta región sostenible del país, con un promedio del 47.2%. Sigue la tendencia nacional y los aspectos económicos son los más elevados, seguidos de los socioculturales y, por último, los ambientales. En general mantiene promedios inferiores al 50%. Sin embargo, las notas máximas en cada ámbito no llegan al 70%, lo que denota que las empresas de la zona no presentan en general un buen desempeño de sostenibilidad. Esta región presenta baja variabilidad en el ámbito económico, por lo que

se infiere que todas las empresas piloto ubicadas en Arenal Fortuna poseen características similares en los aspectos administrativos–financieros y de calidad. Esto se debe a que el modelo de desarrollo ha estado dominado por inversión local, con una positiva transformación en el uso del suelo o en la utilización de mano de obra, que ha pasado de ganadería intensiva a empresas de prestatarias de servicios turísticos, principalmente en el sector hotelero. La mayoría de los hoteles analizados son propiedad de personas de la localidad que han pasado por el proceso antes descrito.

En los aspectos ambientales es importante llamar la atención sobre el uso racional del agua y energía, principalmente considerando que se encuentran en la zona de influencia del embalse Arenal, el cual es el más grande de Centroamérica. Aunque la imagen de la zona se centra en el volcán Arenal, la relación con el Parque Nacional Volcán Arenal no es muy fuerte. Lo anterior por el tipo de estructura geológica que tiene el volcán Arenal, que permite observarlo desde fuera del parque. Adicionalmente, existen numerosas entradas ilegales al área que son utilizadas por los turistas y guías, lo que constituye una de las principales quejas de los administradores hacia las comunidades cercanas. Adicionalmente, la Fortuna de San Carlos tiene el galardón de Bandera Azul Ecológica.

El penúltimo lugar lo ocupa la región de Sarapiquí, de lo que se extrae que la gestión en sostenibilidad de las empresas de la zona es deficiente y que poseen muchas áreas de mejora. Las 10 empresas participantes en el programa que se encuentran en esta región presentan una alta variabilidad en el cumplimiento de los criterios. Cuenta con varios hoteles que presentan muy buenas calificaciones en la gestión ambiental, sociocultural y

económica. Sin embargo, esta región exhibe los valores mínimos más bajos de todo el país, de lo que se desprende que se encuentran empresas que poseen una gestión deficiente en todos estos ámbitos.

El ámbito con mayor nivel de cumplimiento es el sociocultural, lo que denota que hay un gran compromiso de los hoteleros por el bienestar de las comunidades cercanas y un incipiente rescate cultural de las tradiciones de la zona. Le sigue muy de cerca el ámbito económico y por último el ambiental. En el primer aspecto hay que considerar que las empresas tienen más de 10 años de operación, por lo que cuentan con experiencia en el manejo administrativo.

Sobre los aspectos ambientales, pese no contar con áreas protegidas estatales grandes, la oferta se centra en reservas naturales privadas y sus atractivos, además de las actividades recreativas como *rafting*, *canopy*, entre otras. Sin embargo, es importante llamar la atención en que la zona presenta problemas en el manejo del agua. Esta situación refleja lo estipulado en el XIII informe *Estado de la nación* que alerta sobre la necesidad de contar con mecanismos de manejo de agua mucho más eficientes para la zona.

La pobre gestión en sostenibilidad de la zona amenaza la ventaja competitiva de que goza la región; ello, producto en parte de su ubicación geográfica, a solo 1.5 horas de la ciudad capital, accesible por una carretera transitable la mayor parte del año y con una gran diversidad de productos y servicios turísticos. Esta situación también presenta un

fuerte reto a los esfuerzos que realiza la Cámara de Turismo de Sarapiquí (CATURSA) para obtener la primera certificación como destino sostenible del país.

La región de Tortuguero presenta los promedios nacionales más bajos tanto en el ámbito ambiental como el sociocultural. El ámbito con mejor puntaje es el económico con un 48.7%, seguido del sociocultural con un 37.4% y ambiental con un 35.3%.

El pobre desempeño en sostenibilidad de la zona es preocupante, ya que la oferta de productos turísticos de la región se basa en la naturaleza, principalmente recorridos por los canales, observación de tortugas y pesca deportiva. Adicionalmente, es una región con ecosistemas muy frágiles. Si bien es cierto que la mayoría de los ambientes naturales tiene alguna categoría de manejo dentro del Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC), también lo es el hecho de que la mayoría de los hoteles se ubican dentro de zonas protegidas incluidas en este sistema. De lo anterior se deduce que las empresas presentes en la zona deben mejorar su gestión ambiental y sociocultural para evitar producir efectos negativos en la salud de los ecosistemas y la comunidad de Tortuguero.

Las características de aislamiento presentes en esta zona del país, aunado a una carencia de fuentes de trabajo, debe instar a que las empresas turísticas desarrollen estrategias de colaboración con la comunidad y entidades externas, para mejorar los efectos de la actividad turística.

El cuadro n.º 4 muestra los niveles de cumplimiento de los ámbitos de sostenibilidad

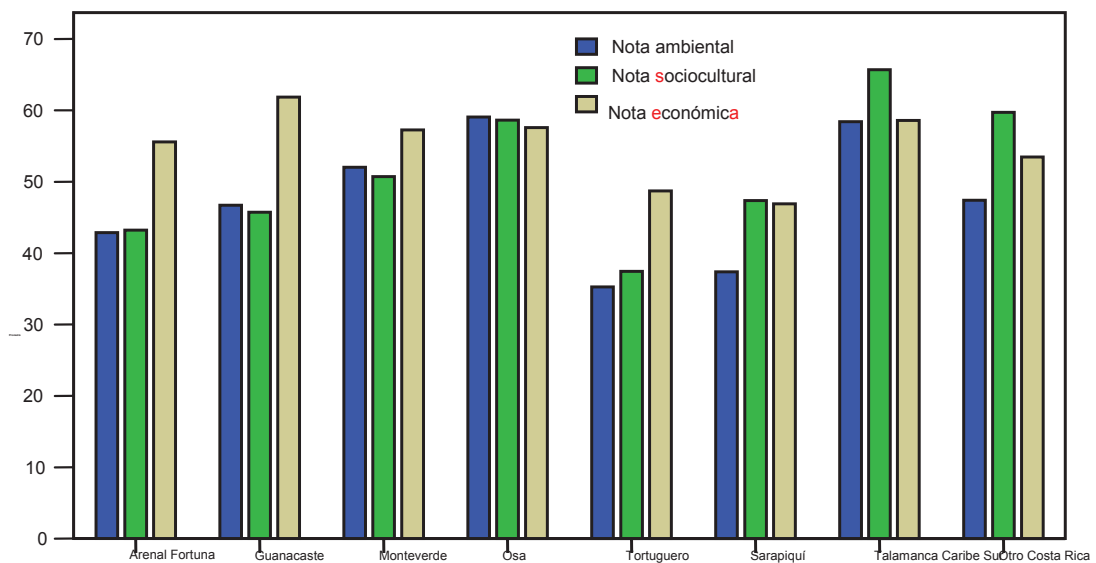
según regiones turísticas, para una mejor comprensión visual; el gráfico n.º 1 presenta esta información.

Cuadro n.º 4
Niveles de cumplimiento de los ámbitos de sostenibilidad según regiones turísticas

Región	Estadísticas	Nota obtenida por ámbito			Promedio
		Ambiental	Sociocultural	Económico	
Talamanca Caribe Sur	Mínimo	31.3	25.9	47.00	34.73
	Máximo	74.4	90.9	69.70	78.33
	Diferencia	43.1	65.00	22.70	43.60
	Promedio	58.4	65.00	58.60	60.90
Osa	Mínimo	14.1	26.90	33.80	24.93
	Máximo	81.9	95.50	82.40	86.60
	Diferencia	67.8	68.60	48.60	61.67
	Promedio	59.00	58.60	57.60	58.40
Otras	Mínimo	23.70	31.30	41.10	32.03
	Máximo	68.40	89.60	69.90	75.97
	Diferencia	44.70	58.30	28.80	43.93
	Promedio	47.40	59.70	53.40	53.50
Monteverde	Mínimo	36.10	30.80	46.6	37.83
	Máximo	85.30	86.50	78.7	83.50
	Diferencia	49.20	55.70	32.1	45.67
	Promedio	52.00	50.70	57.2	53.30
Guanacaste	Mínimo	34.7	26.00	51.80	37.50
	Máximo	57.1	62.00	77.20	65.43
	Diferencia	22.4	36.00	25.40	27.93
	Promedio	46.7	45.70	61.90	51.43
Arenal Fortuna	Mínimo	24.40	25.00	38.90	29.43
	Máximo	62.30	68.80	66.80	65.97
	Diferencia	37.90	43.80	27.90	36.53

	Promedio	42.90	43.20	55.60	47.23
	Mínimo	14.20	25.00	16.20	18.47
	Máximo	61.00	63.00	68.00	64.00
	Diferencia	46.80	38.00	51.80	45.53
Sarapiquí	Promedio	37.40	47.30	46.90	43.87
	Mínimo	14.70	25.90	33.80	24.80
	Máximo	43.40	60.00	59.30	54.23
	Diferencia	28.70	34.10	25.50	29.43
Tortuguero	Promedio	35.30	37.40	48.70	40.47

Gráfico n.º 1
Comparación de la nota promedio de cada región según ámbito.



V. Conclusiones

Si bien el término ‘turismo sostenible’ se utiliza en el país desde hace tres décadas, no es hasta la última cuando se han iniciado los procesos para el establecimiento de criterios de sostenibilidad que permitan operacionalizar eficientemente el concepto.

Por lo anterior, hay un uso indiscriminado del término ‘turismo sostenible’. Muchas empresas se autodenominan como prestatarias de servicios sostenibles, cuando en realidad no tienen un fuerte compromiso ambiental, social, económico, cultural y de calidad.

Llama la atención que un país con una fuerte imagen de turismo sostenible cuente con empresas que tienen un bajo desempeño en todos los ámbitos de sostenibilidad.

Los continuos esfuerzos para posicionar al país como un destino sostenible altamente competitivo y ampliamente aceptado en los mercados internacionales se pueden ver amenazados por la operación real de las empresas.

El cumplimiento de principios agrupados en el ámbito ambiental es el más bajo en el país, lo que contrasta drásticamente con la imagen pregonada tanto por el Gobierno, como por el sector privado.

Igual situación se presenta con los principios socioculturales. Es un hecho que cada día se incorporan más elementos culturales y tradicionales a las estrategias de promoción del

país y de las empresas. Sin embargo, estos aspectos están poco representados en la oferta colocada a nivel internacional.

Por el otro lado, el ámbito económico es el que presenta un mayor nivel de cumplimiento, lo que refleja la trayectoria de las empresas turísticas y explica por qué el turismo es la segunda fuente de divisas del país.

No hay un desempeño homogéneo en la oferta de turismo sostenible en el país. Algunas regiones, como Osa, tienen empresas con un pobre desempeño, en tanto que otras presentan una excelente gestión de sostenibilidad.

Sorprende que la región Talamanca–Caribe Sur presente el desempeño más alto, cuando es una región que centra su imagen en el contacto con la naturaleza.

Así mismo, zonas del país que se proyectan nacional e internacionalmente como destinos sostenibles (Monteverde, Sarapiquí y Tortuguero) presentan deficiencias en el desempeño de sostenibilidad.

Hay que resaltar el caso de Osa, que cuenta con empresas que tienen un excelente desempeño, en tanto que otras tienen muchas áreas de mejora. La ubicación de estas empresas, con respecto a centros poblacionales, limita la proyección a la comunidad. Sin embargo, es claro que la riqueza arqueológica de la zona no es explotada en términos turísticos.

Guanacaste es una de las regiones que tiene un deficiente cumplimiento en los aspectos socioculturales, que contrasta drásticamente con su riqueza de tradiciones que prácticamente ha “prestado” al resto del país y que en conjunto constituyen la identidad cultural nacional.

Es claro en el análisis que el país dista mucho de ser la meca del turismo sostenible a nivel mundial que pregonan en todos los espacios comerciales a nivel internacional, y que se requiere un esfuerzo nacional para poder aumentar el desempeño en sostenibilidad. De lo contrario, se afectarán todos los esfuerzos nacionales, públicos y privados de diferenciación del producto turístico nacional.

VI.- BIBLIOGRAFÍA

Fundación Natura, (2006). *Criterios de Sostenibilidad Turística*. Recuperado el 20 de marzo de 2008 de [http://www.natura.org.co/pdf/amazn%20Anexo%202%20criterios de sostenibilidad turística/pdf](http://www.natura.org.co/pdf/amazn%20Anexo%202%20criterios%20de%20sostenibilidad%20turistica/pdf).

Proyecto Estado de la Nación, (2007), *Informe Estado de la nación*. San José, Costa Rica.

Rainforest Alliance, (2006). *Diagnóstico de Sostenibilidad Turística*. Documento técnico interno, no publicado. San José, Costa Rica

Rainforest Alliance, Programa de Turismo Sostenible (2007) *Plan Estratégico Quinquenal, 200 –2011*. Documento técnico interno, no publicado. San José, Costa Rica.

Vera, F e Ivars J. (2006). *Indicadores de destino turístico maduro*. Recuperado el 20 de marzo de 2008 de <http://portalsostenibilidad.upc.edu/archivos/fichas/informes/indicadoresdestinoturismomaduro.pdf>