



**Alexa Morales
Ivannia Vargas
Edgar Ulate**

Experiencia en la prestación de servicios de atención al turista en la Reserva de Biosfera Cordillera Volcánica Central, Costa Rica

Introducción

La Reserva de Biosfera Cordillera Volcánica Central (RBCVC) fue establecida el 27 de enero de 1988 con una extensión inicial de 114.206 ha, que fue ampliada en el año 2008 a 651.763 ha, en reconocimiento a su diversidad biológica, sus características sociales y económicas.

La RBCVC alberga cerca de un 53% de la población total de Costa Rica, por esto en su zona de transición se consideran diferentes usos del territorio como áreas industriales, urbanas, de producción agrícola y forestal, áreas silvestres protegidas (ASP), corredores biológicos, investigación, ecoturismo y aprovechamiento del recurso hídrico.

La región donde se ubica la RBCVC es una de las más importantes del país por su endemismo de especies de flora y fauna, principalmente dentro de las ASP que se encuentran en la reserva. Entre las áreas núcleo de la RBCVC se encuentran: Parque Nacional (PN) Braulio Carrillo, PN Volcán Póas, PN Volcán Irazú, PN Volcán Turrialba, la Reserva Biológica Alberto Manuel Brenes, la Reserva Forestal Cordillera Volcánica Central y el Monumento Nacional Guayabo (sitio arqueológico más importante de Costa Rica).

Antecedentes

El objetivo principal de las ASP es la conservación del patrimonio natural y cultural del país, razón por la cual, el personal designado en dichas áreas se debe concentrar en el cumplimiento de ese objetivo. Sin embargo, el crecimiento del turismo en el país ha conllevado a un aumento en la cantidad de visitantes en los PN y otras ASP, tal es el caso de algunas de las que se ubican dentro de la RBCVC, pero la infraestructura y equipo humano con que cuenta el Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) resulta insuficiente para asegurar un adecuado manejo de la visitación y los servicios que ésta demanda.

Solución a través de la alianza público-privada

Objetivo de la iniciativa

Lograr mediante el convenio marco entre el Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) y la Fundación para el Desarrollo de la Cordillera Volcánica Central (Fundecor) una gestión integral de los servicios de atención al turista en las ASP núcleo de la RBCVC, a saber: PN Braulio Carrillo, PN Volcán Irazú, PN Volcán Poás, PN Volcán Turrialba y Monumento Nacional Guayabo.



Figura 1. Cafetería del PN Volcán Irazú.

Descripción general

En el contexto de la RBCVC se desarrollan alianzas estratégicas con diversos actores para mejorar la gestión integral del Área de Conservación; una de las alianzas es con Fundecor, por medio de la cual se administran los servicios turísticos en las ASP, se brinda asesoramiento técnico en materia forestal y pago por servicios ambientales (PSA) a pequeños y medianos productores forestales, se fortalecen los programas de educación ambiental y se diseñan e implementan nuevas tecnologías aplicadas al manejo integral de los recursos naturales.

El MINAE de Costa Rica y Fundecor firmaron un convenio marco, refrendado por la Contraloría General de la República en el año 1994 con el fin de implementar servicios en el Área de Conservación Cordillera Volcánica Central, actualmente Área de Conservación Central (ACC) según Decreto Ejecutivo No. 40054-MINAE de 2016. Este convenio ha sido prorrogado ininterrumpidamente durante los últimos 20 años, se operativiza a través del SINAC, siendo la última vez en abril del 2014 por cuatro años más. A partir de ese año, Fundecor ha sido el responsable de la prestación de los siguientes servicios en las ASP del ACC: estacionamiento y vigilancia de vehículos, mantenimiento y limpieza de servicios sanitarios, servicio de alimentos y bebidas, tiendas de artesanías y artículos de la naturaleza, y servicio de guiado.



Figura 2. Servicio de guiado en el Monumento Nacional Guayabo.

Responsabilidades de FUNDECOR en el convenio:

- Tomar las medidas necesarias para que la administración del ASP brinde el apoyo y las facilidades requeridas para que el socio operador realice su debida labor.
- Velar porque dicho socio operador se ajuste a las disposiciones contractuales y a las de la administración de las ASP.
- Supervisar la calidad del servicio prestado por el socio operador.
- Administrar los recursos recibidos por la operación de servicios mediante un fideicomiso creado para reinvertir los ingresos en las ASP.
- Iniciar y propiciar los procedimientos correspondientes en caso de irregularidades que se presenten con el socio operador del servicio y el personal que éste contrate.

Los compromisos del MINAE han sido:

- Autorizar a Fundecor la implementación de los servicios descritos anteriormente dentro de las ASP del ACC.
- Permitir a Fundecor la disposición de un espacio físico a través del ACC para utilizarlo en la prestación de los servicios a su cargo.
- Velar para que el servicio que se brinde sea de la mayor calidad posible.
- Velar para que se eviten los abusos en el otorgamiento y cobro de los servicios.
- Supervisar la ejecución de este convenio.

Actores involucrados

A lo largo de los años en los que se ha desarrollado esta alianza, han participado diversos actores, los cuales se destacan a continuación:

Comunidades locales: se ha colaborado en la facilitación de procesos de capacitación a las comunidades locales para que puedan adquirir las herramientas necesarias y ser oferentes en la prestación de servicios de atención al turista. Entre las alternativas están el modelo de operación de servicios de senderos guiados por guías locales, a fin de crear una fuente de ingresos fresca para los jóvenes de las comunidades aledañas a las ASP, capacitados por el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) en el manejo de grupos y la interpretación ambiental.

Socio operador: es aquella persona física o jurídica seleccionada para brindar los servicios de atención al turista en un ASP. Han existido 9 socios operadores trabajando en la prestación de los servicios de atención al turista, entre los que se encuentran socios locales (principalmente para el servicio de guiado y parqueo), así como otros que han ganado los concursos públicos. Todos los socios operadores tienen responsabilidades sociales y ambientales para con el ASP en el que prestan el servicio. Además, el servicio brindado debe ajustarse a las disposiciones contractuales y a las que rigen la administración de las ASP.

Administración del ASP: como responsable del ASP, la Administración debe velar por el cumplimiento de los reglamentos y protocolos dentro del área núcleo, y a su vez debe facilitar y asegurar a Fundecor un espacio físico adecuado dentro del ASP para la prestación de los servicios o para que el socio operador brinde los servicios de manera adecuada.

SINAC: es el órgano delegado por MINAE para velar por el buen funcionamiento de la alianza.

ACC: es el ente encargado de velar por las ASP que se encuentran bajo su tutela. En el convenio, el ACC es el ente encargado directo de negociar con Fundecor cualquier aspecto que corresponda a la operación de servicios de atención al turista brindado dentro de las ASP que estipula el convenio marco. Además, forman parte de la comisión reguladora, la cual se encarga de: sugerir tarifas, sugerir el reglamento para regular las operaciones de servicios, aprobar las inversiones a realizar con los rendimientos y colaborar con el adecuado funcionamiento en la operación de los servicios.

Fundecor: es la organización responsable directa de la operación de los servicios de atención al turista que se brindan dentro de las ASP del ACC, es responsable de buscar al socio operador para que se brinde el mejor servicio. También forma parte de la comisión reguladora con las mismas especificaciones que se mencionaron para el ACC.

Logros y beneficios

Desde el inicio de la alianza Fundecor ha invertido más de \$2.000.000 USD en la consolidación de los PN ubicados en la RBCVC, logrando de este modo un servicio de gestión de visitantes y la asistencia eficiente y rentable para las ASP en las que se trabaja con este modelo.

Estos esfuerzos han dado lugar a una mejor infraestructura para los visitantes y los guardaparques, que se traduce en actividades de educación y de protección del ambiente más eficaces; así mismo, los servicios relacionados con el turismo como: cafetería, visitas guiadas, tienda de artesanías y artículos de la naturaleza, y las tarifas de estacionamiento se han consolidado como las iniciativas de generación de ingresos que ayudan a financiar estas actividades dentro de las ASP.

El esquema con el que se ha trabajado permite una mayor participación de personas que residen en las zonas aledañas a las ASP, al ser oferentes o laborar en la prestación de los diferentes servicios de atención al turista que se brindan.

Al asumirse por parte de un tercero la responsabilidad de brindar los servicios de atención al turista, los guardaparques pueden destinar su tiempo al control y protección de las ASP.

Este esquema de trabajo también permite administrar y reinvertir de forma estratégica los ingresos obtenidos a través de los cánones que se cobran a los socios operadores en mejoras de las ASP.

Obstáculos

- En general, en Costa Rica aún existe una resistencia al préstamo a terceros de los servicios dentro de las ASP.
- Encontrar personas con las capacidades para asumir la prestación de un servicio de atención al turista de calidad en las comunidades aledañas a las ASP.
- Buscar un socio operador, responsable, que cumpla con todas las obligaciones estipuladas en el contrato.
- Replanteamiento de los términos de referencia para futuros carteles de licitación, con el fin de evitar la competencia desleal y la competencia con otros servicios brindados por las comunidades aledañas, incluyendo estándares de buenas prácticas ambientales, responsabilidad social corporativa y origen de los productos artesanales.

Mecanismo financiero

Por la prestación del servicio el socio operador aporta un monto mensual que se coloca en un fideicomiso; este monto es estipulado al realizar el contrato entre el socio operador y Fundecor. Los fondos que se recaudan por la prestación de servicios de atención al turista se colocan en un fideicomiso que administra Fundecor; los rendimientos son utilizados para realizar inversiones en las ASP; las mismas se destinan con prioridad en el mejoramiento de las condiciones para la atención al turista (reconstrucción y mantenimiento de senderos, infraestructura, miradores, rotulación, entre otros).

La inversión a realizarse en las ASP es aprobada por la comisión reguladora, la cual está conformada por dos representantes del ACC y dos representantes de Fundecor. Esta comisión se encarga de colaborar en el adecuado funcionamiento en la operación de los servicios, sugerir las tarifas y reglamentos para regular la operación de servicios, así como aprobar las inversiones a realizar. La comisión se reúne cada tres meses en sesiones ordinarias, sin embargo, se pueden realizar reuniones extraordinarias para tratar temas o imprevistos correspondientes a la operación de los servicios de atención al turista.

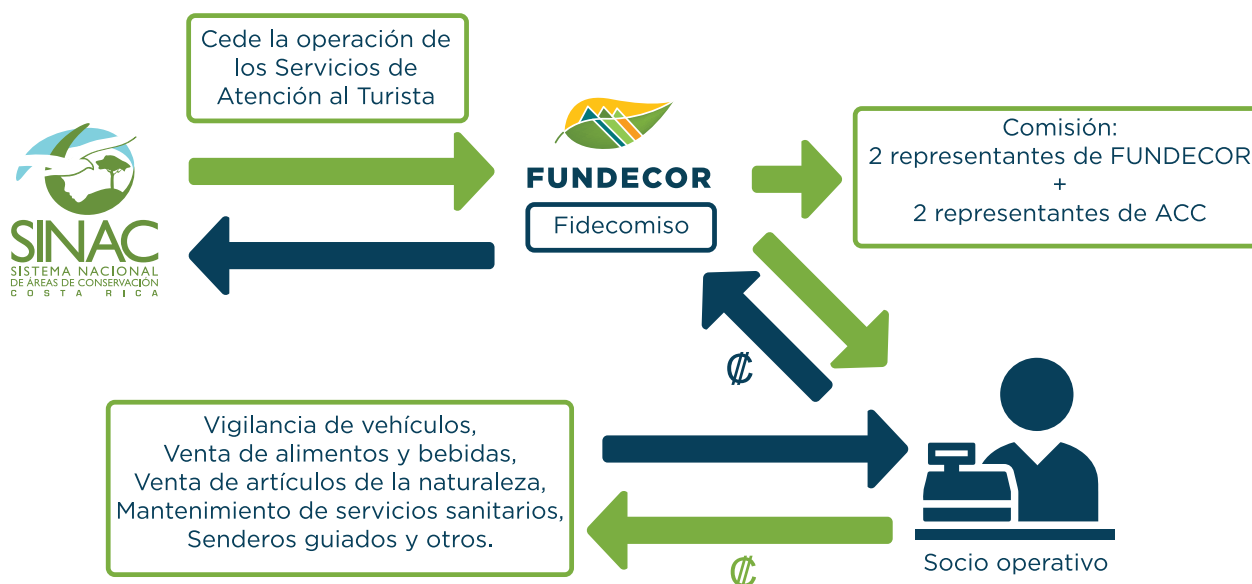


Figura 3. Esquema de operación de la alianza público-privada SINAC- ACC- Fundecor- Socio operador.

El monto estipulado para las inversiones anuales se proyecta de acuerdo a un historial de los montos recaudados por el fideicomiso para el ASP en los últimos 5 años, dejando siempre un porcentaje para imprevistos o emergencias, además del pago del 10% por la administración del fondo a Fundecor.

Recomendaciones

El modelo de operación de servicios de atención al turista debe garantizar una retribución y generación de beneficios equitativa. El visitante de las ASP se garantiza la satisfacción de necesidades básicas dentro de dichas áreas (servicios sanitarios, resguardo de sus vehículos, adquisición de bienes y/o servicios); el socio operador de los servicios recibe los ingresos necesarios para sostener su negocio, generar empleo local y procesos de encadenamientos productivos; y el ASP se beneficia al liberar a sus funcionarios de actividades no propias y recibe a su vez beneficios financieros que aseguren su autosostenibilidad.

El modelo no puede ir en detrimento de los elementos focales de manejo de cada una de las ASP, debe propiciar esquemas que permitan captar recursos económicos que puedan ser reinvertidos directamente.

La implementación de un modelo similar debe desde sus inicios considerar aspectos relacionados con la supervisión, control y evaluación periódica de las actividades que se implementen en las ASP por terceros. La estructura de un comité de seguimiento interdisciplinario es una herramienta de mucho valor.

Al implementar los servicios siguiendo un proceso en etapas, puede favorecer la consolidación del modelo, permite el análisis y la evaluación de resultados para una mejor planificación estratégica.

Los servicios que se han estado desarrollando como parte de este modelo, representan una idea de negocio en particular, pero ello no significa que sean las únicas opciones para ofrecer a los visitantes. La gama de servicios es amplia en función de las características del ASP donde se pueden implementar.

Es importante asegurar que los servicios que se brindan a los turistas estén acordes a los estándares más altos de calidad ambiental, involucrando en el proceso productos y colaboradores locales.

Las ASP deben favorecer el desarrollo de cadenas productivas y esquemas de inclusión para las comunidades aledañas a las ASP.

Citar como: Morales, A., Vargas, I. & Ulate, E. 2017. Fortaleciendo el manejo a escala de paisaje: experiencia en la prestación de servicios de atención al turista en la Reserva de Biosfera Cordillera Volcánica Central, Costa Rica. Fundecor. (ConCiencia, no. 2).

Más información: info@fundecor.org

Fotografías de: Ricardo Villalobos.