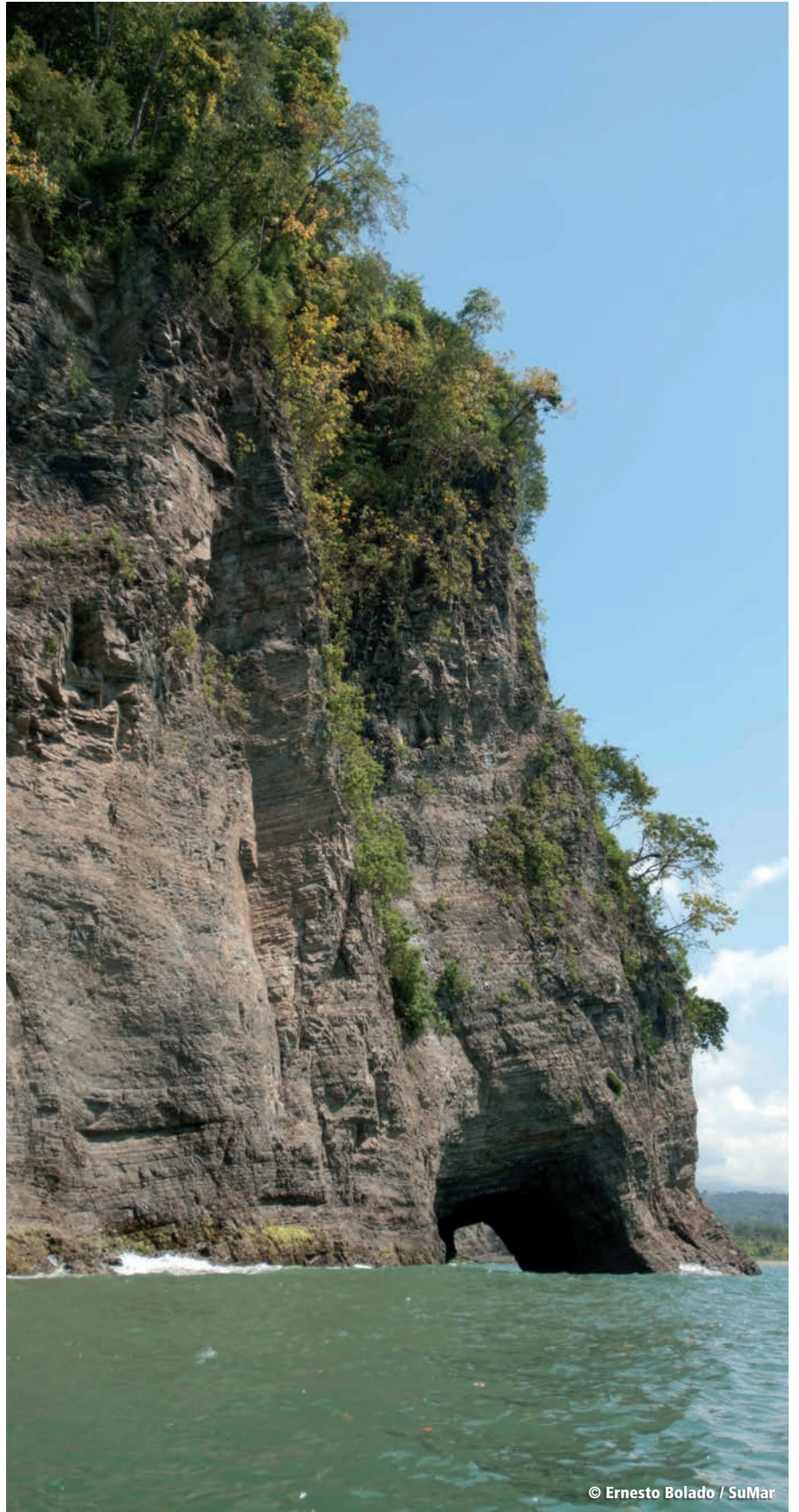


# ALTUR



## Intercambio de Aprendizaje en Costa Rica

30 de noviembre  
al 4 de diciembre  
de 2015



© Ernesto Bolado / SuMar

red   
Turismo  
Sustentable  
A.C.

**onca**<sup>®</sup>  
exploraciones

  
**SuMar**<sup>®</sup>

## AGRADECIMIENTOS

- Nuestro agradecimiento por su dedicación y compromiso para las once ecoempresas de turismo de base comunitaria que llegaron al final del proceso, ¡Felicidades por todos sus logros! Éstas son: Margarita Fishing Adventures, Sea Best Ocean Activities, Punta Coyote Expediciones, Ecolorado y Buzos Kino Tours, en Sonora; Servitour El Verde Camacho, Ecoturismo El Calón, El Campestre del Palmito del Verde, y VM Ecotours, en Sinaloa; Experiencias Ecoturísticas Mata, en Nayarit; y EcoAdventures en Baja California Sur.
- Nuestro reconocimiento para Experiencias Ecoturísticas Mata y Margarita Fishing Adventures, que se hicieron acreedoras del intercambio a Costa Rica, por haber empatado en primer lugar, con las mejores puntuaciones después de una muy completa evaluación.
- A la Asociación Costarricense de Turismo Rural Comunitario (ACTUAR), por recibirnos en sus oficinas y apoyarnos a definir un itinerario de visita para obtener el mejor provecho del viaje de intercambio a este país.
- A las organizaciones financiadoras del presente proyecto, por creer en el mismo y acompañarnos en todo este proceso de dos años y medio: The David and Lucile Packard Foundation, la Alianza WWF – Fundación Carlos Slim y la Fundación Interamericana (IAF).



## ANTECEDENTES

El proyecto de fortalecimiento de ecoempresas de turismo de base comunitaria en el Golfo de California, llevó un proceso de fortalecimiento integral de dos años (2013-15), enfocado originalmente a 15 pequeñas empresas que operan en áreas naturales protegidas o zonas prioritarias para la conservación costera de Sonora, Sinaloa, Nayarit y Baja California Sur. Al cierre del proyecto, son once las ecoempresas que cubrieron todo el proceso, logrando un excelente aprovechamiento de lo

que este proyecto les brindó; y tras una evaluación minuciosa, fueron cuatro las ecoempresas que se hicieron acreedoras a los viajes de intercambio de aprendizaje. Dos de ellas, Experiencias Ecoturísticas Mata y Margarita Fishing Adventures lograron un empate en primer lugar y por ello viajaron a Costa Rica para el intercambio internacional. A través del presente documento se comparte lo vivido y aprendido en ese país, reconocido mundialmente por su turismo comunitario y de naturaleza.



## COMUNIDADES Y ACTIVIDADES REALIZADAS

### **SAN JOSÉ VISITA A LA ASOCIACIÓN COSTARRICENSE DE TURISMO RURAL COMUNITARIO (ACTUAR)**

En ACTUAR nos recibió Cinthya Quirós, su directora ejecutiva. Cinthya nos ofreció una plática donde compartió que esta asociación se estableció en 2003, con la idea de fortalecer proyectos de

turismo comunitario. Después de doce años, la asamblea de ACTUAR está conformada por 36 empresas de turismo rural, las cuales cumplen con criterios socioambientales, son más visibles para el mercado y buscan lograr políticas públicas a su favor. Los asociados de ACTUAR, están en diferentes etapas, 20 de ellos están operando servicios turísticos y 16 se están



# Intercambio de Aprendizaje en Costa Rica



© Ernesto Bolado / SuMar

fortaleciendo para cumplir con la calidad y características deseadas.

Además de realizar acciones de capacitación para sus asociados, ACTUAR es el tour operador de estas empresas de turismo rural, asegurando que el 85% del pago que se les hace por los servicios

que contrata, vaya directamente al proyecto comunitario.

La experiencia de ACTUAR es muy relevante para enriquecer la muy reciente conformada Alianza de Ecoempresas de Turismo del Golfo de California (ALTUR), en el Noroeste de México.



© Ernesto Bolado / SuMar



© Ernesto Bolado / SuMar



© Ernesto Bolado / SuMar



© Ernesto Bolado / SuMar



© Machángeles Carvajal/SuMar



© Machángeles Carvajal/SuMar



© Machángeles Carvajal/SuMar



© Machángeles Carvajal/SuMar

## TÁRCOLES VISITA A COOPE TÁRCOLES

CoopeTárcoles es la única cooperativa pesquera que queda en Costa Rica. La cual con gran esfuerzo de organización logró una zona exclusiva de pesca, negociando la salida de los barcos de arrastre camaroneros y monitoreando la zona para, en base a la información que generan, solicitar los permisos de pesca más adecua-

dos. Esta información nos la compartió Janeth, quien es una de las varias mujeres que son socias de la cooperativa. Janet también nos mostró algunas de las especies que capturan, varias de ellas también presentes en las zonas de trabajo de Experiencias Ecoturísticas Mata y Margarita Fishing Adventures, en el Noroeste de México.

CoopeTárcoles realiza actividades diversas como la pesca, compra y comercialización de



© Machángeles Carvajal/SuMar

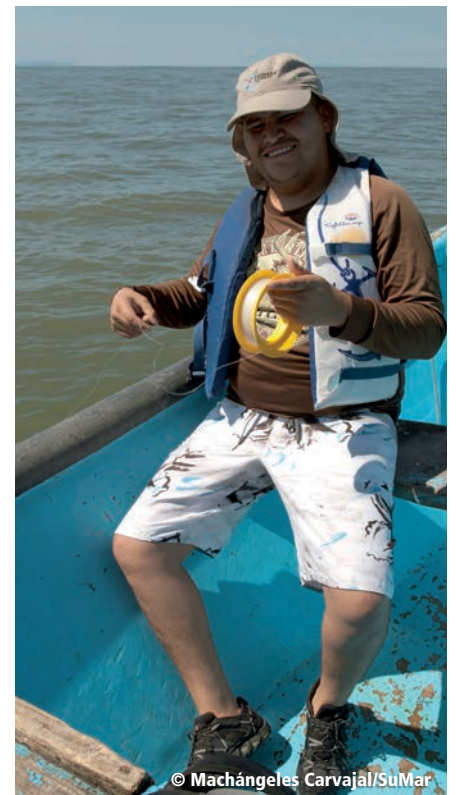


pescado y mariscos de sus socios y otros pescadores de la comunidad. Tiene sus instalaciones de trabajo, venta y administración.

Janeth, junto con otros integrantes de la comunidad, como don Miguel, quien fue pescador, están iniciando un proyecto de prestación de servicios turísticos. Don Miguel fue nuestro guía, mostrándonos las diferen-

tes actividades que se realizan en CoopeTárcoles, y llevándonos a realizar pesca artesanal responsable, donde Martín Tavárez tuvo mucho que aportar, por su gran experiencia con su ecoempresa Margarita Fishing Adventures.

La comunidad de Tárcoles, como la cooperativa se ven limpias y ordenadas, y a la vez con mucho movimiento.





© Machángeles Carvajal/SuMar



© Machángeles Carvajal/SuMar

## **BAHÍA-UVITA VISITA AL PARQUE NACIONAL MARINO BALLENAS**

El parque es parte del sistema nacional de conservación, ubicado en la costa centro-sur del Pacífico de Costa Rica. Lugar con hermo-

sas playas, donde desembocan varios ríos, con grandes manglares de varias especies, aves, mono aullador, boas, tortugas marinas y donde la ballena jorobada llega en dos temporadas al año.

Una de las comunidades frente al parque es Bahía-Uvita, la cual



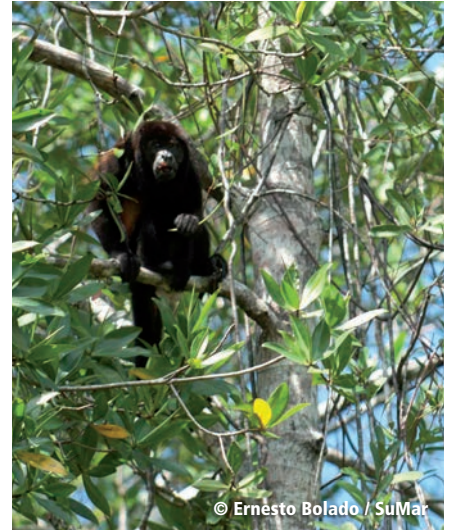
© Machángeles Carvajal/SuMar



© Machángeles Carvajal/SuMar



## Intercambio de Aprendizaje en Costa Rica



vivía de la pesca. Pero cuando se decretó el parque, en 1989, el gobierno costarricense les dio tiempo para cambiar de actividad. Después de 26 años su economía depende 100% de la prestación de servicios turísticos. Los pescadores son dueños de empresas para paseos turísticos de primer nivel y sus guías están muy bien preparados, algunos de ellos son hijos de los pescadores. La transformación de su gente y la comunidad es palpable.

Aquí hicimos dos visitas, una para hacer un recorrido por los manglares a lo largo de una desembocadura de río, y la otra para buscar mamíferos marinos y snorklear, lo cual no se logró y nos lo advirtieron, por no ser la temporada adecuada en el año.





## APRENDIZAJES PRINCIPALES

Si bien ambas comunidades visitadas son limpias y ordenadas, las diferencias entre ambas son notorias. Tárcoles se percibe más rural, con características de comunidad principalmente pesquera y sus servicios turísticos requieren fortalecimiento. Mientras que Bahía Uvita, ya está totalmente transformada al turismo, no se le ven rastros de haber sido una comunidad pesquera y

sus servicios turísticos son de excelente calidad.

Los proyectos a nivel comunitario, los cuales benefician a toda la comunidad o gran parte de ella resaltan en Costa Rica, algunos planteados por ACTUAR y por lo que vivimos en CoopeTárcoles y el proyecto de prestación turística en esta comunidad. Esto es algo que prácticamente no vemos en el noroeste de México.



## Intercambio de Aprendizaje en Costa Rica

APRENDIZAJES PUNTUALES POR ECOEMPRESA		
PREGUNTAS	ECOEMPRESA	
	Margarita Fishing Adventures	Experiencias Ecoturísticas Mata
¿Qué fue lo que más les llamó la atención durante la experiencia?	La coordinación logística entre SuMar y ACTUAR. En la plática de Cinthya, la historia del trabajo de los indígenas para organizarse.	Roberto Mata (RM): Lo que más me llamó la atención en un principio al arribo a la ciudad de San José, es ver en la sala de migración las colas de personas que se hacían para entrar al país, donde se notaba que el flujo de visitantes extranjeros es grande, pero lo más interesante de esto es ver el perfil de los visitantes, refiriéndome a amantes del turismo de naturaleza. Milton Mata (MM): Ver la cantidad de visitantes extranjeros en Costa Rica.
¿Qué fue lo que más les gustó y por qué?	El Parque Nacional Marino Ballena, por el buen cuidado y protección de flora y fauna. El servicio prestado por la empresa Bahía Aventuras, sus instalaciones bien organizadas, limpias, funcionales y área para discapacitados. Sus guías bien preparados, jóvenes, presentables, uniformados, respetuosos, enriquecidos con bastante información del sitio, especialmente Alejandro, el guía de los manglares. La Información en el lugar de precauciones y prohibiciones.	RM: Las comidas con la señora que nos brindó los alimentos, pues aunque de entrada estoy acostumbrado a comidas más sustanciosas o más grasas y harinas, me parecía muy interesante como la señora del huerto propio preparaba los alimentos, y al preguntarle por el ceviche y guiso del palmito ella me dijo que cada vez que cortaba una palma ella plantaba dos nuevas. MM: Me gustó mucho el recorrido por el manglar en el Río Térraba, porque los guías eran muy buenos y me llamó mucho la atención la altura del manglar, es mucho más alto que el de mi comunidad.
¿Qué fue lo que menos les gustó y por qué?	La no presencia del presidente de CoopeTárcoles y del encargado de administración, ya que con ellos hubiésemos tenido una plática más concreta acerca del cooperativismo en Costa Rica. El mini viaje a pescar en la lancha de CoopeTárcoles, el guía tenía poca información del sitio y de las especies de la zona, poco conocimiento en pesca de aventura, poca actitud en satisfacción al cliente, asistente muy frío y nula atención al cliente para su satisfacción, embarcación incómoda. Maltrato y poca experiencia al desenganchar especies de poco tamaño para su liberación y posterior crecimiento. Falta de herramientas adecuadas para la actividad, las más notorias: pinzas para desenganchar de pescado, red para recoger el pescado y recipiente para depositar las capturas.	RM: Lo que menos me gustó en la visita considero fue que a lo mejor pudimos haber aprovechado un poco más las medias tardes haciendo otras actividades, mas me doy cuenta que es la forma de atención a los visitantes actividades por las mañanas, y por las tardes libres. MM: Lo que menos me gusto fue que pasamos mucho tiempo en carro por las distancias de un punto a otro, creo que perdimos mucho tiempo en el camino.
¿Qué consideran de lo que vivieron lo pueden aplicar en sus ecoempresas?	La excelente logística en reservaciones. Relaciones con agencias de viajes en el extranjero. Instalaciones muy funcionales, limpias y con área para discapacitados. Personal de recepción y guías jóvenes, capacitados, presentables y respetuosos. Presencia de letreros en área de recepción sobre precauciones y prohibiciones.	RM: Sin duda noté una profesionalización grande en el servicio, lo bien documentados que están, la organización que muestran y que nuestros servicios en general de los proyectos que tengo oportunidad de conocer, considero no estamos lejos de los de Costa Rica. MM: La organización a la hora de recibirnos para el recorrido por el Río Térraba, la forma que tienen organizada su oficina, recepción y la bodega donde guardan su equipo de trabajo y equipo de seguridad.
¿Qué fue aquello que les gustó de la experiencia pero que no pueden aplicar y por qué?	Me súper encanto la oficina de recepción de Bahía Aventuras por: Su excelente presentación, funcionalidad, su área para discapacitados, almacén de equipamiento, empleados etc. No lo puedo aplicar por NO contar con un local estratégico para ello, o algún lugar concesionado.	RM: La frase y el saludo de los anfitriones del "PURA VIDA", pues es algo suyo que mejor buscaremos nuestra propia frase que transmita todo eso que ese pura vida nos transmite. MM: Me gustó mucho la organización del pueblo de Tárcoles, todos los pescadores trabajaban y las lujadoras que son las mujeres que se encargaban de preparar sus artes de pesca y así tienen empleo, Copetarcoles están muy bien preparadas. En mi ecoempresa no podemos aplicar eso porque es familiar, pero eso que vimos en Tárcoles te llena de aprendizaje ver toda la gente trabaja por igual.

## Intercambio de Aprendizaje en Costa Rica



<p>¿Qué observaron de la comunidad visitada y las personas que los atendieron?</p>	<p>Comunidades muy bonitas en su flora y fauna, con muy buena atención a sus visitantes. Tienen buena cultura de la basura, están bien capacitadas, respetuosos, amables, humildes y con valores.</p>	<p>RM: De la familia que nos brindó el hospedaje y alimentación, así como el conductor siempre una actitud de servicio muy positiva, amables y gustosos de platicar sus forma de vida, su trabajo, compartir con mucho gusto lo que hacen y como lo hacen. MM: Las comunidades se miran muy limpias, cuidan mucho en el aspecto de la basura, la gente muy amable sin excepción y muy atentos.</p>
<p>¿Alguna otra cosa que quieran compartir?</p>	<p>Reconocer la inolvidable experiencia de vivir la aventura de viajar a otro país con personas muy capacitadas en relaciones públicas. (Ernesto Bolado y Machángeles Carvajal). Reconocer la muy buena experiencia del calor humano que nos demostraron las principales personas con que tuvimos contacto diario en el hospedaje Playa Hermosa, la Sra. Nelfa y Sr.Rafael, bien capacitados, amables, respetuosos, humildes y con valores, acompañado de excelente servicio, al igual que José Ugalde nuestro chofer en tan inolvidable experiencia. Muchas gracias por siempre.</p>	<p>RM: Gracias por esta experiencia de vida, que nos mostró un poco como se mueve la industria del turismo de naturaleza en el país capital, cuando estaba en la universidad me dijeron que Costa Rica era la capital del ecoturismo y de verdad no imaginaba algún día visitar a este país y gracias a este hermoso proyecto nos ha llevado a él, como invitados a la casa de un amigo y no como un turista. MM: "PURA VIDA"</p>



**DOCUMENTO ELABORADO POR SUMAR, VOCES POR LA NATURALEZA, A.C.**

SuMar es una asociación civil sin fines de lucro, dedicada al fortalecimiento de liderazgos comunitarios para la sustentabilidad en la Región del Golfo de California.

