



Plan de Turismo Sostenible Parque Nacional Volcán Tenorio

2016

Plan de Turismo Sostenible Parque Nacional Volcán Tenorio

Área de Conservación Arenal Tempisque
Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC)
2016



Publicado por: SINAC. Sistema Nacional de Áreas de Conservación

Donado por: Asociación Costa Rica por Siempre/Segundo Canje de Deuda

Elaboración técnica: Equipo Técnico de Turismo de la Asociación Centroamericana para la Economía, la Salud y el Ambiente (ACEPESA).

Copyright: © 2016. Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC).

Esta publicación puede citarse sin previa autorización con la condición que se mencione la fuente.

Citar como: SINAC (Sistema Nacional de Áreas de Conservación). 2016. Plan Específico de Turismo Sostenible del Parque Nacional Volcán Tenorio. 77 p.

El proceso de elaboración del Plan Específico de Turismo Sostenible del Parque Nacional Volcán Tenorio se llevó a cabo mediante un acuerdo de donación para el desarrollo de la consultoría por la ACEPESA y fue posible gracias al apoyo técnico y financiero del Segundo Canje de Deuda por Naturaleza entre Costa Rica y Estados Unidos, la Asociación Costa Rica Por Siempre y del personal de las Áreas de Conservación Pacífico Central, Área de Conservación Guanacaste y Área de Conservación Arenal Tempisque.

La Asociación Costa Rica Por Siempre es una organización sin fines de lucro que administra una iniciativa de conservación público-privada desarrollada con el objetivo de consolidar un sistema de áreas protegidas marinas y terrestres que sea ecológicamente representativo, efectivamente manejado y con una fuente estable de financiamiento, permitiéndole a Costa Rica ser el primer país en desarrollo en cumplir las metas del Programa de Trabajo en Áreas Protegidas (“PTAP”) de la Convención sobre Diversidad Biológica (“CDB”) de las Naciones Unidas.

ISBN:

Asesoría Técnica: Marjorie Rojas Ruiz (Administradora del Parque Nacional Volcán Tenorio), Oliver Prendas Ruiz y Marjorie Rojas Cerdas (Personal Parque Nacional Volcán Tenorio), Celso Alvarado Murillo (Director de Áreas Silvestres Protegidas del ÁCAT), Sirleny Vega Herrera (Asesora Legal de Área de Conservación Arenal Tempisque), Andrea Montero Cordero (Asociación Costa Rica Por Siempre, ACRXS) y Marco Vinicio Araya (Secretaría Ejecutiva SINAC).

Financiamiento: Segundo Canje de Deuda.



Contenido

Presentación	8
I. Marco de Referencia	9
1.1. Contextualización del área de influencia del ASP	10
1.2. Características generales del ASP	10
1.3. Marco legal	11
1.4. Actores locales	14
II. Diagnóstico general del Producto Turístico del ASP y su área de influencia inmediata.	16
2.1. Programa de Turismo de la ASP	16
2.2. Atractivos turísticos del ASP y área de influencia	16
2.2.1. Atractivos Turísticos Actuales	16
2.2.2. Atractivos Turísticos de área de influencia	19
2.3. Análisis de la oferta turística del ASP	20
2.4. Análisis de la demanda turística del ASP	22
2.4.1. Análisis de la segmentación actual	25
2.4.2. Segmentos de mercado potencial para el área de influencia	25
2.5. Efectos de la actividad turística en el ASP y en el área de influencia	27
2.6. Análisis FODA del ASP	28
III. Plan de Turismo Sostenible	31
3.1. Objetivos del Plan de Turismo Sostenible	31
3.2. Propuesta de oferta de servicios y atractivos turísticos del ASP	31
3.3. Propuesta general de infraestructura para la planificación de los sitios turísticos	34
3.4. Plan de inversión	37
3.5. Gestión operativa para la puesta en marcha del PTS	37
3.6. Plan de mercadeo	41
3.6.1. Propuesta de promoción y comunicación	41
3.7. Plan de Acción para el corto, mediano y largo plazo	50
3.8. Plan Operativo Anual 2017	59
IV. Acciones de manejo para prevenir o mitigar el impacto de la actividad turística	65

4.1. Monitoreo del PTS	65
4.2. Análisis de los impactos actuales	66
4.3. Análisis de los impactos potenciales	67
4.4. Propuesta de prevención y mitigación de impactos no deseados	71
V. Bibliografía	72
VI. Anexos	73
Anexo 1. Ficha para la elaboración de inventario de atractivos	74
Anexo 2. Encuesta de percepción de las personas visitantes	75
Anexo 3. Propuesta de tiquete	77

Lista de tablas

Tabla 1. Ubicación del Parque Nacional Volcán Tenorio	11
Tabla 2. Normativas legales	12
Tabla 3. Actores del PNVT, según tipo y nivel de relación	14
Tabla 4. Empresas turísticas del área de influencia PNVT	21
Tabla 5. Análisis de Fortalezas, Oportunidades Debilidades, y Amenazas	28
Tabla 6. Servicios no esenciales para el PNVT	35
Tabla 7. Descripción de obras de infraestructura propuesta y detalles	35
Tabla 8. Inversiones y equipamientos en el área del Sendero El Pilón	36
Tabla 9. Plan de inversión	37
Tabla 10: Actividades y Acciones del Plan de Mercadeo	43
Tabla 11. Factores para el establecimiento de precios	49
Tabla 12. Impactos ambientales generados por el turismo y medidas de prevención	66
Tabla 13. Atributos de los recursos disponibles para el uso turísticos	67
Tabla 14. Valoración de sitios y características de importancia crítica	68
Tabla 15. Indicadores, descripción y umbrales	69
Tabla 16. Descripción de las zonas con diferentes experiencias	70
Tabla 17. Medidas de mitigación para los impactos potenciales	71

Lista de fotografías

Fotografía 1. Catarata Río Celeste © Isaac López Núñez	17
Fotografía 2. Hervideros © Isaac López Núñez	17
Fotografía 3. Mirador Volcán Tenorio © Isaac López Núñez	18
Fotografía 4. Bosque lluvioso © Isaac López Núñez	18

Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Visitación PNVT 2011-primer semestre 2016	22
Ilustración 2. Visitación PNVT nacionales y extranjeros del 2011 al primer semestre del 2016	23
Ilustración 3. Productos turísticos potenciales	26
Ilustración 4. Mapa de Atractivos y Atractores	27

Lista de acrónimos

AC:	Área de Conservación
ACAHN:	Área de Conservación Arenal Huetar Norte
ACAT:	Área de Conservación Arenal Tempisque
ACEPESA:	Asociación Centroamericana para la Economía, la Salud y el Ambiente
ACG:	Área de Conservación Guanacaste
ACRXS:	Asociación Costa Rica por Siempre
AP:	Área Protegida
ASP:	Área Silvestre Protegida
CICATUR:	Centro de Investigación y Capacitación Turística
CONAC:	Consejo Nacional de Áreas de Conservación
CORAC:	Consejo Regional del Área de Conservación
CDB:	Convención sobre Diversidad Biológica
CST:	Certificado de Sostenibilidad Turística
FODA:	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
ICT:	Instituto Costarricense de Turismo
INDER:	Instituto de Desarrollo Rural
INA:	Instituto Nacional de Aprendizaje
MINAE:	Ministerio del Ambiente y Energía
MIRENEM:	Ministerio de Recursos Naturales, Energía y Minas
OEA:	Organización de Estados Americanos
OMT:	Organización Mundial del Turismo
ONG:	Organización No Gubernamental
OVNI:	Objeto Volador No Identificado
PNVT:	Parque Nacional Volcán Tenorio
PTAP	Programa de Trabajo en Áreas Protegidas
PTS:	Plan de Turismo Sostenible
SINAC:	Sistema Nacional de Áreas de Conservación

Presentación

El presente documento está estructurado en tres partes: el marco referencia para el desarrollo del turismo sostenible, el diagnóstico, que es la descripción y estado de la actividad turística y el plan de turismo sostenible, que es la propuesta para el desarrollo del turismo en el Parque Nacional Volcán Tenorio (PNVT).

El turismo en Costa Rica, es una de las principales actividades que genera mayores ingresos de divisas al país, así como fuentes de empleo y crecimiento económico. Un porcentaje importante de la misma se fundamenta en el disfrute pasivo y activo de los atractivos naturales localizados dentro y alrededores de las áreas silvestres protegidas (ASP). Es de entender por lo tanto, que las ASP de Costa Rica están impactando positivamente la economía del país dándole un valor más allá de lo que tradicionalmente se les ha reconocido.

En este contexto, el PNVT se ha convertido un ASP con alta visitación, la cual se ha posicionado en el mercado por sus atractivos de alta relevancia como río Celeste y La Catarata Celeste.

La visitación al ASP se caracteriza por ser equilibrada en la cantidad de turistas nacionales y extranjeros según datos del primer semestre del 2016, a diferencia de lo que sucede en Manuel Antonio, Carara, Santa Rosa u otros, donde la visitación suele ser mayor por parte de extranjeros.

En la elaboración de este plan de turismo participaron funcionarios del SINAC, representantes de organizaciones locales, empresarios turísticos y otras personas vinculadas con la gestión del PNVT.

I. Marco de Referencia

La planificación de las ASP es fundamental para el éxito ambiental, social y económico, a medida que confluyen actitudes y aptitudes de involucrados – turistas, prestadores de servicios, servidores públicos, organizaciones y comunidad – buscando para todos un bien común y un sentido conservacionista, no solo para el beneficio de los ecosistemas, la biodiversidad o el suelo, si no, para todos los seres humanos.

Para lograr estos impactos positivos y reducir los negativos que genera la actividad turística en las ASP, bajo un enfoque de Desarrollo Sostenible es necesario: *“Gestionar integralmente la conservación y manejo sostenible de la vida silvestre, los recursos forestales, las áreas silvestres protegidas, cuencas hidrográficas y sistemas hídricos, en conjunto con actores de la sociedad para el bienestar de las actuales y futuras generaciones” (SINAC, 2015).* De acuerdo a las Políticas para las Áreas Silvestres Protegidas (SINAC, 2011) la Política 3 sobre Turismo sostenible indica: *La gestión del turismo en las ASP deberá desarrollarse dentro de un marco de sostenibilidad, integrado con sus áreas de influencia y articulado con las políticas, planes y programas nacionales de conservación y turismo.*

Un proceso se puede considerar eficiente y eficaz, cuando los resultados y las metas alcanzadas obedecen al proceso de planificación, por tanto se crea el presente Plan de Turismo Sostenible para el Parque Nacional Volcán Tenorio, este documento, entonces, debe entenderse como: *“la actividad que propicia la visita a los sitios establecidos en su planificación para conocer, disfrutar, apreciar y respetar sus rasgos naturales y culturales y ofrecer servicios y productos diseñados en forma sostenible y de bajo impacto. Esta actividad promueve una participación activa de los actores interesados y propicia beneficios socio-económicos a las poblaciones locales” (SINAC, 2011).*

Según la Guía para Elaboración de Planes de Turismo Sostenible en Áreas Silvestres Protegidas, el propósito de un plan es: *tener un instrumento que oriente el quehacer del sitio en el marco de la actividad turística de forma sostenible. De tal manera, que el turismo se trabaje como una actividad integral de forma planificada.*

1.1. Contextualización del área de influencia del ASP

En el eje montañoso de la cordillera de Guanacaste se encuentran presentes cuatro áreas silvestres protegidas (ASP), entre ellas el Parque Nacional Volcán Tenorio y la Zona Protectora Tenorio que están ubicadas en el extremo sur-este de esta cordillera. Una de las principales características de estas áreas protegidas es la riqueza hídrica, con sus ríos que drenan a la vertiente del Caribe, entre los cuales destaca el Río Frío que deposita sus aguas a uno de los humedales más importantes del país como lo es el Refugio de Vida Silvestre Caño Negro. Asimismo, en estas dos ASP nacen varios ríos que drenan a la vertiente del Pacífico, los cuales son utilizados para la producción de energía hidroeléctrica, proyectos de acuicultura y el proyecto de riego Arenal Tempisque, con una gran importancia para la seguridad alimentaria de los habitantes de Costa Rica (SINAC 2013).

Gracias a la conservación de este bloque de bosque se ha ido desarrollando una creciente actividad económica en torno al turismo, esto debido a un importante fenómeno natural, donde las aguas del río Buena Vista, al unirse con las aguas del Río Agrío se transforman de manera espontánea en un manantial de color celeste, formando lagunas y cataratas que sorprenden al visitante con una experiencia de particular belleza. Otros atractivos que brindan estas dos áreas protegidas son el Lago Cote, el cual es el lago natural más grande de Costa Rica, además de que es uno de los sitios sagrados de la cultura indígena Maleku; además es un lugar reconocido a nivel nacional como sitio de avistamiento del fenómeno Objeto Volador No Identificado (OVNI).

1.2. Características generales del ASP

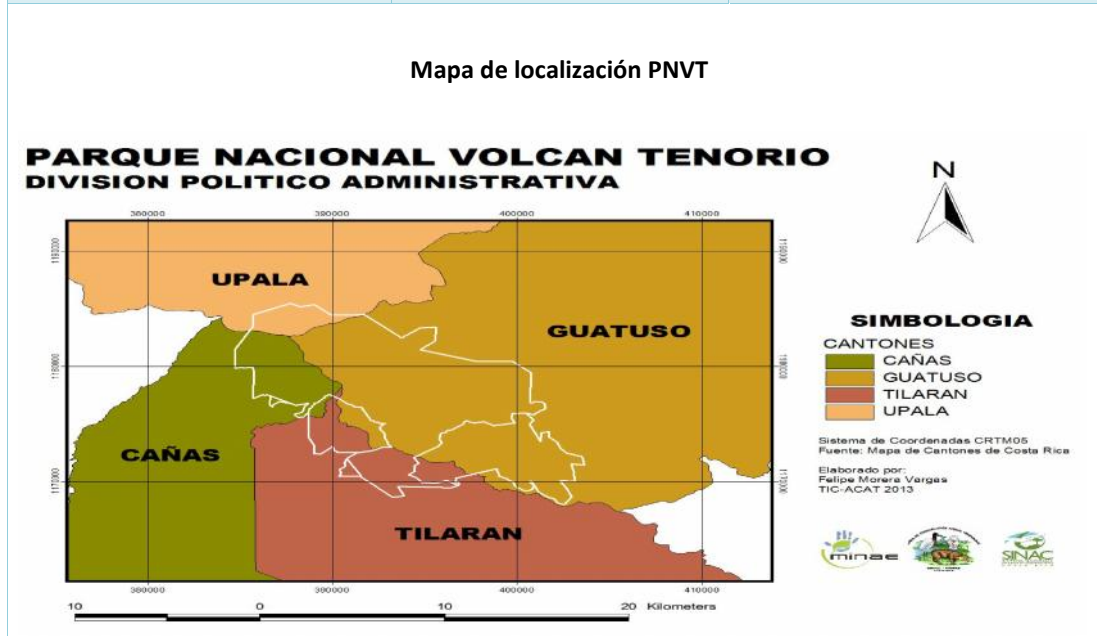
El PNVT se localiza sobre la Cordillera Volcánica de Guanacaste, a 55 kilómetros al noreste de la ciudad Cañas, Guanacaste; 9 kilómetros al sureste de la ciudad Bijagua, Alajuela; 19,8 kilómetros al sur de la ciudad Upala, Alajuela, 10 km al norte de la ciudad Tilarán, Guanacaste y a 46 kilómetros de la ciudad de Guatuso, Alajuela (ver **Tabla 1**).

Su espacio geográfico abarca parte de las provincias de Alajuela y Guanacaste, lo que incluye 4 cantones: Upala, Guatuso, Tilarán y Cañas, a continuación, se presenta la ubicación por provincia, cantón y distrito y seguidamente el mapa de localización del ASP.

Tabla 1. Ubicación del Parque Nacional Volcán Tenorio

Provincia	Cantón	Distrito
Guanacaste	Upala	Bijagua
Alajuela	Guatuso	Katira
	Tilarán	San Rafael
	Cañas	Cote
		Tierras Morenas
		Palmira

Mapa de localización PNVT



Fuente: Mapa elaborado por TIC-ACAT 2013.

1.3. Marco legal

El marco legal es de singular importancia en el PNVT, tanto en aspectos ambientales como turísticos. A continuación se mencionan los principales aspectos legales que tienen injerencia con el parque (ver **Tabla 2**).

- La protección legal de los recursos naturales del PNVT, se inició en julio de 1955, la Ley Orgánica del ICT 1917, artículo 6, al declararse parque nacional dos kilómetros alrededor del cráter del volcán Tenorio. Posteriormente, en febrero de 1976 se establece la Reserva Forestal Cordillera Volcánica de Guanacaste, mediante Decreto 5386-A.

- En 1978 mediante Decreto Ejecutivo 8473-A, se reformó el decreto anterior y se dividió la Reserva Forestal en tres zonas que comprendieron los terrenos alrededor de los Volcanes Orosí, Miravalles y Tenorio, en 1991 mediante Decreto ejecutivo 20169-MIRENEM se constituye como Zona Protectora Miravalles.
- En abril de 1995 fue creado el PNVT mediante el decreto ejecutivo Nº 24290 MIRENEM.
- Mediante Resolución R-SINAC-Comisión Nacional de Áreas de Conservación (CONAC)-03-2015, se aprueba el Plan General de Manejo del Parque Nacional Volcán Tenorio y la Zona Protectora Tenorio, publicada en la Gaceta N°109 junio del 2015.
- Mediante el Decreto Ejecutivo N° 39412 – MINAE, publicado en el Alcance Digital N°17 la Gaceta N° 31 del día 16 de febrero 2016, se decreta el Reglamento de Uso Público del Parque Nacional Volcán Tenorio y la Zona Protectora Tenorio, que establece las disposiciones para el uso de los servicios brindados, actividades permitidas, actividades restringidas y actividades prohibidas dentro de los límites de ambas áreas silvestres protegidas.

Algunas otras normativas generales legales que tienen relación con el PNVT son las siguientes.

Tabla 2. Normativas legales

Normativa	Descripción
Ley del Servicio de Parques Nacionales N° 6084	Establece normas regulatorias para los visitantes en Parques Nacionales. El artículo 1 declara de interés público los parques nacionales terrestres y marinos del país, la conservación y restauración de su diversidad biológica, y la conservación de los sitios de gran valor científico, geológico, geofísico, escénico, histórico, cultural antiguo y arqueológico que deban formar parte tanto del Patrimonio Natural del Estado como del Patrimonio Histórico-Arquitectónico del Estado localizado dentro del sistema de parques nacionales.
Ley de Colonización de Tierras N°2825	Algunos de los objetivos de la Ley son: 1.Determinar que la propiedad de la tierra se debe promover para el aumento gradual de su productividad y para una justa distribución de su producto, elevando la condición social del campesino y haciéndolo partícipe consciente del desarrollo económico-social de la Nación; 2. Contribuir al florecimiento de las virtudes republicanas, privadas y públicas, vinculando al ciudadano a un régimen sano de posesión de la tierra; 3. Contribuir a una más justa distribución de la riqueza.

Normativa	Descripción
Ley Orgánica del Ambiente N° 7554	Con el fin de: dotar, a los costarricenses y al Estado, de los instrumentos necesarios para conseguir un ambiente sano y ecológicamente equilibrado. El Estado, mediante la aplicación de esta ley, defenderá y preservará ese derecho, en busca de un mayor bienestar para todos los habitantes de la Nación. Se define como ambiente el sistema constituido por los diferentes elementos naturales que lo integran y sus interacciones e interrelaciones con el ser humano.
Ley de Biodiversidad N° 7788	Se aplicará sobre los elementos de la biodiversidad que se encuentran bajo la soberanía del Estado, así como sobre los procesos y las actividades realizados bajo su jurisdicción o control, con independencia de aquellas cuyos efectos se manifiestan dentro o fuera de las zonas sujetas a jurisdicción nacional. También regulará específicamente el uso, el manejo, el conocimiento asociado y la distribución justa de los beneficios y costos derivados del aprovechamiento de los elementos de la biodiversidad.
Ley Forestal N° 7575	Establece, como función esencial y prioritaria del Estado, velar por la conservación, protección y administración de los bosques naturales y por la producción, el aprovechamiento, la industrialización y el fomento de los recursos forestales del país destinados a ese fin, de acuerdo con el principio de uso adecuado y sostenible de los recursos naturales renovables. Además, velará por la generación de empleo y el incremento del nivel de vida de la población rural, mediante su efectiva incorporación a las actividades silviculturales.
Ley de Uso, Manejo y Conservación de Suelos N° 7779	Tiene como fin fundamental proteger, conservar y mejorar los suelos en gestión integrada y sostenible con los demás recursos naturales, mediante el fomento y la planificación ambiental adecuada.
Ley de Conservación de Vida Silvestre. N° 7317	Tiene como finalidad la conservación, protección y control sobre la vida silvestre de Costa Rica. La vida silvestre está conformada por la fauna continental e insular que vive en condiciones naturales, temporales o permanentes, en el territorio nacional y la flora que vive en condiciones naturales en el país. En ese sentido la vida silvestre únicamente pueden ser objeto de apropiación particular y de comercio, mediante las disposiciones contenidas en los tratados públicos, en los convenios internacionales, en la presente ley y en su reglamento.

Fuente: Elaboración propia, basada en documentación del SINAC.

1.4. Actores locales

Los actores son fundamentales para la puesta en marcha de todo proyecto, así como también a la hora de negociar/construir en conjunto el programa de acción a seguir. Para la implementación del Plan de Turismo Sostenible (PTS), es necesario la articulación de esfuerzos conjuntos y el establecimiento de alianzas.

La gestión efectiva del PTS en el ASP, solamente se logrará si todos los actores, ejecutan acciones enfocadas, dirigidas y con ciertas metas comunes, que beneficien la biodiversidad del PNVT y las comunidades aledañas.

Por tales motivos, en la **Tabla 3** se describen los actores relevantes por sector y las relaciones entre sí.

Tabla 3. Actores del PNVT, según tipo y nivel de relación

Tipo de actores	Tipo y nivel de relación
Sector público	
INDER INA ICT –CST Municipalidades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación y desarrollo de proyectos socio productivos sostenibles de turismo rural Comunitario, en las zonas de amortiguamiento. ▪ Desarrollo de iniciativas a nivel de organizaciones locales. Financiamiento de proyectos de pequeñas iniciativas. ▪ Capacitación a guías de turismo. Implementación de curso de orientación a las iniciativas. ▪ Orientación y ordenamiento de acciones con guías de turismo locales. Alianzas para la promoción del turismo. ▪ Financiamientos de proyectos comunitarios ambientales y turísticos. ▪ Mantenimiento de vías de acceso. Servicios básicos y políticas para el desarrollo de las comunidades.
Sector privado	
Cámara de Turismo Tenorio – Miravalles Cámara de Turismo de Guatuso Cámara de Turismo de Upala Cámara de Turismo Nuevo Arenal Cámara de Turismo Zona Norte Hotel Hideaway Hotel Celeste Mountain	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinación para organizar la oferta turística de la zona. ▪ Planificación y desarrollo de estrategias turísticas de la región. ▪ Identificación de los beneficios del turismo de la zona y su proyección. ▪ Organización y desarrollo de eventos de divulgación de la oferta turística. ▪ Envía turistas y propuesta de ayuda. ▪ Sus turistas llegan especialmente a visitar el parque. ▪ Potencial colaboración para mejoramiento de la infraestructura y senderos.
Organizaciones de base comunitaria	

Tipo de actores	Tipo y nivel de relación
Asociación el Sombrero de Tierras Morenas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo de iniciativas turísticas complementarias a la oferta turística de la región.
Asociación China Verde en el Pilón de Bijagua	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo de alianzas con el PNVT para promoción y mercadeo. ▪ Desarrollo de la actividad turística de forma responsable.
Asociación Turística de Nueva Guatemala y Agua Caliente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo de actividades de guiado dentro del parque y tour a sitios aledaños al parque, lo que hace que el turista que sale del parque tenga más opciones para conocer la zona.
Asociación Bijagueña de Productores Agrícolas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación y profesionalización.
Asociación de Guías Turísticos de Río Celeste	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información al visitante.

Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados del taller con funcionarios del SINAC

II. Diagnóstico general del Producto Turístico del ASP y su área de influencia inmediata.

El producto turístico de un destino es una amalgama de numerosas experiencias, en lo que al turista se refiere. No se trata solamente del hotel en el que se aloja, los lugares, museos, parques, restaurantes, teatros, tiendas, etc., que visita, ni el trayecto hacia y desde el destino. Son todas esas cosas y más. Al planificar el desarrollo de nuevos productos turísticos, es necesario observar cómo encajan las ideas con la oferta existente (OMT, 2012).

2.1. Programa de Turismo de la ASP

El PNVT se ha convertido en uno de los principales atractivos de la zona de planificación turística Huetar Norte. En la actualidad el ASP dispone de seis funcionarios, de los cuales al menos 2 están dedicados a la actividad de turismo, a tiempo completo en el área de cobro por ingreso, en control de turismo dentro de los senderos, chequeo de tiquetes, labores de mantenimiento y labores de interpretación.

El servicio de guía en turismo, se ofrece con el apoyo de guía locales (existe la oferta de guiado de turismo de parte de guías locales, tanto individuales como organizados en pequeñas empresas).

Con respecto a los otros sectores del parque contemplados en uso público, se encuentra en un estado de menor desarrollo, y en su momento se deberá valorar la posibilidad de implementar alguna figura de permisos de uso o concesión de servicios no esenciales.

2.2. Atractivos turísticos del ASP y área de influencia

2.2.1. Atractivos Turísticos Actuales

A pesar de que el PNVT se encuentra dentro de las 5 ASP más visitadas a nivel nacional, su posicionamiento es bajo el nombre del Río Celeste, siendo este el principal atractivo por el que los visitantes llegan al sitio.

A continuación, se presenta una breve descripción de los principales atractivos del PNVT.

- **Catarata Río Celeste**

Se encuentra ubicada a 1,5 kilómetros de la administración en El Pión por el Sendero Misterios del Tenorio. Esta caída de agua tiene una altura aproximada de 30 metros. El acceso es por medio de escalinatas de concreto, que terminan en un mirador (ver **Fotografía 1**).



Fotografía 1. Catarata Río Celeste © Isaac López Núñez.

- **Laguna Azul**

Es el punto de encuentro de los Ríos Roble y Buena Vista (el reglamento de uso público en su capítulo 4, sección 1, artículo 29, dice: dentro de los cuerpos de agua...del PNVT y la Zona Protectora Tenorio, queda absolutamente prohibido el ingreso, baño y nado de los visitantes...).

- **Hervideros o borbollones**

Son emisiones de gases de elevada temperatura a través de fisuras y grietas. Es una manifestación volcánica secundaria. Estas emisiones están relacionadas con el aparato volcánico, lo que hace que el agua se mueva en forma vertical provocando el burbujeo (ver **Fotografía 2**).



Fotografía 2. Hervideros © Isaac López Núñez.

- **Los Teñideros**

Es donde se inicia el fenómeno que da la coloración al Río, donde el agua proveniente del Rio Buena Vista y de la Quebrada Agria se mezclan y debido a la presencia de partículas llamadas aluminosilicatos y al grado de acidez que contiene el agua de la Quebrada Agria, la molécula aumenta de tamaño y por la dispersión de luz, se genera un efecto óptico, observándose como si el agua fuese de color celeste.

- **Mirador Volcán Tenorio**

Es un sitio de parada obligatoria que ofrece una vista panorámica amplia desde donde se logra apreciar los diferentes conos que componen en complejo volcánico del Tenorio, también se puede apreciar la flora y fauna del lugar, así como escuchar los sonidos de la naturaleza (ver **Fotografía 3**).



Fotografía 3. Mirador Volcán Tenorio © Isaac López Núñez.

- **Bosque lluvioso**

El bosque del PNVT alberga especies de flora y fauna de gran valor biológico, en esta zona el turista puede apreciar el bosque característico de la zona de vida bosque pluvial premontano, donde encontrará árboles de gran tamaño, bromelias y otro tipo de plantas epífitas. En este bosque se destaca la presencia de especies de aves, reptiles, mariposas y gran cantidad de otros tipos de insectos (ver **Fotografía 4**).



Fotografía 4. Bosque lluvioso © Isaac López Núñez.

Los atractivos del ASP tienen gran valor natural y paisajístico lo cual los convierte en recursos de gran valor para la actividad turística, más sin embargo es importante señalar que las condiciones de acceso a estos es algo complicado. Por lo que limita el acceso algunas categorías de visitante, debido a las condiciones del territorio y climáticas. Sumado a esto se puede señalar que las condiciones de los senderos y el mantenimiento de los mismos requieren de mejoras.

Es importante señalar que sólo se considera como atractivo ecoturístico aquel situado en las zonas de uso público determinadas por el Plan General de Manejo del Parque.

2.2.2. Atractivos Turísticos de área de influencia

El PNVT tiene atractivos turísticos relevantes y reconocidos a nivel nacional e internacional, tales como: La Catarata, Laguna Azul entre otros. Caso contrario sucede con los atractivos de su zona de influencia, los cuales no logran consolidarse como alternativas para el consumo de los turistas que visitan esta concurrida zona, para lo cual es necesario la generación de cadenas productivas para la activación del desarrollo local.

Dentro de los principales atractivos identificados en la zona de influencia, están los siguientes:

- Trapiche (Nueva Guatemala, Agua Caliente y Tierras Morenas).
- Finca Agroecológica (producción orgánica).
- Finca verde (senderos, cabinas, restaurantes, orquídeas).
- Fincas Integrales.
- Cabalgatas en fincas.
- Deportes de Agua Aventura (tubing, kayak).
- Avistamiento de Aves – caminatas.
- Ranarios.
- Pesca recreativa de tilapia.
- Catarata Río Colobici.
- Sendero Bosque Nuboso.

Una de las preocupaciones y necesidades es lograr que el turismo no solo sea una actividad de paso, sino que el turista decida tener una estadía de más de un día en la zona de influencia. Para lograr esto, es necesario la generación de encadenamientos productivos entre las empresas locales y que se vinculen con

los atractivos antes mencionados, a través de propuestas turísticas bien estructuradas para poder captar la atención del visitante con lo cual se lograría también la activación de la economía local.

En el **Anexo 1** se presenta la ficha para la elaboración de inventarios de atractivos.

2.3. Análisis de la oferta turística del ASP

Parte de la oferta turística del ASP, la componen los atractivos turísticos que se mencionaron en el apartado anterior, debido a que son los recursos naturales que posee el sitio y en su conjunto forma los elementos atrayentes para las personas visitantes.

De acuerdo a las características del PNVT, es importante considerar tres elementos fundamentales de la oferta tanto del ASP como del área de influencia como lo son los productos de naturaleza del sitio, el volcán y el turismo rural comunitario.

Según el Manual de Desarrollo de Productos Turísticos de OMT, el desarrollo de productos turísticos debe basarse de manera clara en las tendencias y los gustos del mercado, por lo que necesita un buen análisis de los resultados de estudios de mercado adaptados, con un proceso de “ajuste entre producto y mercado” que permita orientar productos concretos a segmentos claramente identificados.

A continuación, algunas características de los productos en mención:

Naturaleza: Lo compone la biodiversidad del PNVT, donde de manera integral se puede apreciar el bosque, aspectos geológicos y paisajísticos. El producto de naturaleza es especial para las personas que realizan actividades de observación de la naturaleza y caminatas.

Volcán Tenorio: El Volcán Tenorio: no es el principal atractivo turístico del parque y los visitantes se limitan a la observación de éste desde el mirador.

El turismo rural comunitario: se ha convertido en un producto turístico para cierto segmento del mercado y en el país ha tenido un claro crecimiento este tipo de oferta. Un ejemplo de ello son los esfuerzos que están haciendo integrantes de la comunidad del Pilón a través de la Asociación China Verde. Lo que busca este producto turístico, es que el visitante experimente la cotidianidad de las familias campesinas.

La oferta de servicios del área de influencia del PNVT es diversa, donde se encuentra hospedaje, servicios de alimentación y tour operadores. La mayoría de ellos son medianas o pequeñas empresas de capital nacional. En la **Tabla 4** se presenta el detalle de cada una de ellas.

Tabla 4. Empresas turísticas del área de influencia PNVT

Hospedaje	Empresas de Alimentación	Tour Operadores
Celeste Mountain Lodge	Soda el Parque	Canoas Aventuras
Portal de Río Celeste.	Restaurante el Pilón	Rain Forest Explorer
Catarata Miravalles	La casita del Maíz	Tierra Verde
Sueño Celeste Lodge	La choza del Maíz	Desafíos
Tenorio Lodge	Restaurante Las Tinajas	Onca tour
Albergue Eco-turístico Heliconias	Restaurante Los Pilonos	Swiss Travel
Posada la Amistad	Rancho de Margot	Agencia de Viajes Amadeus
Cataratas Bijagua Lodge	Restaurante Onde Macha	Ecoterra
Hotel Catarata río Celeste	Restaurante Manti	Aventuras Arenal
Tenorio Door	Hummingbird Café	Jacamar
Cabinas las Nubes	Pizzería El Barrigón	Elemento Natural
Río Celeste Backpackers	Tilapias El Ángel	Tamarindo Explorer
Cabinas Piuri		
Hospedaje Hojas Verdes		
Hotel y Cabinas Mavi		
Río Celeste Nature's Hideaway		
Hotel Cacao		
Cabañas Villa Celeste		
Restaurante, Hotel y Cabañas Río Frío		
Villa Celeste Restaurante y Hospedaje		
Posada Rural Río Celeste		
Cabinas Paraíso		
Cabañas Sueño Real		
Cabinas El Trópico		
Cabinas El Bosque		

Fuente: Elaboración Propia, basado en información obtenida de las giras de campo.

2.4. Análisis de la demanda turística del ASP

El Parque Nacional Volcán Tenorio se ha posicionado entre las ASP más visitadas en Costa Rica, considerado como un destino turístico obligatorio para los amantes de la naturaleza, sin obviar las dificultades de acceso¹ y algunas otras condiciones básicas para el desarrollo de la actividad turística.

Por tanto, el diseño de estrategias para la consolidación de la demanda se hace necesaria, lo cual tendrá implicaciones de crecimiento en las comunidades aledañas. En la **Ilustración 1** se presentan los datos de visitación al PNVT en el periodo 2011 hasta el primer semestre del 2016.

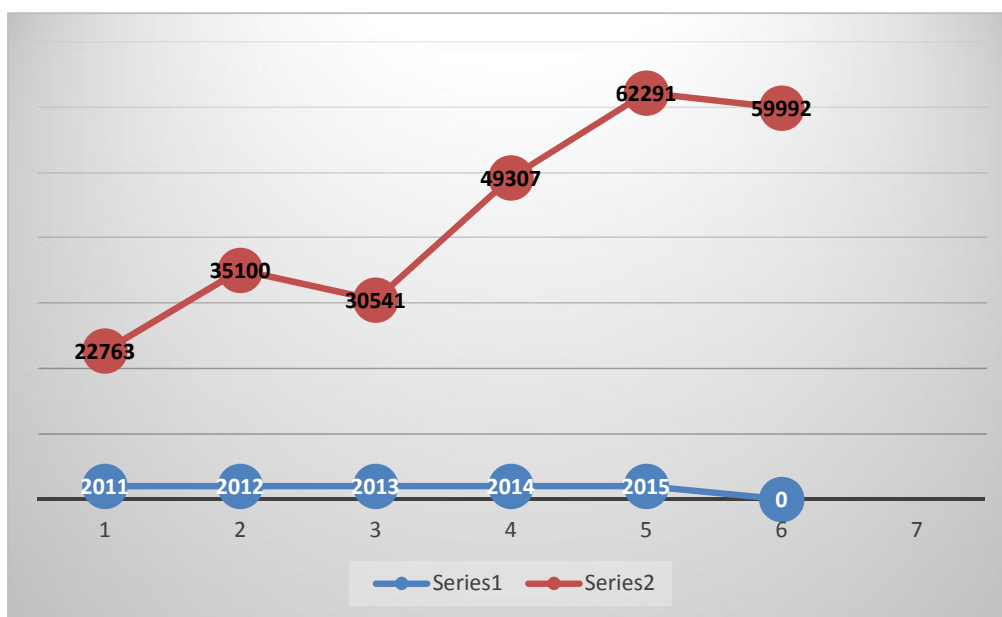


Ilustración 1. Visitación PNVT 2011-primer semestre 2016

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la ilustración anterior, la visitación se incrementó en 54% entre el año 2011 y 2012, sin embargo, en 2013 decreció el 13%, al año siguiente se registró un impresionante crecimiento del 64%. Durante el año 2015, continuó la tendencia al crecimiento y se registró un 26% con respecto al año anterior. Para el primer semestre del 2016 reporta una visitación de **59.992**.

¹ no existe servicio de transporte público hasta el PNVT, a pesar que la condición de la carretera de acceso es regular.

Estos datos no parecen tan impactantes, hasta revisar el Plan de Turismo Sostenible del PNVT de diciembre de 2009, página 65, figura 33; donde se proyectaron tres escenarios, con un crecimiento de 5, 8 y 15% para 10 años (MINAET, 2009). Esas previsiones fueron altamente superadas, porque esperaba un aproximado de 53,379 turistas para el año 2015. Incluso, para el año 2015, ya se superaron las proyecciones de crecimiento del 8% estimada para el año 2018. Esto se puede considerar una gestión exitosa por la administración del área protegida y el SINAC, así como otros entes promotores del turismo. A continuación, se presenta una ilustración con la cantidad en detalle de visitación de turistas nacionales y extranjeros.

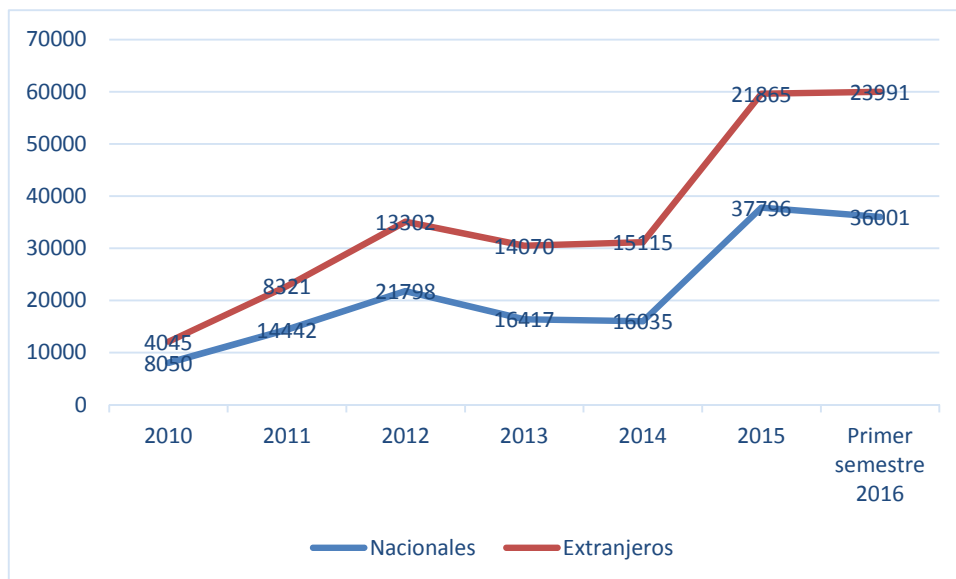


Ilustración 2. Visitación PNVT nacionales y extranjeros del 2011 al primer semestre del 2016

Fuente: Elaboración propia.

El segmento Nacionales, creció aceleradamente durante los primeros 2 años (2011 y 2012), 79% en el año 2011 (con respecto al 2010), y 50% en el año 2012 (en relación con 2011); luego decreció -24% para el 2013 y -3% para el año 2014; pese a la tendencia en esos dos últimos años, en el 2015 se registró un incremento impresionante, con un registro de visitantes nunca antes observado, “**37.796** visitantes”. Para el primer semestre del 2016 es un total de **36.001** de visitantes que se registra, por lo que parece indicar que se superará la cifra del año anterior (ver **Ilustración 2**).

El comportamiento de la visitación extranjera ha mantenido un crecimiento constante, creció un 106% en el año 2011, 60% en el año 2012 y registro una desaceleración, aunque positiva, para los años 2013 y 2014, con un 6% y 7% respectivamente. En el 2015 volvió a registrar un buen incremento, similar a los primeros,

con un 45%. La proyección es buena ya que la visitación del primer semestre del 2016 supera la visitación del año anterior.

Al comparar la visitación nacional versus extranjera, se observa que, durante el 2010, tenía una proporción de 2 a 1. Es decir, por cada 100 visitantes nacionales se registraron 50 visitantes extranjeros. Para el año 2014, la relación varió y se observa que por cada 100 visitantes nacionales se reciben 94 visitantes extranjeros, sin embargo para 2015, la relación es la misma que se registra en 2011 por cada 100 visitantes nacionales, 58 extranjeros.

Estos datos son valiosos, para analizar la procedencia de los turistas, lo que pueden ser insumos para el plan de mercadeo.

Según la administración del PNVT, la visitación en esta ASP se disgrega por países en orden de importancia de mayor a menor, de la forma siguiente:

- Costa Rica
- Estados Unidos
- Alemania
- España
- Francia
- Australia
- Canadá
- Cuba
- Holanda
- Suiza

En el **Anexo 2**, se presenta la encuesta de percepción de visitantes y en el **Anexo 3**, se presenta una propuesta de tiquete de entrada al PNVT.

2.4.1. Análisis de la segmentación actual

El segmento de mercado actual son fundamentalmente los turistas nacionales que están dentro del segmento de turista convencional, el ecoturista, turismo de aventura y turismo de descanso, naturalista y científico, a continuación las características de cada uno de ellos.

- **Turismo de naturaleza:** Actividad turística que se desarrolla en áreas naturales. Tiene el objetivo de realizar actividades recreativas (caminatas, cabalgatas, entre otras) al aire libre. Las personas que disfrutan de ellos son los turistas con interés en disfrutar de los atractivos naturales del PNVT, especialmente motivados por conocer la Catarata del río Celeste u observación de aves.
- **Turismo científico:** Motivados por desarrollar algún tipo de investigación principalmente en temas de geología, geografía, biología, ornitología, entre otros.
- **Turismo de Aventura:** A nivel nacional es uno de los principales motivos que atraen al turista. Al inicio se posicionó en zonas como Monteverde, Sarapiquí y sus principales atractivos eran el canopy, rafting, tubing, entre otros.

2.4.2. Segmentos de mercado potencial para el área de influencia

A nivel del área de influencia se han venido desarrollando una serie de atractivos interesantes en busca de atender la demanda actual del lugar. En este caso, para estos negocios turísticos es trascendental conocer los principales segmentos de mercado potenciales, ya que esto les permitirá determinar las características y necesidades de éstos, con lo cual se puede lograr generando productos que satisfagan las exigencias de estos.

Los principales segmentos potenciales identificados son los siguientes:

Turismo Rural: Se realiza en un espacio rural, las personas buscan vivir experiencias locales. Este tipo de turismo va de la mano con modelos como agroturismo, ecoturismo entre otros. Si bien es cierto este tipo de turismo ya se está dando, su potencial de desarrollo es alto.

Etnoturismo: Esta actividad busca experimentar y descubrir nuevos conocimientos, sentimientos ancestrales. Esto vincula diferentes etnias como las indígenas. En las zonas aledañas del PNVT existe este recurso, el cual se puede aprovechar turísticamente.

Según el Plan de Desarrollo turístico sostenible 2010-2016 del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), se perfilan 4 segmentos de demanda importantes, los cuales deben ser considerados como demanda potencial desde la perspectiva turística.

Son 4 componentes los cuales se han enfocado a nivel país y son los siguientes: Congresos y Convenciones, Turismo Médico y de Bienestar, Turismo Rural y Turismo Social. De estos 4, de acuerdo a las condiciones del PNVT se puede seleccionar como modelos potenciales el Turismo Rural y el Turismo Social, sin dejar de lado el ecoturismo, el cual ha sido el principal atractivo de Costa Rica, especialmente visualizándolo desde las ASP (ver **Ilustración 3**).

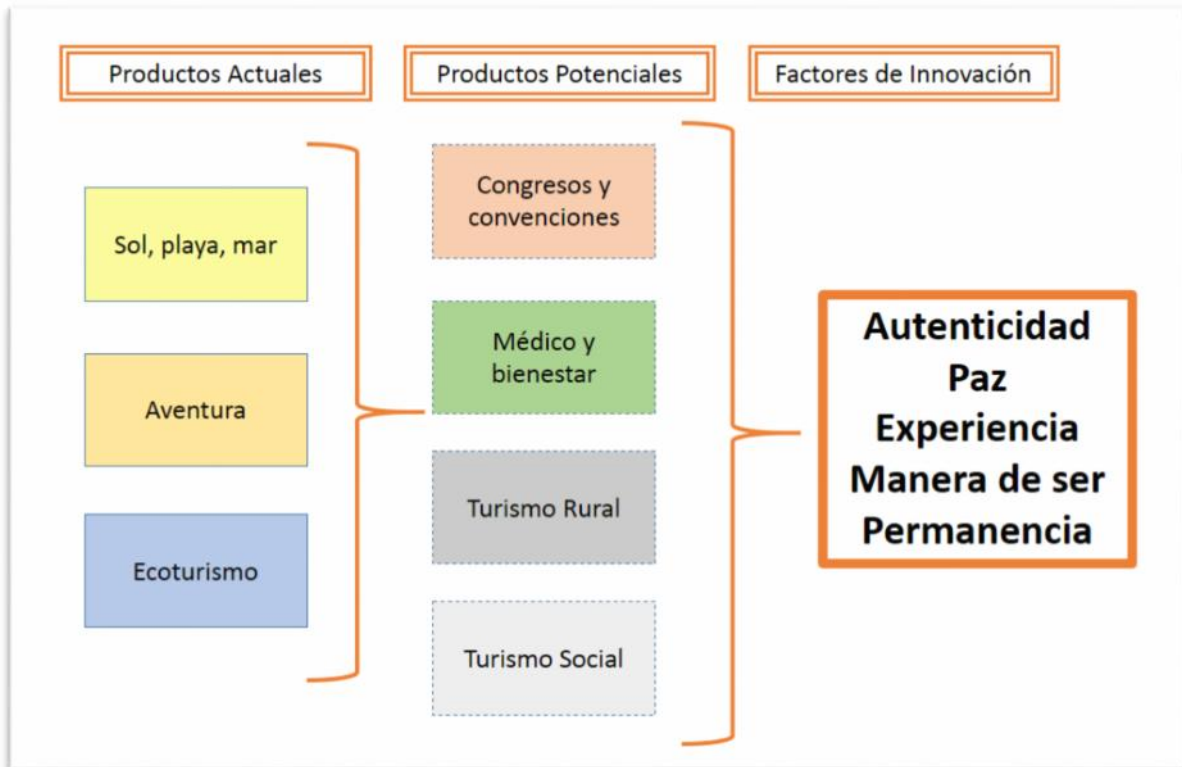


Ilustración 3. Productos turísticos potenciales

Fuente: Plan Nacional de Desarrollo Turismo Sostenible 2010-2016

El Plan Nacional de Desarrollo Turismo Sostenible 2010-2016 visualiza también las zonas con atractivos y atractores según su jerarquía, para el caso del PNVT y su zona de influencia se puede observar que sus atractivos están siendo considerados como atractivos naturales de alta jerarquía (ver **Ilustración 4**).

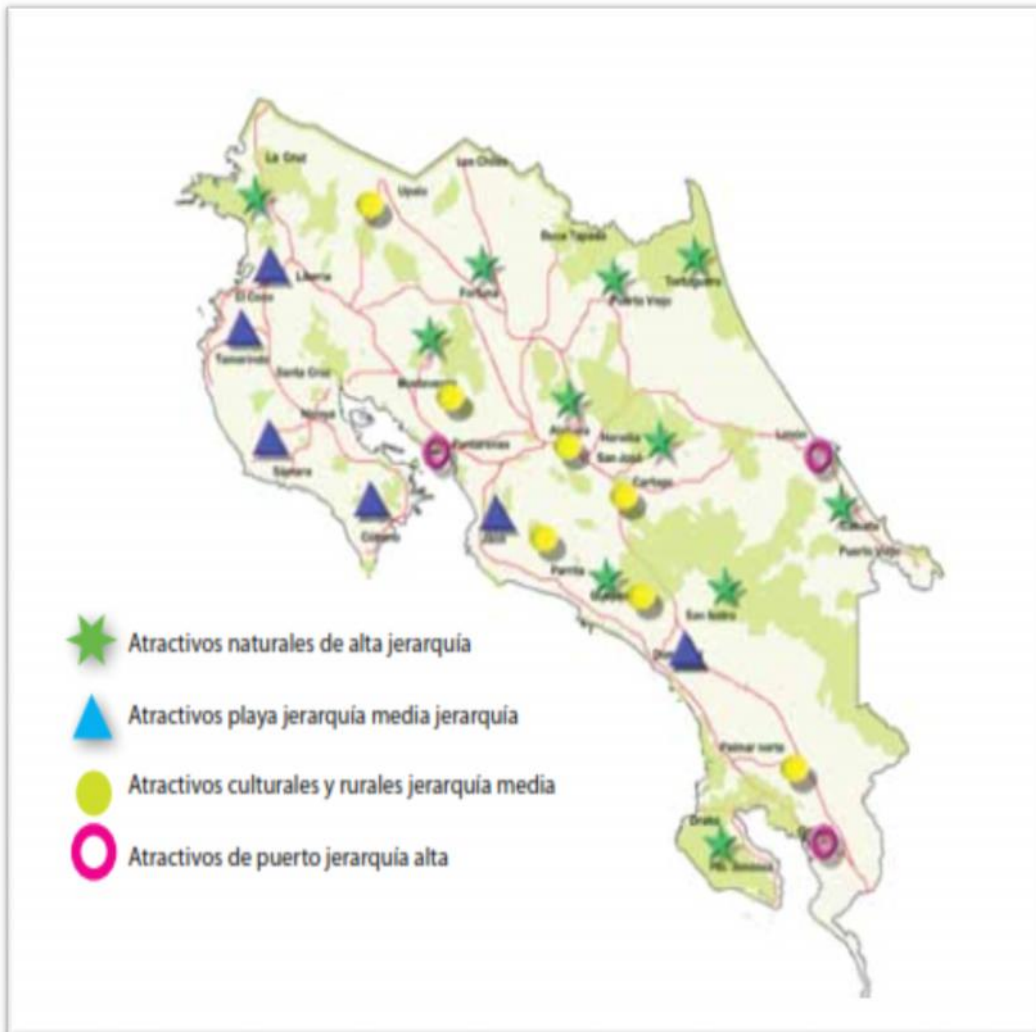


Ilustración 4. Mapa de Atractivos y Atractores

Fuente: Plan Nacional de Desarrollo Turismo Sostenible 2010-2016

2.5. Efectos de la actividad turística en el ASP y en el área de influencia

En el caso del PNVT y su zona de influencia se ha observado que la mayoría de las empresas turísticas son de inversión local, lo que indica que buena cantidad de estas son desarrolladas y operadas por pobladores locales.

No se tiene cuantificado en términos económicos lo que ha implicado la actividad turística en el área de influencia del ASP, pero si visualiza que en el transcurso del tiempo más familias se han involucrado en esta actividad económica.

El PNVT, posee una importante riqueza natural, que ha convertido el lugar en un destino turístico, lo que ha permitido que la población más cercana al parque aproveche la coyuntura. El cuidado que hay que tener, es que se trabaje la actividad de forma sostenible y articulada para garantizar que los recursos naturales disponibles perduren en el tiempo.

La actividad turística ha provocado que los pobladores locales se capaciten en la prestación del servicio, lo que eleva automáticamente la calificación de recurso humano de la zona.

2.6. Análisis FODA del ASP

En esta sesión se presenta el análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) del Parque Nacional Volcán Tenorio, para el cual se contó con el aporte de las personas funcionarias del PNVT (ver **Tabla 5**).

Tabla 5. Análisis de Fortalezas, Oportunidades Debilidades, y Amenazas

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diversificación de la oferta turística. ▪ Atractivos turísticos sobresalientes (cataratas, laguna y río celeste). ▪ Atractivos turísticos particulares: los teñideros, único en el país. ▪ Posicionamiento del destino. ▪ Relativa estabilidad de visitación anual. ▪ Declaración de Parque Nacional que asegura la conservación del patrimonio natural. ▪ Buen estado de conservación de la biodiversidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ubicación de la ruta de volcanes y potencial circuito turístico (La Fortuna, Caño Negro, Territorio Maleku y proyecto Eólicos) ▪ El Parque es un Punto Complementario o Sitio Importante de Observación de aves del Nodo Caño Negro. Propuesta Ruta de las Aves del ICT. 2016 ▪ Surgimiento de iniciativas de Turismo Rural Comunitario en el área de influencia del ASP. ▪ Existencia de guías locales. ▪ Manifestaciones de apoyo de los gobiernos locales a la actividad turística.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Condiciones básicas de infraestructura (escalinatas, servicios sanitarios, aula ambiental y puentes). ▪ Designación: Reserva de la Biosfera Agua y Paz. ▪ Conectividad del Parque con otras ASP y con corredores biológicos. ▪ Presencia del grupo cultural Maleku y su relación con el Parque Nacional Tenorio. ▪ Presencia de FUNDACA como medio de canalización y administración de recursos ▪ Instrumentos de planificación y ordenamiento de la actividad turística. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejoramiento de la construcción de la carretera Cañas – Liberia. ▪ Existencia de grupos locales organizados. ▪ Presencia de organizaciones que promueven el turismo a nivel local y regional. ▪ Existencia del plan de turismo de Guatuso. ▪ Mejoramiento de vías de acceso, a través de la dotación de recursos económicos de infraestructura vial por parte de la municipalidad de Upala, Guatuso y el INDER. ▪ Dotación de recursos económicos por parte del INDER para apoyar iniciativas de Turismo Rural Comunitario ▪ Presencia de la Cámara de Turismo a nivel regional
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carencia de diseño de sitio para el ordenamiento de la infraestructura turística. ▪ Falta de un plan de comunicación e información del parque. ▪ Falta de recurso económico para la gestión e implementación de acciones del turismo en el parque. ▪ Recurso humano escaso (personal destacado en el parque). ▪ No hay correspondencia de las funciones con las actividades que desarrollan parte de los funcionarios. ▪ Carencia de equipo audiovisual para publicidad y atención a turistas. ▪ Se carece de un sistema de cobros en línea. ▪ Falta de rotulación e interpretación en el parque. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Potencial depresión económica en el ámbito mundial. ▪ Ocasionales asaltos en las cercanías al parque. ▪ Distorsión de la información que brindan los tour operadores. ▪ Falta de planificación con enfoque regional. ▪ Capacitación insuficiente en el tema de servicios turísticos a los grupos y empresas de la comunidad.

- No se cuenta con un estudio de capacidad de carga.
- Falta de capacitación y liderazgo entre los guías locales.
- Falta de un plan de emergencia.
- Falta de un espacio de servicios complementarios (Tienda de Naturaleza)
- No se dispone con estudios de valoración del aporte económico del Parque.
- Débil articulación interinstitucional.
- Se carece de un instrumento para determinar la opinión o percepción del visitante de las facilidades y servicios recibidos durante la visita.
- Se carece de un sistema tecnológico y automatizado para el registro y sistematización de información relacionada a la visitación
- No se han caracterizado ni concesionado algunos servicios denominados servicios no esenciales para mejorar la atención del visitante.
- Ausencia de protocolos para la atención de incidentes en el Parque en coordinación con Instancias locales como Fuerza Pública, Cruz Roja, Bomberos y Comités Locales de emergencia.

Fuente: Elaboración propia, basados en los resultados de taller con funcionarios del PNVT.

El análisis FODA permite visualizar los aspectos positivos, los cuales hay que fortalecer y los negativos sobre los cuales hay que trabajar más fuertemente. También permite delimitar las líneas de acción del Plan de Turismo Sostenible.

III. Plan de Turismo Sostenible

3.1. Objetivos del Plan de Turismo Sostenible

El objetivo general y los objetivos específicos del Plan de Turismo Sostenible del Parque Nacional Volcán Tenorio son los siguientes:

Objetivo General

Gestionar el ordenamiento, normalización de la actividad turística, respondiendo a criterios de responsabilidad, calidad y sostenibilidad de forma integrada con el área de influencia.

Objetivos Específicos

- Establecer e Implementar instrumentos de planificación y medidas para monitorear el impacto de la actividad turística y tomar acciones de manejo para que esta se desarrolle dentro de un marco de sostenibilidad.
- Promover la articulación de iniciativas entre los sectores públicos y privados para el fortalecimiento de la actividad turística del Parque.
- Desarrollar facilidades y servicios para la atención y manejo de los visitantes.
- Gestionar la información y comunicación vinculada a la actividad turística.

3.2. Propuesta de oferta de servicios y atractivos turísticos del ASP

De acuerdo a la propuesta de atractivos a nivel interno, el Programa de Turismo Sostenible del PNVT debe enfocarse en los atractivos naturales más sobresalientes, estos son, la Catarata Río Celeste, la Laguna Azul, los Teñideros, los Hervideros o Borbollones y el bosque pluvial pre-montano. A continuación, una descripción de cada uno de ellos.

Catarata Río Celeste

Definición	Es una experiencia visual como pocas en el mundo, cuya coloración proyecta una belleza paisajística del sitio. Su atractivo ha sido de gran magnitud que posee fama internacional.
Atractivos	Catarata Río Celeste
Segmento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Niños, jóvenes, adultos y adultos mayores ▪ Científicos ▪ Naturalistas
Caracterización	Se encuentra ubicada a 1,5 kilómetros de la Administración en El Pilón por el Sendero Misterios del Tenorio. Esta caída de agua tiene una altura aproximada de 30 metros. El acceso es a través de unas escalinatas que llevan al turista hasta una plataforma o mirador.
Servicios y facilidades	Atención al visitante, interpretación, guías locales, servicios sanitarios. Todo lo anterior a la entrada del parque.

Laguna Azul

Definición	Es una experiencia visual como pocas en el mundo, cuya coloración proyecta una belleza paisajística del sitio.
Atractivos	Laguna azul
Segmento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Niños, jóvenes, adultos y adultos mayores ▪ Científicos ▪ Naturalistas
Caracterización	Es el punto de encuentro de los Ríos Roble y Buena Vista. (Ver información del reglamento de uso público).
Servicios y facilidades	Atención al visitante, interpretación, guías locales, servicios sanitarios. Todo lo anterior a la entrada del parque.

Los Teñideros

Definición	Es una experiencia visual como pocas en el mundo, cuya coloración proyecta una belleza paisajística del sitio.
Atractivos	Los Teñideros
Segmento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Niños, jóvenes, adultos y adultos mayores ▪ Científicos ▪ Naturalistas
Caracterización	En este se origina el fenómeno que da la coloración al río celeste, a una distancia aproximada a 3 km de la entrada al parque nacional. Es donde se inicia el fenómeno que da la coloración al Río, donde agua proveniente del Río Buena Vista y de la Quebrada Agria se mezclan y debido a la presencia de partículas llamadas aluminosilicatos y al grado de acidez que contiene el agua de la Quebrada agria, la molécula aumenta de tamaño y por la dispersión de luz, se genera un efecto óptico, observándose como si el agua fuese de color celeste.
Servicios y facilidades	Atención al visitante, interpretación, guías locales, servicios sanitarios. Todo lo anterior a la entrada del parque.

Los Borbollones

Definición	Es una experiencia particular de la producción del burbujeo
Atractivos	Los borbollones
Segmento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Niños, jóvenes, adultos y adultos mayores ▪ Científicos ▪ Naturalistas
Caracterización	Son emisiones de gases de elevada temperatura a través de fisuras y grietas. Es una manifestación volcánica secundaria. Estas emisiones están relacionadas con la actividad volcánica, lo que hace que el agua se mueva en forma vertical provocando el burbujeo.
Servicios y facilidades	Atención al visitante, interpretación, guías locales, servicios sanitarios. Todo lo anterior a la entrada del parque.

Bosque Lluvioso

Definición	Es un excelente escenario para ver gran variedad de flora.
Atractivos	Bosque lluvioso
Segmento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Niños, jóvenes, adultos y adultos mayores ▪ Científicos ▪ Naturalistas
Caracterización	El bosque del PNVT alberga especies de flora y fauna de gran valor biológico, en este lugar el turista puede apreciar el bosque característico de la zona de vida bosque pluvial pre montano, donde encontrará árboles de gran tamaño, bromelias y otro tipo de plantas epífitas. En este bosque se destaca la presencia de especies de aves, reptiles, mariposas e infinidad de insectos.
Servicios y facilidades	Atención al visitante, interpretación, guías locales, servicios sanitarios. Todo lo anterior a la entrada del parque.

3.3. Propuesta general de infraestructura para la planificación de los sitios turísticos

El límite norte del parque se estableció como zona de uso público intensivo el sitio denominado El Pilón, donde se encuentra la entrada de uso público sendero Misterios del Tenorio que tiene una longitud de 3 Km aproximadamente.

En este mismo Sector se localiza el sendero El Sol, el cual inicia en el puente peatonal sobre el Río Roble hasta las coladas del Tenorio con una longitud de 3 kilómetros de topografía regular. Dependiendo de estudios de capacidad de carga se podrá utilizar para fines de turismo muy controlado, esto es en grupos no mayores de 15 personas y con guía. Este sendero queda dentro de la zona de uso extensivo.

Se ha tornado, con el crecimiento por visitación, necesario la modalidad de Servicios No Esenciales a otorgar por contratación identificada y priorizados en el PNVT, sector El Pilón. En las **Tabla 6 y 7** se presenta el detalle.

Tabla 6. Servicios no esenciales para el PNVT

Nombre del Servicio No Esencial	Nivel Prioridad
Alquiler de equipo complementario para ecoturismo como: botas, capas, bastones y otros implementos utilizados por el ecoturista durante el tour.	1 (Alta)
Tienda de la Naturaleza (Consiste en ofrecer para la venta artículos diversos, alusivos a las áreas silvestres protegidas del Área de Conservación Arenal Tempisque (ACAT) y otros artículos de souvenir.)	1 (Alta)
Administración de batería de baños y duchas	1 (Alta)

Fuente: Comisión de Servicios No Esenciales, ACAT, 2016.

Tabla 7. Descripción de obras de infraestructura propuesta y detalles

Descripción	Detalles
Estacionamiento	Con el objetivo de garantizar las condiciones de comodidad, capacidad y seguridad necesaria para los vehículos y sus ocupantes. Se sugiere para una capacidad máxima de 80 vehículos, entre autos (70), microbuses (5), motocicletas (5), con una superficie dura la cual podría ser: grava, cemento o pavimento.
Recepción	Destinado al recibimiento y atención de los visitantes. Esta área se potencia y diseña para el ingreso de grupos, en esta se ofrecerá la información necesaria para el turista y entrega de folletos, panfletos, mapas, normas de comportamiento, sitios a visitar entre otros. También servirá para el control, cobro o comprobación (prepagó) del derecho de ingreso al parque.
Oficina de guías locales	Es un espacio exclusivo para ofrecer el servicio de guiado dentro del parque por parte del grupo de guías locales acreditados, utilizando el mecanismo más apropiado. Este espacio permitirá también que los guías colaboren para que brinden información a los visitantes turistas.
Sala de exhibiciones	Es un sitio para que los visitantes se informen de los recursos que protege el parque (flora, fauna, ríos, geología, entre otros), los servicios ecosistémicos que brinda y los elementos más característicos del entorno (comunidades, servicios turísticos, atractivos), utilizando diferentes medios informativos e interpretativos: mapas, diagramas, fotografías, textos, maquetas, sonido,

Descripción	Detalles
	videos, olores, otros. Para el diseño de la sala y los materiales a utilizar, debe contratarse a un especialista en el tema.
Tienda	Destinado a venta de souvenirs, artesanía local y otros elementos útiles para la visita. Idealmente se puede ofrecer: gorras, camisas, pines, fotografías, videos, libros, artesanía local. Así como otros usos, complementarios a la venta, la renta de equipos como: binóculos, capas, bordones, botas, entre otros
Servicios sanitarios	Se sugiere la construcción de una batería de servicios sanitarios, con las condiciones acordes a los visitantes actuales y potenciales como: niños, adultos, personas con capacidades diferentes o especiales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 7600.
Caseta de cobro	Ubicado en la entrada principal del Parque.

Fuente: (Reyes Gatjens, 2013)

Además de Centro de Visitantes, se sugiere la reconstrucción del Sendero Misterios del Tenorio, este sendero tiene una longitud de 2.741 metros lineales y con un ancho de 1,8 mts. Esta construcción permitirá al turista realizar una caminata de alta dificultad en medio del bosque, para el disfrute de los atractivos, como lo son la catarata, la Laguna, Borbollones, Mirador y los Teñideros.

El sendero, idealmente, debe ser equipado con rotulación interpretativa y señalización del sector Pílon: incluye rótulos interpretativos, de señalización, rótulos descriptivos e informativos.

En la **Tabla 8** se detallan otras inversiones, en los senderos a fin de mejorar la experiencia turística del visitante y facilidades para la prestación de los servicios

Tabla 8. Inversiones y equipamientos en el área del Sendero El Pílon

Inversiones	Área propuesta
Mirador	40 mt ² en la estructura de los volcanes
Mirador para observación de la catarata	20 mt ²
Plataforma de Islas	75 mt ²
Plataforma La Laguna Azul	20 mt ²
Puente sobre el Río Roble	60 mt ²
Puente sobre el Río Celeste.	25 mt ²

Inversiones	Área propuesta
Plataforma en Borbollones	20 mt ²
Plataforma en Teñideros	20 mt ²
Construcción de sala para charlas	40 mt ²

Fuente: (Reyes Gatjens, 2013)

3.4. Plan de inversión

En la **Tabla 9** se presentan las inversiones propuestas para el PNVT, según los montos estipulados en el Plan de Acción 2017 - 2021.

Tabla 9. Plan de inversión

Inversión	Monto en colones
Instrumentos de planificación y monitoreo de impacto	43 050 000,00
Articulación de iniciativas con actores públicos y privados para el fortalecimiento del turismo	26 850 000,00
Infraestructura y servicios	825 250 000,00
Información y comunicación	16 850 000,00
Total	912 000 000,00

Fuente: Elaboración propia, basado en datos del ACAT.

En el Plan de Acción y en el Plan Operativo, se describe detalladamente los montos por actividad, según inversión.

3.5. Gestión operativa para la puesta en marcha del PTS

Para la gestión operativa del PTS, se estable el recurso humano y los puestos y funciones de las personas que estarán asumiendo las diferentes acciones del plan. A continuación el detalle.

Recursos humanos

En un nivel óptimo de funcionamiento del programa en las dos zonas de uso público del parque, se requiere la cantidad de 10 personas:

- Una persona para llevar la coordinación del programa (jefe del programa).
- Cuatro técnicos para la función de control y cobro de los derechos de ingreso al parque. Es necesario que el parque tenga como funcionarios de planta este personal, por lo que la cantidad requerida sería de cuatro (4) funcionarios dedicados al programa de turismo sostenible.
- Cuatro técnicos para la atención personalizada de turistas. Funcionarios para recibir grupos organizados, impartir charlas, brindar información en los espacios de recepción, y control de turismo e interpretación espontánea.
- Un técnico para la contabilidad y gestión administrativa del programa.

Los perfiles del personal que se asignará al Programa de Turismo Sostenible son los siguientes:

Perfiles

Cargos Propuestos y Funciones

Nombre del Cargo	Coordinador del Programa de Turismo Sostenible
Área	Dirección General
Genero	Femenino / Masculino
Perfil	Profesional en turismo, Bilingüe, Experiencia con los clientes, manejo office, conocimientos de planificación y manejo de visitantes.
Estudios mínimos	Licenciado en Administración de empresas turísticas, ecoturismo o afines
Años experiencias	Mínimo 3 años y 1 cargo similar
Subordinado a	Director del área protegida
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección del programa, ▪ Definición de metas ▪ Elaboración de Planes Operativos ▪ Supervisión general del programa de Turismo Sostenible ▪ Realiza análisis costos, beneficios, punto de equilibrio y precios. ▪ Registra ingresos y egresos. ▪ Administración del personal

Fuente: Elaboración propia

Nombre del Cargo	Operadores de Turismo (8 personas)
Área	Turismo Sostenible
Genero	Femenino / Masculino
Perfil	Bilingüe, experiencia en manejo de grupos, atención al cliente, amable, comunicativo, servicial.
Estudios mínimos	Diplomado o Técnico en turismo Licenciado en Administración de empresas turísticas, ecoturismo o afines
Años experiencias	Mínimo 1 año y 1 cargo similar
Subordinado a	Coordinador del Programa de Turismo Sostenible
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientaciones a visitantes ▪ Creación y monitoreo de buzón de quejas y sugerencias ▪ Generación de informes al coordinador ▪ Seguimiento a Planes Operativos ▪ Desarrollo de actividades asignadas por el coordinador

Fuente: Elaboración propia

Nombre del Cargo	Contabilidad
Área	Turismo Sostenible
Genero	Femenino / Masculino
Edad	Entre 30 y 40 años
Perfil	Bilingüe, español-inglés, manejo de programas básicos de cómputo (procesadores de texto, hojas electrónicas, programas financiero-contables, otros). Excelentes relaciones humanas, licencia de conducir vehículos livianos, estar facultado físicamente para el desarrollo de actividades de campo, otros requisitos que la institución solicite.
Estudios mínimos	Bachiller o licenciado en contabilidad o carreras afines.
Años experiencias	Experiencia mínima de 2 años en actividades relacionadas.
Subordinado a	Coordinador del Programa de Turismo Sostenible
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Control contable ▪ Gestión administrativa

Fuente: Elaboración propia

Como parte de la gestión operativa del plan, también se consideran los mecanismos de concesión de servicios no esenciales y la operación de los guías locales. A continuación el detalle.

Implementación de los mecanismos de concesión de servicios no esenciales

Uno de los mecanismos operativos y legales para el mejoramiento de la oferta turística del área protegida es que varios de los servicios a desarrollar sean administrados por terceros, esto es que una organización no gubernamental (ONG), sea la que administre los servicios turísticos mediante una concesión con fundamento en la Ley de biodiversidad Nº 7788, en sus artículos 39 y 40; y el artículo 12 del Reglamento a la Ley de Biodiversidad publicado en el Decreto Ejecutivo Nº 34433-MINAE, el 8 de abril del 2008. Las concesiones o los contratos podrán otorgarse a personas jurídicas, con su personería jurídica vigente, que sean organizaciones sin fines de lucro y tengan objetivos de apoyo a la conservación de los recursos naturales; se les dará prioridad a las organizaciones locales.

Los servicios a concesionar en el PNVT son: estacionamiento, tienda de artesanía y recuerdos, mantenimiento de servicios sanitarios, mantenimiento de senderos y el servicio de guiado.

Además, de mejorar la oferta de los servicios turísticos (que debe ser el principal objetivo), el mecanismo de concesión permite abrir oportunidades de empleo local y dependiendo de la cantidad de turistas que lleguen al parque, generar recursos financieros para la operación del área protegida, y permite liberar a los funcionarios de planta del SINAC para que puedan desarrollar otras tareas.

Estructuración del sistema de guías locales

Como parte del proceso de implementación del sistema de servicios no esenciales es necesario que los guías se organicen de mejor manera, se debe crear reglamentación interna que regule y ordene este servicio de guías para el turismo en la ASP, que incluya normas de conducta de acatamiento obligatorio para quienes resulten acreditados.

Sería conveniente que mientras estas personas se capacitan, puedan practicar junto con los funcionarios del parque, de forma que se familiaricen con los tipos de turistas que visitan el PNVT y con el tipo de consultas que hacen.

Los guías locales deben convertirse en un instrumento fundamental para la atención de los visitantes y de apoyo a la administración del parque. Al proveer un servicio de guiado que está organizado y controlado por el parque, se permitirá mejorar el control de los visitantes dentro de los sitios de uso público, mejorar

la calidad de la experiencia recreativa y educativa de los visitantes y generar empleo local, este último uno de los beneficios del turismo.

Se debe estandarizar el servicio en función de la calidad y armonización de criterios de acuerdo a los objetivos y lineamientos de conservación del ASP.

3.6. Plan de mercadeo

Las ASP de Costa Rica, registran periodos de baja visitación, esto se debe a la estacionalidad que obedece a la reducción del movimiento turístico mundial. Los planes de mercadeo, no solamente se orientan al ingreso de más turistas o al incremento del gasto diario, sino además, por recibir a los turistas que más interés generen para los propósitos del ASP, por supuesto, romper la estacionalidad es un factor clave para estos planes.

3.6.1. Propuesta de promoción y comunicación

La promoción y comunicación de un ASP, va directamente relacionada al éxito o fracaso. El turista actual, es más informado, estudia los sitios al momento de planificar los viajes y aun así, con tanto conocimiento previo, espera que al llegar al sitio, encuentre más de lo esperado. Siempre el turista buscará una gran experiencia un gran recuerdo. Por tanto, estos planes de promoción y comercialización tienen que centrarse en la experiencia de los clientes. Estos planes no pueden considerarse espontáneos, sino que deben estar bien planificados, calculados y a la vez monitoreado. Por tales razones, deben estar basados en objetivos alcanzables y medibles.

Objetivo del plan de mercadeo del PNVT

Ofrecer información sobre los recursos turísticos que posee el PNVT y sus características, para propiciar una experiencia que garantice el disfrute pleno y responsable del visitante.

Objetivos específicos

1. Identificar los canales adecuados para hacer llegar los servicios del PNVT al turismo local e internacional que visita el país, de una forma eficiente y que permita mantener un manejo sostenible de los recursos naturales.

2. Crear canales de distribución que garanticen el acceso de la información, que promueva un flujo de visitación equilibrado, sostenible y responsable.
3. Establecer un esquema de tarifas diferenciadas que apele a cada uno de los segmentos de mercado identificados en el PNVT y que haga llegar los servicios propuestos a los grupos de usuarios adecuados.
4. Posicionar al PNVT como un ASP que tiene una serie de atractivos relacionados con el bosque y la actividad volcánica, e integrar el concepto de Río Celeste como parte de PNVT.
5. Diseñar un plan de medios de comunicación, optimizando el uso de medios regionales que permita llegar a la mayor cantidad de público posible, utilizando la menor inversión.

Con la intención de aclarar de mejor forma el alcance que tiene la planificación que se propone en este documento, se definen los tres posibles niveles en los cuales se enmarcan las acciones estratégicas.

El primero es el *estratégico*. En él las acciones son de mediano o largo plazo, afectan a varias unidades estratégicas, en este caso ASP, y las ejecutan uno o varios de los niveles jerárquicos de la organización. Por ejemplo direcciones de área o administradores de ASP.

Luego se encuentra el nivel *estratégico medio*. En él se involucran los niveles jerárquicos medios, tal es el caso de los administradores de ASP y son acciones y decisiones ejecutadas para plazos medianos o largos. Normalmente afectan a una sola unidad estratégica o ASP y en esto se diferencian de la categoría anterior.

Por último está el nivel *operativo* que se ocupa de las acciones y decisiones que se toman en el día a día, por lo cual afectan el corto plazo y se toman a todo nivel jerárquico, esto quiere decir que tanto los jefes como los funcionarios de menor rango tienen que ejecutar constantemente este tipo de acciones.

Las acciones que se mencionan y proponen en el presente plan son de nivel estratégico y medio. En la **Tabla 10** se proponen acciones y actividades para el Plan de Mercadeo.

Tabla 10: Actividades y Acciones del Plan de Mercadeo

Actividades	Acciones
Establecer una campaña regional	<p>Desarrollar una campaña dirigida, al público metas identificadas, actuales y potenciales.</p> <p>Fomentar, fortalecer y consolidar las alianzas locales entre el parque y la zona de influencia: comunidades, instituciones locales, colegios, universidades, organizaciones sin fines de lucro entre otros.</p> <p>Considerar que toda actividad turística sea sostenible, inclusiva, buscando siempre el bien común.</p> <p>Crear alianzas con Tour Operadores, Cámaras de turismo, Asociaciones de Profesionales de Turismo, el ICT entre otros. Para que todos trabajen bajo los mismos objetivos y se tracen metas similares.</p>
Implementar una comunicación asertiva con los visitantes.	<p>Crear un programa de interpretación ambiental, a fin de capacitar a todos los prestadores de servicios que entran en contacto con el visitante.</p> <p>Acompañar este programa con recursos interpretativos como rotulación, folletería, documentación electrónica, fomento de monografías entre otros.</p> <p>Crear un programa de inducción para nuevos funcionarios y actualización relativos a las iniciativas de comercialización.</p> <p>Fomentar los lazos sentimentales entre el parque y el visitante, con campañas de colaboración durante y post visita.</p> <p>Encontrar un medio efectivo que permita establecer incentivos no monetarios para los actores que promueven una visita responsable al parque</p>
Posicionamiento	<p>Desarrollar de marca:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Diseñar la marca, registro, creación del manual, oficialización. b. Fomento de la marca a nivel regional, nacional e internacional. <p>La expresión gráfica de la marca deberá estar presente en los rótulos de ingreso a los sitios turísticos y rotulación interna. También se imprimirá en material publicitario, comunicados internos o externos.</p>
Desarrollo de iniciativa mancomunadas con los actores	<p>Fomentar la visita a un destino con una visión de sostenibilidad y responsabilidad. El PNVT está inmerso en una región, todos los empresarios a los alrededores, tendrán más capacidad de atraer clientes, si la promoción está enfocada en circuitos o rutas, que integre a todos los prestadores de servicios.</p>

Actividades		Acciones
locales y regionales para la promoción y publicidad		Diseñar un plan de medios que identifique los medios regionales idóneos para promocionarse, y cuantifique su alcance (valorando costo-beneficio). Desarrollo de la cadena de valor del turismo, involucrando, a: tour operadores, instituciones educativas, establecimientos de hospedaje o restaurantes, agencias de alquiler de vehículos, transportistas, administradores de sitios web, agencias de viajes, entre otros.
Diseñar un sistema de tarifas diferenciadas que promueva una mejor distribución de la visitación en el PNVT		Definir tarifas de acuerdo a los segmentos de mercado identificados. Coordinar esfuerzos con las otras Áreas de Conservación vecinas (Área de Conservación Guanacaste -ACG, Área de Conservación Arenal Huetar Norte -ACAHN) para integrarlas en los decretos de tarifas o bien cualquier otro mecanismo administrativo legal.

Fuente: Elaboración propia

Estrategias de comunicación hacia lo externo e interno del PNVT

La dinámica de comunicación debe ir enfocada a dar a conocer todos los atractivos del PNVT, así como su función ambiental en la zona norte del país.

El Río Celeste es definitivamente el atractivo más posicionado al punto que la promoción al lugar se hace con ese nombre y no se reconoce como parte del PNVT. Es por eso prioridad en la campaña de comunicación crear una asociación entre ambos conceptos, y que predomine el de PNVT como uno que engloba al de Río Celeste. Debe agregarse que el PNVT contiene más atractivos y que esos deben formar parte de la promoción que se haga.

Las acciones en materia de promoción se proponen en varios niveles.

Nivel Nacional

Para lograr acceso a él, debe actuarse en conjunto y de manera planificada con otras ASP. Puede para esto aprovecharse presupuesto de donaciones, recursos internos y utilizar el recurso de los comunicados de prensa para ganar atención a través de las notas de prensa. Es conveniente en este nivel tratar temas

generales como la importancia del turismo sobre naturaleza y sus beneficios y dar a conocer los atractivos principales de las áreas protegidas más importantes del país.

Un mayor grado de intensidad debe recibir la campaña con *medios regionales*, que requiere menor presupuesto y puede tener un impacto más importante a nivel de personas que se relacionan con frecuencia con el PNVT. Aquí es donde se debe incorporar fuertemente la idea de Río Celeste como parte de PNVT y no como un atractivo independiente. De seguido se mencionan algunas de las acciones más importantes:

- Identificación de medios locales en los cuales establecer una campaña permanente dirigida a distribuidores y comunidades aledañas
- Uso de banners en sitios de operadores Web por medio de canje
- Pauta en estos medios distribuyendo el presupuesto de manera que se optimice la frecuencia de los comerciales, uso de comunicados de prensa

Nivel interno

Un nivel aún más específico es el de la *comunicación interna*. Esta constituye una serie de acciones que permitirán aumentar la satisfacción del usuario permitiéndole aumentar su nivel de conocimiento del PNVT, facilitarle el traslado dentro del mismo, entre otros beneficios. Se recomienda implementar programas de rotulación en el centro de visitantes, kioscos informativos, senderos y mantenimiento de la rotulación. Un programa educativo con objetivos dirigidos a todos los segmentos que visitan el PNVT, de manera que cada grupo tenga niveles de aprendizaje sobre aspectos biofísicos e históricos relevantes del parque y su entorno.

La rotulación es una parte de la infraestructura que interactúa de una forma constante con el turista y puede ayudar a guiar su comportamiento durante su recorrido a lo largo del parque, de una manera que contribuya al logro de los objetivos de conservación. Tanto la rotulación a lo largo de todo el PNVT como las exhibiciones que se ponen a disposición de los visitantes en el centro de visitantes deben tener una unidad temática. Se parte de hacer una explicación más a fondo de la ciencia detrás de los principales atractivos y otras curiosidades relacionadas con ellas. Se recomienda el uso de un sistema de normas en la rotulación de los internacionalmente probados, que clasifique la información que ofrece la rotulación según si son advertencias, datos, señales de orientación y generar un sistema de reconocimiento con base en colores. Parte de la comunicación interna comprende la *inducción al personal* sobre los programas de mercadeo y promoción que se están implementando, de manera que pueda ponerlos en práctica de manera eficiente.

Deben ofrecerse de manera periódica, para que se mantengan actualizados sobre posibles cambios al programa.

Se procederá a la denominación de un *nombre de marca* que se utilizará repetidamente en cada mención interna y externa. Cada referencia a esta ASP debe utilizarse para permitir un posicionamiento más fuerte. A este nombre que será preferiblemente Parque Nacional Volcán Tenorio (y que existe posibilidad de hacerlo tanto como un registro de marca propiamente o como una denominación de origen), debe unirse un diseño gráfico característico único que de igual manera debe usarse en cada mención o documento que se cree. Ambos unidos representarán el logotipo de esta ASP.

Para hacerlo posible debe recurrirse a un registro de marca en el Registro Nacional de marcas para las categorías pertinentes. Este logotipo deberá estar presente en los rótulos de ingreso del parque y parte de la rotulación interna, publicidad y comunicados, impresos que se ofrezcan en el centro de visitantes, comunicaciones oficiales del SINAC, brochures y materiales promocionales de intermediarios tales como agencias de viajes, tour operadores, etc. previa existencia de acuerdos de cesión de derechos.

Canales de distribución

La motivación principal para visitar el PNVT es la catarata y el río celeste, sin embargo, el PNVT tiene otros atractivos que se pueden y deben potencializar, para incrementar tiempo de visita, gasto promedio, diversificar la oferta, a fin que el visitante viva, una gran experiencia turística

Existen distintos canales de distribución que se pueden ampliar y consolidar, a medida que se incluyan más y mejores actores de turismo de la región.

Potencializar los canales de distribución puede tener impactos positivos en el producto turísticos, debido a que:

1. El producto turístico es un destino, con actividades complementarias, con distintos y a veces todos prestadores de servicios e incluye servicios complementarios no turísticos.
2. El producto turístico, tiene distintas fases, por esa razón tiene que ser analizado y retroalimentado constantemente por todos los involucrados en el destino en la prestación de servicios.
3. Son medios eficaces para una difusión asertiva de la información del ASP tendiente a persuadir al público objetivo.

4. Dentro de la gran gama de oportunidades, ayudara a ajustar la oferta a las necesidades del visitante.

Para el diseño de los canales de producción se deben tomar en cuenta los siguientes pasos:

Paso 1. Creación de línea base: es prioritario identificar y registrar, correctamente y conformar una base de datos con la información de los intermediarios, sean éstos regionales, nacionales o internacionales.

Esta línea base - no tiene que ser compleja – se elabora a fin de clasificar a los diferentes actores por categoría: a) tour operadores b) instituciones educativas c) agencias de viajes d) administradores de páginas web e) transportistas, entre otros. Puede incluir, nombre de contactos, teléfonos, email, sitios web, su público objetivo, sus canales de comercialización, tipos de turismo que fomentan (ecoturismo, aventura, cultural, etc.).

Paso 2. Reservaciones online, en la actualidad, todos los destinos están promoviendo herramientas inteligentes, como parte del marketing 3.0. Este tipo de reservaciones han demostrado, que facilitan la elección de los destinos. Es evidente que el uso de equipos informáticos y celulares incrementa en el planeta.

Es ideal que estas reservaciones se realicen en el sitio web. Además de estos se debe de fomentar los link, hacia el sitio de reservas desde las redes sociales tales como: Facebook, Twitter, entre otros.

Paso 3. Eventos de intercambio de información y socialización con los tour operadores y empresarios turísticos de la región.

Como parte de estos incentivos a los intermediarios se pueden establecer los siguientes:

- Comunicación expedita con la administración del ASP.
- En la medida de lo posible se les debe asegurar espacio para sus clientes.
- Acceso diferenciado al ASP (donde no tengan que hacer fila para registrarse).
- Programa de capacitación, gestionado por medio de la administración del parque.
- Acceso continuo y de primera mano a: resultado de investigaciones (vida silvestre, aspectos climáticos, aspectos culturales, recursos marinos, etc.) y análisis de encuestas aplicadas a los visitantes.
- Organización de una actividad conjunta con personal del ASP (según sitios de visitación), donde los distribuidores podrán traer a sus familias para disfrutar y mostrarles los atributos del sitio.

- Ser los primeros invitados a actividades de promoción de experiencias turísticas (tours de familiarización) y otras actividades de promoción (Open House, por ejemplo).

Diseño de material informativo y educativo

Como una buena práctica de turismo sostenible, para incrementar la satisfacción de los clientes y lograr una visita responsable se encuentra el saber direccionar a los visitantes para que adquieran una actitud positiva hacia el ecosistema. En este contexto, las reproducciones de materiales informativos son muy valiosos.

La interpretación general del PNVT debe tratar de concientizar a los visitantes sobre la fragilidad que caracteriza a los ecosistemas y su importancia sobre la vida humana. Para la información que se suministrará al visitante en el sitio, es necesario:

- a. Diseñar un folleto actualizado de información general del ASP.
- b. Diseñar una auto-guía de interpretación ambiental para los diferentes senderos, que pueda ser descargada como una aplicación celular o un documento corto e interactivo.

Esta información, debe estar colocada en los sitios de distribución de turistas, como el aeropuerto, las fronteras, puertos marítimos, y es otra de las actividades coordinadas con las cámaras de turismo, ICT u otras instituciones con operaciones en el aeropuerto (compañías de alquiler de vehículos, tiendas de souvenir, entre otras). Esto hace necesario el diseñar material promocional pensado en los sitios donde se ubicará, incorporando información relativa a los atractivos, como llegar a los sitios (autobús, taxi, etc.), rutas de acceso, tiempo de duración de las actividades que se pueden realizar, tours guiados disponibles, precio del tiquete de admisión, precios por derecho de camping y un pequeño croquis de la infraestructura existente para disfrute del visitante.

La información, cuando se diseña de forma atractiva y acorde a los espacios de los clientes, también se convierte en un souvenir, por tanto las dimensiones de estos materiales, son muy importantes y se debe considerar la opinión del turismo antes de diseñarlos.

Orientación para la fijación de precios

Es urgente revisar la forma de establecer el precio de las tarifas definidas para las ASP del SINAC. El decreto de tarifas debe sufrir una modificación con el fin de cambiar la forma en la que se deben establecer los precios. Toda propuesta de fijación de precios debe considerar ciertos factores (ver **Tabla 11**), tanto internos

como externos, que inciden en el establecimiento del precio del servicio o producto a ofrecer. Estos factores son:

Tabla 11. Factores para el establecimiento de precios

Factores internos	Factores externos
Objetivos del mercadeo	Estructura del mercado y la demanda
Estrategia del mix de mercadeo	Competencia
Costes, factores organizativos	Otros factores como economía, intermediarios, etc.

Fuente: Elaboración propia

Técnicas que existen para fijación de precios, entre ellas:

1. Fijación de precios basada en el coste: consiste en añadir un margen de ganancia estándar al coste del producto o servicio.
2. Fijación de precios basada en objetivos de beneficios: consiste en cubrir los gastos de producción y comercialización de un producto en el mercado, o para conseguir el porcentaje de beneficio deseado.
3. Fijación de precios basado en el valor: consiste en establecer el precio según el valor percibido del producto o servicio, esta utiliza la percepción del valor por parte del comprador, no el coste del vendedor.
4. Fijación de precios basado en la competencia: establece los precios para oponerse a la competencia, prestando menos atención a los costes o a la demanda.
5. Fijación de precios para la penetración en el mercado: consiste en fijar un precio inicial bajo para penetrar en el mercado rápidamente y con amplitud, la meta es ganar cuota de mercado.
6. Fijación de precios por paquetes de productos: consiste en comercializar un “paquete” que combina varios productos y/o servicios con un precio más competitivo (inferior a la suma de los precios de cada producto o servicio adquirido de forma individual).
7. Descuentos por volumen: consiste en ofrecer tarifas especiales estimular las compras en grupo.
8. Discriminación de precios: consiste en discriminar entre los diferentes segmentos del mercado que adquieren el producto o servicio que se ofrece.

Cualquiera de estas estrategias o técnicas se puede aplicar con el fin de aumentar u ordenar (filtrar) la visitación a los sitios conservados y conectarse con el área de influencia.

3.7. Plan de Acción para el corto, mediano y largo plazo

Plan de Acción Parque Nacional Volcán Tenorio

2017 -2021

Objetivo 1. Establecer e Implementar instrumentos de planificación y medidas para monitorear el impacto de la actividad turística y tomar acciones de manejo para que esta se desarrolle dentro de un marco de sostenibilidad

Actividades	Producto esperado	Verificador	Responsable	Costo estimado (colones)	% Cumplimiento Anual 2017				% Cumplimiento Anual 2018				% Cumplimiento Anual 2019				% Cumplimiento Anual 2020				% Cumplimiento Anual 2021			
					T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración de un estudio de capacidad de carga	Estudio de capacidad de carga elaborado y conocido por los funcionarios	Documento de estudio elaborado	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	8,000,000																				
Efectuar sesiones de divulgación del Reglamento de uso público del Parque	Usuarios informados	Lista de firmas de asistentes	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	400,000																				
Elaborar el Plan de Manejo de flujo de visitantes	Documento elaborado y aprobado por el Consejo Regional del Área de Conservación –CORAC.	Acuerdo del CORAC	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	8,000,000																				
Implementar el Plan de Manejo de flujo de visitantes y ejecutar acciones de manejo	Instrumento aplicándose	Informes de aplicación	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	10,000,000																				
Elaborar protocolos para la atención y manejo de incidentes en el Parque	Protocolos elaborados según tipo de incidente en conjunto con el Comité local de emergencias	Protocolos escritos	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500,000																				

Actividades	Producto esperado	Verificador	Responsable	Costo estimado (colones)	% Cumplimiento Anual 2017				% Cumplimiento Anual 2018				% Cumplimiento Anual 2019				% Cumplimiento Anual 2020				% Cumplimiento Anual 2021			
					T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Implementar protocolos para la atención de incidentes en el Parque	Protocolos listos e implementándose	Documentos	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500,000																				
Definir las normas y procedimientos para efectuar cierres parciales o totales del acceso a las zonas de uso público del Parque	Normas y procedimientos preparados	Documentos	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	150,000																				
Aplicar las normas y procedimientos para efectuar cierres parciales o totales del acceso a las zonas de uso público del Parque	Normas y procedimientos en aplicación	Expediente de Resoluciones u otros documentos	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500,000																				
Efectuar recorridos de vigilancia y supervisión en las zonas de uso público para velar por el cumplimiento de las normas establecidas y seguridad del visitante.	Plan de recorridos elaborado	Informes escritos	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	1,000,000																				
Evaluación de la implementación del Plan de Turismo Sostenible	Resultado de evaluación del indicador según metodología de evaluación de la efectividad de la gestión	Calificación obtenida	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	1,500,000																				

Actividades	Producto esperado	Verificador	Responsable	Costo estimado (colones)	% Cumplimiento Anual 2017				% Cumplimiento Anual 2018				% Cumplimiento Anual 2019				% Cumplimiento Anual 2020				% Cumplimiento Anual 2021			
					T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Revisión y actualización del Plan de Turismos Sostenible	Plan revisado y actualizado	Documento	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500,000																				
Elaboración de un plan de emergencias para el parque	Plan de emergencia puesto en marcha por parte de los funcionarios	Señalización y documento de plan	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500,000																				
Divulgar la designación del Parque Nacional Volcán Tenorio "Reserva de la Biosfera Agua y Paz"	Mayor promoción del PNVT	Material promocional incluye la designación: Reserva de Biosfera Agua y Paz	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500,000																				
Fomento del valor cultural que tiene las comunidades aledañas y su relación con el Parque Nacional	Inventario y caracterización de elementos culturales	Documento diagnóstico y caracterización	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	1,000,000																				
Implementación de los instrumentos de planificación y ordenamiento de la actividad turística que posee el parque (manejo de flujo de visitantes, plan de ordenamiento de la actividad turística y estrategia de turismo sostenible)	Actividad de turismo desarrollándose de una forma responsable, regulada y manejada por la administración	Informes de aplicación herramienta Manejo Flujos de Visitación con propuestas de acciones de manejo	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	5,000,000																				

Actividades	Producto esperado	Verificador	Responsable	Costo estimado (colones)	% Cumplimiento Anual 2017				% Cumplimiento Anual 2018				% Cumplimiento Anual 2019				% Cumplimiento Anual 2020				% Cumplimiento Anual 2021			
					T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Implementación de los instrumentos de manejo ambiental que posee el parque (Plan general de manejo, reglamento de uso público y la herramienta de evaluación de la efectividad de la gestión, otros)	Actividad turística desarrollándose acorde con la normativa definida y bajo criterios técnicos para la sostenibilidad de los recursos naturales	Informes correspondientes	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	5,000,000																				

T: Trimestre

Objetivo 2. Promover la articulación de iniciativas con actores públicos y privados para el fortalecimiento de la actividad turística

Actividades	Producto esperado	Verificador	Responsable	Costo estimado	% Cumplimiento Anual 2017				% Cumplimiento Anual 2018				% Cumplimiento Anual 2019				% Cumplimiento Anual 2020				% Cumplimiento Anual 2021			
					T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Establecer coordinación y ejecutar acciones conjuntas con la Fuerza Pública y Cruz Roja para aumentar la seguridad del visitante y la atención de incidentes sobre todo en temporada de mayor visitación.	Coordinación establecida y acuerdos tomados en conjunto	Ayudas memorias	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	2,500,000																				
Elaboración conjunta con otras instituciones de la Estrategia Regional de Turismo, con el propósito de planificar de mejor manera la actividad turística	Estrategia Regional de Turismo	Registro fotográfico, listas de asistencias y documento de estrategia	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	2,500,000																				
Coordinación de esfuerzos con las organizaciones locales y con empresas turísticas regionales para capacitación en servicios turísticos en coordinación con el INA e ICT	Plan de capacitación elaborado e implementándose acorde a requerimientos	Aportes presupuestarios aprobados Registro fotográfico, listas de asistencias a las sesiones de capacitación	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	5,000,000																				
Identificar e implementar acciones de coordinación y alianzas con organizaciones locales para fomentar el desarrollo de servicios complementarios y la sostenibilidad de la actividad turística entorno al Parque Nacional".	Alianzas establecidas con organizaciones locales	Informes escritos, memorias de reunión	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500,000																				
Establecer un Convenio de Colaboración con la Asociación de guías de turismo local	Convenio establecido y aprobado en CONAC	Documento	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500,000																				
Elaborar y ejecutar un Plan de acción específico con la Asociación de Guías Locales para la gestión sostenible y responsable de la actividad turística del Parque, incluyendo un Plan de capacitación y fortalecimiento de la organización.	Plan de trabajo elaborado e implementándose	Documento	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	5,000,000																				

Actividades	Producto esperado	Verificador	Responsable	Costo estimado	% Cumplimiento Anual 2017				% Cumplimiento Anual 2018				% Cumplimiento Anual 2019				% Cumplimiento Anual 2020				% Cumplimiento Anual 2021			
					T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Implementar Convenio de Colaboración con el Centro Científico Tropical en lo referente al tema de turismo	Plan de trabajo elaborado e implementándose	Documento	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	2,500,000																				
Participar en la organización y ejecución de eventos de divulgación de la oferta turística a nivel local y regional.	Al menos un evento de divulgación ejecutado por año	Fotografías	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	2,500,000																				
Participar en eventos de coordinación e intercambio de información con Cámaras de Turismo a nivel Local y Regional.	Al menos un evento de coordinación por trimestre ejecutado	Informes escritos, memorias de reunión	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	2,500,000																				
Caracterizar servicios no esenciales o accesorios a organizaciones locales para mejorar el servicio a visitante al Parque Nacional.	Servicios no esenciales identificados y caracterizados	Informes escritos, memorias de reunión	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500,000																				
Contratar servicios no esenciales o accesorios a organizaciones locales para mejorar el servicio a visitante al Parque Nacional.	Al menos tres Servicios Concesionados	Documentos de contratos	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	2,500,000																				
Coordinación con el ICT para procurar que el destino turístico se promueva como Parque Nacional Volcán Tenorio y no solo como la catarata de Río Celeste	Promoción integral del PNVT por parte del ICT	Oficio dirigido al ICT. Material de promoción	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	100,000																				
Fomento de alianzas estratégicas con el sector público y privado	Ejecución de acciones conjuntas a nivel interinstitucional	Documento donde se reflejen las acciones, minutas de reuniones	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	250,000																				

Objetivo 3. Desarrollar facilidades y servicios para la atención y manejo de visitantes

Actividades	Producto esperado	Verificador	Responsable	Costo estimado	% Cumplimiento Anual 2017				% Cumplimiento Anual 2018				% Cumplimiento Anual 2019				% Cumplimiento Anual 2020				% Cumplimiento Anual 2021			
					T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración de un Plan de Infraestructura del Parque que incluya el diseño de sitio para el ordenamiento de la infraestructura turística (Incluye estacionamientos, recepción, sala de información, oficina de guías, tienda, senderos, miradores, puentes, etc.)	Plan elaborado incluyendo el diseño de sitio y planos constructivos	Documento elaborado y planos constructivos	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	10,000,000																				
Implementación del Plan de Infraestructura del Parque que incluya el diseño de sitio para el ordenamiento de la infraestructura turística	Plan implementándose	Fotografía e informe	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	800,000,000																				
Equipamiento de oficinas de atención al visitante y salas de información	Oficinas salas de información equipadas	Fotografía e inventarios	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	5,000,000																				
Elaboración e implementación de Plan de rotulación externa e interna del Parque	Rotulación instalada	Fotografías de rotulación instalada	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	5,000,000																				
Elaboración de Plan de interpretación ambiental	Plan elaborado	Documento	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	250,000																				
Ejecución de Plan de Interpretación ambiental	Plan implementándose	Fotografías de rótulos y paneles	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	5,000,000																				

Objetivo 4. Gestionar la información y comunicación vinculada a la actividad turística

Actividades	Producto esperado	Verificador	Responsable	Costo estimado	% Cumplimiento Anual 2017				% Cumplimiento Anual 2018				% Cumplimiento Anual 2019				% Cumplimiento Anual 2020				% Cumplimiento Anual 2021			
					T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Contar con un sistema para registrar y sistematizar la información producto de la actividad turística que se desarrolla en el Parque de forma que logre ser utilizada por usuarios internos y externos.	Sistema o base de datos diseñada	Base de datos digital	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	1,000,000																				
Ingreso de información para mantener actualizado el sistema de información relacionada con la visitación que recibe el Parque	Base de datos de visitación actualizada	Base de datos digital con información	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500,000																				
Elaborar y aplicar encuesta para conocer la percepción del visitante sobre las facilidades y los servicios recibidos durante la visita.	Se conoce la percepción del visitante a través de la aplicación de encuesta utilizando una muestra científicamente válida	Documentos encuestas llenas y archivados	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500,000																				
Tabular y analizar resultados de la aplicación de la encuesta de percepción.	Informes trimestrales del análisis de resultados	Documento	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500,000																				
Elaborar y mantener actualizada un directorio digital de nombres, números telefónicos y correos electrónicos de empresas, personas, organizaciones e instituciones relacionadas o usuarios a la actividad turística del Parque.	Directorio actualizado en formato digital	Directorio electrónico	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500,000																				

Actividades	Producto esperado	Verificador	Responsable	Costo estimado	% Cumplimiento Anual 2017				% Cumplimiento Anual 2018				% Cumplimiento Anual 2019				% Cumplimiento Anual 2020				% Cumplimiento Anual 2021			
					T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Desarrollar y mantener un Plan de información y comunicación oficial sobre información de relevancia relacionada a la actividad turística del Parque dirigido a usuarios y grupos de interés.	Plan de comunicación e información del PNVT en funcionamiento usando medios electrónicos	Documento físico y digital	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500,000																				
Elaborar Términos de referencia para el desarrollo de un estudio que determine el aporte de la presencia del Parque y sus atractivos a la economía local, regional y nacional	Términos de Referencia elaborados	Documento	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	100,000																				
Desarrollo del estudio del aporte del Parque y sus atractivos a la economía local, regional y nacional.	Informe de resultados físico y digital	Documento	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	10,000,000																				
Desarrollo de evento de divulgación de los resultados del estudio ante los grupos de interés.	Grupos de interés informados y sensibilizados de aporte del Parque a la economía local	Lista de asistencia y fotografías	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	250,000																				
Instalación de un sistema de cobros en línea	Sistema de cobro de entrada al parque funcionando en línea	Verificación del sistema por medios electrónicos	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500,000																				
Elaboración de un Plan de Mercadeo y Comunicación del parque	Plan de comunicación e información del PNVT en funcionamiento	Documento de plan	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500,000																				
Adquisición de equipo audiovisual para la educación ambiental, publicidad y atención a turistas	Equipo audiovisual adquirido	Facturas de compra del equipo audiovisual	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	2,000,000																				

Fuente: Elaboración Propia

3.8. Plan Operativo Anual 2017

OBJETIVO 1. Establecer e Implementar instrumentos de planificación y medidas para monitorear el impacto de la actividad turística y tomar acciones de manejo para que esta se desarrolle dentro de un marco de sostenibilidad

Actividades	Producto esperado	Verificador	Responsable	Costo estimado	% Cumplimiento Anual 2017			
					T 1	T 2	T 3	T 4
Elaboración de un estudio de capacidad de carga	Estudio de capacidad de carga elaborado y conocido por los funcionarios	Documento de estudio elaborado	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	8.000.000				
Efectuar sesiones de divulgación del Reglamento de uso público del Parque	Usuarios informados	Lista de firmas de asistentes	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	400.000				
Elaborar el Plan de Manejo de flujo de visitantes	Documento elaborado y aprobado por el CORAC	Acuerdo del CORAC	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	8.000.000				
Implementar el Plan de Manejo de flujo de visitantes y ejecutar acciones de manejo	Instrumento aplicándose	Informes de aplicación	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	1.111.111				
Elaborar protocolos para la atención y manejo de incidentes en el Parque	Protocolos elaborados según tipo de incidente en conjunto con el Comité local de emergencias	Protocolos escritos	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500.000				
Implementar protocolos para la atención de incidentes en el Parque	Protocolos listos e implementándose	Documentos	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500.000				
Definir las normas y procedimientos para efectuar cierres parciales o totales del acceso a las zonas de uso público del Parque	Normas y procedimientos preparados	Documentos	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	150.000				
Aplicar las normas y procedimientos para efectuar cierres parciales o totales del acceso a las zonas de uso público del Parque	Normas y procedimientos en aplicación	Expediente de Resoluciones u otros documentos	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	29.412				

Actividades	Producto esperado	Verificador	Responsable	Costo estimado	% Cumplimiento Anual 2017			
					T 1	T 2	T 3	T 4
Efectuar recorridos de vigilancia y supervisión en las zonas de uso público para velar por el cumplimiento de las normas establecidas y seguridad del visitante.	Plan de recorridos elaborado	Informes escritos	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	200.000				
Evaluación de la implementación del Plan de Turismo Sostenible	Resultado de evaluación del indicador según metodología de evaluación de la efectividad de la gestión	Calificación obtenida	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	600.000				
Elaboración de un plan de emergencias para el parque	Plan de emergencia puesto en marcha por parte de los funcionarios	Señalización y documento de plan	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500.000				
Promover la designación del Parque Nacional Volcán Tenorio "Reserva de la Biosfera Agua y Paz"	Mayor promoción del PNVT	Material promocional incluye la designación: Reserva de Biosfera Agua y Paz	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500.000				
Implementación de los instrumentos de manejo ambiental que posee el parque (Plan general de manejo, reglamento de uso público y la herramienta de evaluación de la efectividad de la gestión, otros)	Mayor conciencia de los funcionarios y visitantes sobre el tema ambiental	Informes correspondientes Materiales donde se visualice los esfuerzos ambientales	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	1.000.000				

Objetivo 2 Promover la articulación de iniciativas con actores públicos y privados para el fortalecimiento de la actividad turística

Actividades	Producto esperado	Verificador	Responsable	Costo estimado	% Cumplimiento Anual 2017			
					T 1	T 2	T 3	T 4
Establecer coordinación y ejecutar acciones conjuntas con la Fuerza Pública y Cruz Roja para aumentar la seguridad del visitante y la atención de incidentes sobre todo en temporada de mayor visitación.	Coordinación establecida y acuerdos tomados en conjunto	Ayudas memorias	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	2.500.000				
Elaboración conjunta con otras instituciones de la Estrategia Regional de Turismo, con el propósito de planificar de mejor manera la actividad turística	Estrategia Regional de Turismo	Registro fotográfico, listas de asistencias y documento de estrategia	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	2.500.000				
Coordinación de esfuerzos con las organizaciones locales y con empresas turísticas regionales para capacitación en servicios turísticos en coordinación con el INA e ICT	Plan de capacitación elaborado e implementándose acorde a requerimientos	Aportes presupuestarios aprobados Registro fotográfico, listas de asistencias a las sesiones de capacitación	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	1.000.000				
Identificar e implementar acciones de coordinación y alianzas con organizaciones locales para fomentar el desarrollo de servicios complementarios y la sostenibilidad de la actividad turística entorno al Parque Nacional".	Alianzas establecidas con organizaciones locales	Informes escritos, memorias de reunión	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500.000				
Establecer un Convenio de Colaboración con la Asociación de guías de turismo local	Convenio establecido y aprobado en CONAC	Documento	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500.000				
Elaborar y ejecutar un Plan de acción específico con la Asociación de Guías Locales para la gestión sostenible y responsable de la actividad turística del Parque, incluyendo un Plan de capacitación y fortalecimiento de la organización.	Plan de trabajo elaborado e implementándose	Documento	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	555.555				

Actividades	Producto esperado	Verificador	Responsable	Costo estimado	% Cumplimiento Anual 2017			
					T 1	T 2	T 3	T 4
Implementar Convenio de Colaboración con el Centro Científico Tropical en lo referente al tema de turismo	Plan de trabajo elaborado e implementándose	Documento	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500.000				
Participar en la organización y ejecución de eventos de divulgación de la oferta turística a nivel local y regional.	Al menos un evento de divulgación ejecutado por año	Fotografías	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500.000				
Participar en eventos de coordinación e intercambio de información con Cámaras de Turismo a nivel Local y Regional.	Al menos un evento de coordinación por trimestre ejecutado	Informes escritos, memorias de reunión	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	375.000				
Caracterizar servicios no esenciales o accesorios a organizaciones locales para mejorar el servicio a visitante al Parque Nacional.	Servicios no esenciales identificados y caracterizados	Informes escritos, memorias de reunión	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500.000				
Coordinación con el ICT para procurar que el destino turístico se promocióne como Parque Nacional Volcán Tenorio y no solo como la catarata de Río Celeste	Promoción integral del PNVT por parte del ICT	Oficio dirigido al ICT. Material de promoción	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	100.000				
Fomento de alianzas estratégicas con el sector público y privado	Ejecución de acciones conjuntas a nivel interinstitucional	Documento donde se reflejen las acciones, minutas de reuniones	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	250.000				

Objetivo 3. Desarrollar facilidades y servicios para la atención y manejo de visitantes

Actividades	Producto esperado	Verificador	Responsable	Costo estimado	% Cumplimiento Anual 2017			
					T 1	T 2	T 3	T 4
Elaboración de un Plan de Infraestructura del Parque que incluya el diseño de sitio para el ordenamiento de la infraestructura turística (Incluye estacionamientos, recepción, sala de información, oficina de guías, tienda, senderos, miradores, puentes, etc.)	Plan elaborado incluyendo el diseño de sitio y planos constructivos	Documento elaborado y planos constructivos	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	10.000.000				
Implementación del Plan de Infraestructura del Parque que incluya el diseño de sitio para el ordenamiento de la infraestructura turística	Plan implementándose	Fotografía e informe	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	800.000.000				

Objetivo 4. Gestionar la información y comunicación vinculada a la actividad turística

Actividades	Producto esperado	Verificador	Responsable	Costo estimado	% Cumplimiento Anual 2017			
					T 1	T 2	T 3	T 4
Contar con un sistema para registrar y sistematizar la información producto de la actividad turística que se desarrolla en el Parque de forma que logre ser utilizada por usuarios internos y externos.	Sistema o base de datos diseñada	Base de datos digital	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	1.000.000				
Elaborar y aplicar encuesta para conocer la percepción del visitante sobre las facilidades y los servicios recibidos durante la visita.	Se conoce la percepción del visitante a través de la aplicación de encuesta utilizando una muestra científicamente válida	Documentos encuestas llenas y archivados	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500.000				
Tabular y analizar resultados de la aplicación de la encuesta de percepción.	Informes trimestrales del análisis de resultados	Documento	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	100.000				
Elaborar y mantener actualizada un directorio digital de nombres, números telefónicos y correos electrónicos de empresas, personas, organizaciones e instituciones relacionadas o usuarios a la actividad turística del Parque.	Directorio actualizado en formato digital	Directorio electrónico	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	29.411				
Desarrollar y mantener un Plan de información y comunicación oficial sobre información de relevancia relacionada a la actividad turística del Parque dirigido a usuarios y grupos de interés.	Plan de comunicación e información del PNVT en funcionamiento usando medios electrónicos	Documento físico y digital	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	78.947				
Elaborar Términos de referencia para el desarrollo de un estudio que determine el aporte de la presencia del Parque y sus atractivos a la economía local, regional y nacional	Términos de Referencia elaborados	Documento	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	100.000				
Elaboración de un Plan de Mercadeo y Comunicación del parque	Plan de comunicación e información del PNVT en funcionamiento	Documento de plan	Administración del Parque y Coordinador (a) del Programa de Turismo Sostenible del PNVT	500.000				

IV. Acciones de manejo para prevenir o mitigar el impacto de la actividad turística

4.1. Monitoreo del PTS

Para el monitoreo existe una metodología oficial por parte del SINAC, denominada “Manejo de flujos de visitación”, cuyos componentes son social, manejo y de recursos, que para efectos de este Parque Nacional un grupo de técnicos del ACAT, ha iniciado su aplicación, esfuerzos que se presentan en las siguientes tablas. Esta metodología se pretende aplicar y está incluida como parte del Plan de Acción con el Plan de Manejo de Flujos de visitantes programado para el año 2017.

Es muy importante considerar, que la actividad turística genera impactos negativos, que muchas veces no son percibidos, directamente por los humanos y si, por el comportamiento de las especies silvestres en sus hábitat, registrando cambios en el comportamiento como migraciones, dificultades en la reproducción, cambios entre las relaciones de las especies.

Muchos de estos impactos, en la mayoría de los casos son difíciles de observar y medir, sin no existe el personal dedicado al monitoreo. Por tanto, es fundamental, que en este tipo de acciones, todos los involucrados en la prestación de los servicios, realicen, en cada momento observaciones y anotaciones.

"los impactos indican la alteración que la ejecución de un proyecto introduce en el medio, expresada por la diferencia entre la evolución de éste "sin" y "con" proyecto" Gómez Orea (1994:19).

El presente plan ha considerado la **Herramienta para la Evaluación de la Efectividad de Manejo de las Áreas Silvestres Protegidas de Costa Rica** para el monitoreo de los impactos, el cual es *un instrumento de trabajo para medir o calificar los procesos de administración y gestión de un área silvestre protegida (ASP), en un momento dado, considerando las condiciones imperantes, para luego comparar los resultados obtenidos con las metas programadas.*

4.2. Análisis de los impactos actuales

"Los impactos indican la alteración que la ejecución de un proyecto introduce en el medio, expresada por la diferencia entre la evolución de éste "sin" y "con" proyecto" Gómez Orea (1994:19). En la **Tabla 12** se mencionan algunos de los impactos ambientales generados por turismo.

Tabla 12. Impactos ambientales generados por el turismo y medidas de prevención

Impactos ambientales	Medidas de prevención	Medidas de mitigación
Impactos en ecosistemas		
Alimentación de fauna silvestre	Charlas introductorias Paneles informativos Prohibición clara de esta actividad Prohibición de consumo de alimentos Eliminar sitios de alimentación artificial (solo permitida para expertos por razones científicas)	Recorridos de control por parte del personal
Exceso de lodo de laderas sobre el río y laguna por pisadas de los visitantes.	Ejecutar plan de mantenimiento de senderos. Reforzamiento del suelo en los senderos, con madera, para evitar impacto de pisadas.	Alejar senderos de la ladera de los ríos y laguna Eliminación de senderos en suelos sensibles a derrumbes o frágiles.
Extracción de especies	Charlas introductorias. Observación de los guías sobre el comportamiento del visitante Recorridos de control de personal	
Erosión	Identificación de escorrentía superficial y tratamiento de suelos.	Durante altas lluvias cerrar senderos frágiles a derrumbes. Dividir los grupos en grupos más pequeños, siempre con la orientación de guía.
Contaminación		
Residuos biodegradables	Prohibición de consumo de alimentos en los senderos. Turista debe cargar con sus desechos.	Recorridos de control

Impactos ambientales		Medidas de prevención	Medidas de mitigación
Residuos biodegradables	no	Información al visitante previo y en el sitio. Recorridos de control	
Aguas residuales		Tratamiento de aguas jabonosas. Usos adecuados de sistemas de filtros para aguas residuales.	
Sónica		Evitar el uso de equipos generadores de sonido o instrumentos musicales.	

Fuente: Elaboración propia

Con base a la selección de los indicadores y umbrales por componente se pueden identificar algunos impactos potenciales que podrían generarse con el desarrollo de la actividad turística y las experiencias propuestas dentro del ASP, a continuación se presentan los posibles impactos potenciales que podrían generarse.

4.3. Análisis de los impactos potenciales

Con base a la Herramienta Manejo de Flujo de Visitantes aplicada por personal del Programa de Turismo del PNVT con el apoyo de una estudiante, se definieron los atributos de los recursos disponibles para el uso, de los cuales sobresalen la Catarata de río Celeste la cual cuenta con gran atractivo para los turistas (ver **Tabla 13**), de todos los recursos valorados en este caso La Catarata y los Borbollones son los que poseen mejor valoración, lo que indica que son los recursos con mayor jerarquía del PNVT. Tomado del paso 1: atributos de los recursos disponibles para el uso turísticos

Tabla 13. Atributos de los recursos disponibles para el uso turísticos

Recurso	Relación con propósito del Área Protegida (AP)	Relación con temas interpretativos del AP	Variedad	Atractivo	Accesibilidad
Catarata del Río Celeste	3	3	3	3	2
Mirador	2	3	2	2	2
Laguna Azul	3	2	3	3	2
Los Borbollones	2	2	2	1	2

Recurso	Relación con propósito del Área Protegida (AP)	Relación con temas interpretativos del AP	Variedad	Atractivo	Accesibilidad
Los Teñideros	3	3	3	3	2
Biodiversidad	3	3	2	2	1
Valoración (Ponderación de las calificaciones marcadas)	2.6	2.6	2.5	2.3	1.8

Rangos 1= bajo 2= medio 3= alto

Fuente: (SINAC, 2013)

La **Tabla 14** corresponde al paso 2: valoración de sitios y características de importancia crítica.

Tabla 14. Valoración de sitios y características de importancia crítica

Sitios o características de importancia crítica para el significado, el propósito y los temas interpretativos	Disponibilidad Relativa del recurso en el Área*	Capacidad del recurso para absorber el uso turístico**	Capacidad del Recurso para tolerar el uso turístico**	Interés potencial del recurso para los turistas*	Importancia relativa del área para el significado, el propósito y los temas interpretativos del sitio **	Total
Catarata	1	2	2	3	3	2.2
Teñideros	2	2	2	3	2	2.2
Senderos	2	2	2	2	2	2
Laguna Azul	2	3	2	2	2	2.2
Valoración (Ponderación de las calificaciones marcadas)	1.75	2.25	2	2.5	2.25	

De los sitios con características de importancia crítica se presentan los sitios identificados como de mayor relevancia, de los cuales todos tienen una ponderación muy similar lo que quiere decir que a pesar de ser recursos de gran importancia desde el punto de vista turística, son sitios frágiles ambientalmente hablando los cuales tienen una capacidad limitada para soportar la operación de la actividad turística (ver **Tabla 15**).

Tabla 15. Indicadores, descripción y umbrales

Componente	Indicador	Descripción	Umbrales
Manejo	Número de árboles, rocas, rótulos, barandas, gradas con marcas.	Busca árboles, rocas, rótulos y gradas del recorrido que presente los siguientes daños: Marcas en el tronco de los árboles, rayas o marcas en las rocas	Óptimo: Menos de 3 marcas en árboles rocas, rótulos, barandas y gradas por trimestre han sido afectados negativamente por visitantes. Aceptable: Entre 3 y 5 árboles, rocas, rótulos, barandas y gradas trimestralmente de un sendero o mirador han sido afectados negativamente por visitantes Inaceptable: Más de 5 árboles, rocas, rótulos, barandas y gradas trimestralmente han sido afectados negativamente por visitantes
Recurso	Presencia y riqueza de especies mamíferos de interés a lo largo del sendero.	Funcionarios monitorean a través de métodos directos e indirectos la presencia y riqueza de especies previamente definidas.	Óptimo: Mas de 5 especies reportadas e identificadas por mes (3er semana de cada mes) Aceptable: Entre 2 y 4 especies reportadas e identificadas por mes Inaceptable: 1 especie reportada e identificada por mes.
Manejo	Cantidad de senderos espontáneos.	Funcionarios monitorean mensualmente a través de métodos directos la presencia de rastros de salida del sendero.	Óptimo: Menos de 2 salidas del sendero por mes. Aceptable: De 2 a 5 salidas del sendero por mes. Inaceptable: Más de 5 salidas del sendero por mes.
Manejo	Número de reportes de especies de fauna por mes.	Avistamientos por parte de visitantes y / o guías turísticos que identifican distintas especies de la fauna encontradas durante los recorridos.	Óptimo Los/as visitantes y / o guías reportan mensualmente al menos 60 avistamientos de especies de fauna en el sitio AP. Aceptable: Los/as visitantes y / o guías reportan mensualmente entre 20 a 59 avistamientos de especies del AP. Inaceptable: Los/as visitantes y / o guías reportan mensualmente menos de 20 avistamientos de especies del AP.
Manejo	Número de cierres parciales o totales del AP por diferentes condiciones naturales o antrópicas	Son procedimientos administrativos ante condiciones adversas para la protección del recurso y seguridad del visitante. Esta decisión afecta la visitación.	Óptimo: No más de 4 cierres al año Aceptable: Entre 5 y 8 cierres parciales o totales al año. Inaceptable: Mas de 8 cierres parciales o totales al año
Manejo	Número de residuos sólidos encontrados en el sendero	A través de un recorrido mensual los funcionarios detectan y recolectan los residuos sólidos en el área de uso público.	Óptimo: No más de 20 unidades de residuos sólidos detectados y recolectados al mes en el área de uso público. Aceptable: Entre 21 y 40 unidades de residuos sólidos detectados y recolectados al mes en el área de uso público.

Componente	Indicador	Descripción	Umbrales
			Inaceptable: Mas de 40 unidades de residuos sólidos detectados y recolectados al mes en el área de uso público.
Social	Cantidad de veces que se detectan o se reportan visitantes ingresando a sitios no autorizados	Se refiere a número de veces que funcionarios, guías o visitantes detectan o reportan a personas fuera de sitios autorizados como atractivos, senderos, miradores	Óptimo: Menos de 4 reportes por mes. Aceptable: Entre 5 y 8 reportes por mes. Inaceptable: Más de 8 reportes por mes.
Social	Nivel de satisfacción de visitantes con las experiencias en el AP	Los/as visitantes expresan su nivel de satisfacción con las experiencias vividas durante la visita a un AP	Óptimo Un 85% o más de los/as visitantes del AP expresan un nivel muy satisfecho con su visita. Aceptable: Entre un 70 y un 80% de los/as visitantes del AP expresan un nivel muy satisfecho con su visita Inaceptable: Menos de un 60% de los/as visitantes del AP expresan un nivel muy satisfecho con su visita

Fuente: Elaboración propia

La **Tabla 16** corresponde al paso 3, Descripción de las zonas con diferentes experiencias.

Tabla 16. Descripción de las zonas con diferentes experiencias

Experiencia turística	Descripción de la zona
Caminatas Catarata del Río Celeste	Zona de complicado acceso, pero con un gran valor paisajístico, atractivos impresionantes y únicos.
Senderismo	Senderos de condiciones complicadas, con oportunidad de observar gran cantidad de especies naturales, y con atractivos como los borbollones, la laguna azul e incluso el mirador al volcán Tenorio como puntos de parada obligatoria.
Avistamiento de Aves	Por las condiciones climáticas y las características del bosque el PNVT es una zona apta para la observación de aves características del bosque pre-montano.

Fuente: SINAC

4.4. Propuesta de prevención y mitigación de impactos no deseados

Basados en los impactos potenciales marcados anteriormente es importante establecer una serie de lineamientos para el manejo y mitigación de los impactos (ver **Tabla 17**) generados por la actividad turística, para esto es importante tener presente lo siguiente:

1. Los impactos se pueden mitigar y reducir si entra en funcionamiento la estructura de la gestión turística que se propone en el plan. Si la Unidad de Planificación y Evaluación realiza su trabajo y los servicios se operan en apego a las regulaciones que se generan.
2. Es necesario establecer capacidades máximas de uso de los sitios turísticos y de los senderos, de tal forma que permita rotar y alternar los sitios de uso.
3. Los umbrales e indicadores propuestos están asociados más a la calidad de la visita y no tanto a los aspectos biológicos que son muy difíciles de medir.

Tabla 17. Medidas de mitigación para los impactos potenciales

Impacto potencial	Medidas de Mitigación
Alteración del paisaje y hábitat faunístico. Reducción de especies focales. Senderos afectados negativamente por visitantes.	Acceso restringido a zonas con ecosistemas frágiles y presencia de especies focales. Recorridos ocasionales por parte de algún funcionario del ASP para valorar el comportamiento de los turistas y el estado de los senderos.
Empresas sin sus debidas acreditaciones para su operación. Falta de rotulación Mala atención Inadecuado mantenimiento de senderos	Generación de espacios informativos sobre cómo obtener permisos y acreditaciones para el funcionamiento de las empresas turísticas. Inventario y seguimiento del estado de la rotulación interna del ASP. Mantenimiento trimestral de los senderos.
Visitantes insatisfechos Irrespetos a reglamentación interna Aglomeración en sitios de usos publico	Difusión de información del Reglamento de Uso Público. Desarrollo de estudios de capacidad de carga que permitan definir la capacidad de carga real de los recursos turísticos disponibles para el uso turístico en la ASP.

Fuente: Elaboración Propia

V. Bibliografía

- Armijo, M. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. CEPAL.
- Bermudez Acuña, F. (09/12/2014 de Mayo de 2002). Obtenido de http://www.ina.ac.cr/documentos/turismo_aventura/GENERALIDADES%20DEL%20TURISMO.pdf
- Boullon, R. C. (2006). *Planificación del espacio turístico*. Mexico: Trilla.
- Hernandez Diaz, E. A. (1991). *Planificación turística un enfoque metodológico*. Mexico: Trillas.
- INBIO-NINA. (2005). *Metodología para la elaboración de planes de turismo sostenible*.
- OMT. (2012). *Manual de Desarrollo de Productos Turísticos*.
- Quesada Castro, R., Fontana Coto, Y., Sánchez Saenz, A., & Fonseca Ramírez, C. (2011). *Gestión de Empresas Turísticas Sostenibles*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Reyes Gatjens, V. (2013). Estudio de Pre-factibilidad PNVT.
- SINAC. (2010). Plan General de Manejo Parque Nacional Volcán Tenorio y Zona Protectora Tenorio.
- SINAC. (2013). Herramienta para el Manejo de los Flujos. San José, Costa Rica, San Jose, Costa Rica.
- SINAC. (2013). *Herramienta para el manejo de los flujos de visitación en las Áreas Silvestres Protegidas*.
- SINAC. (2016). *Guía para la Elaboración de Planes de Turismo Sostenible de las Áreas Silvestres Protegidas*.
- Turismo, O. M. (2012). *Manual de Desarrollo de Productos Turísticos*.

VI. Anexos

Anexo 1. Ficha para la elaboración de inventario de atractivos

FICHA DE ATRACTIVO TURISTICO			
Nombre del atractivo:			
No. Ficha	Fotografía	Coordenadas GPS	
Provincia:	Cantón:	Distrito:	
Nivel de fragilidad	Alto ()	Medio ()	Bajo ()
Periodo de apertura al público	Alta ()	Verde ()	Baja ()
Horario de atención	Mañana ()	Tarde ()	Continuo ()
Tipo de Atractivo			
	Tipo	Observaciones	
Montaña	Alto de Ladera ()		
	Cerro ()		
	Volcán ()		
Costas	Playas ()		
	Bahías ()		
	Salinas ()		
	Acantilados ()		
	Islotes ()		
De Afluentes	Lago ()		
	Laguna ()		
	Estero ()		
	Río ()		
	Cascadas ()		
	Manglar ()		
Otros			

Fuente: Modificada en base a la Ficha de Atractivos de CICATUR-OEA

Anexo 2. Encuesta de percepción de las personas visitantes

Encuesta de percepción del visitante

1. Fecha de aplicación: _____

2. Procedencia del visitante:

Continente	Indicar nacionalidad
1 <input type="checkbox"/> Norteamericanos	
2 <input type="checkbox"/> Centroamericanos	
3 <input type="checkbox"/> Suramericanos	
4 <input type="checkbox"/> Europeos	
5 <input type="checkbox"/> Asiáticos	
6 <input type="checkbox"/> Africanos	
7 <input type="checkbox"/> Otros	

3. ¿Cuál el motivo principal de su visita?

1 () Placer, descanso, ocio, recreación

2 () Investigación

3 () Actividad académica- estudiantil

4 () Otros, especifique _____

4. Ocupación

1 () Estudiante

2 () Persona asalariada

3 () Adulto mayor

4 () Otro _____

5. ¿Cómo se enteró del Parque Nacional Volcán Tenorio?

1 () Agencia viajes

2 () Revista turística

3 () Televisión o periódico

4 () Internet

5 () Familia o amigos

6 () Recomendación de boca a boca

7 () Otros: _____

6. ¿Cómo considera que son los precios de entrada al sitio turístico?

1 () Altos

2 () Aceptables

3 () Bajos

Justifique su respuesta: _____

7. Valoración del destino turístico

Servicio al cliente	1 () Bueno	2 () Regular	3 () Malo
Accesibilidad para llegar al destino	1 () Bueno	2 () Regular	3 () Malo
Accesibilidad dentro del parque	1 () Bueno	2 () Regular	3 () Malo
Condiciones de senderos	1 () Bueno	2 () Regular	3 () Malo
Rotulación	1 () Bueno	2 () Regular	3 () Malo
Servicio de guiado	1 () Bueno	2 () Regular	3 () Malo
Información general de Parque	1 () Bueno	2 () Regular	3 () Malo

8. Con respecto a sus expectativas:

1 () Se cumplieron


2 () Se cumplieron parcialmente. Justifique _____

3 () No se cumplieron. Justifique _____

9. ¿Qué recomendaciones daría para el mejoramiento del parque?

Muchas gracias

Anexo 3. Propuesta de tiquete

<p>Tiquete N° 9898</p>  <p>Copia Visitante</p>	<p>Tiquete N° 9898</p> <p>Edad/Age: _____</p> <p>País/County: _____</p> <p>Suggestion/Sugerencias: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
---	--

Fuente: Elaboración Propia

Como método que facilite la recopilación de la información de las personas visitantes se propone un tiquete con una sección desprendible la cual tenga preguntas básicas para obtener información de las y los turistas y una vez que estos lo completen lo depositen en un buzón.