

# Investigación-acción en turismo: el producto rural del Asentamiento Campesino San Juan de Peñas Blancas, San Ramón de Alajuela, Costa Rica

ADRIÁN RUIZ RODRÍGUEZ, M.Sc.  
Cátedra Políticas de Conservación, UNED.  
aruiz@uned.ac.cr

Recibido: 20 enero 2014

Aceptado: 19 junio 2014

## RESUMEN

Se brindó capacitación y acompañamiento gracias a funcionarios de la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales (Cátedra Políticas de Conservación) y la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades (Programa de Gestión Turística Sostenible) en temas como primeros auxilios, mercadeo turístico, historia natural, flora, fauna, manejo de grupos y técnicas de atención de turistas. La comunidad definió opciones de producto turístico como servicios de alimentación, cabalgatas, paseos en carreta de bueyes, recorridos guiados en fincas y en 2013 los puso en operación para su mejoramiento continuo.

**Palabras clave:** turismo rural, asentamiento campesino, producto turístico.

## ABSTRACT

Training and support were given by staff of the School of Natural Sciences (Conservation Policy Chair) and the School of Social Sciences and Humanities (Sustainable Tourism Management Program; both UNED, Costa Rica) on topics such as first aid, tourism marketing, natural history, flora, fauna, group management and tourist services. The community defined tourism product options such as food services, horseback riding, oxcart rides and guided farm tours. In 2013 these became operational for continuous improvement.

**Key words:** rural tourism, farming settlement, tourism product.

## Introducción

Se identificaron actores en la Región Huetaar Norte que tuviesen capacidad en interés para ser beneficiarios del proyecto Desarrollo del Turismo sostenible en Asentamientos

Campesinos aledaños al CITED (Centro de Investigación, Transferencia Tecnológica y Educación para el Desarrollo) de la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales (ECEN) y personal de la carrera Gestión Turística Sostenible de la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades (ECSH) de la Universidad Estatal a Distancia (UNED).

Tras dos años de procesos de diagnóstico de atractivos, capacitación interdisciplinaria, investigación y trabajos con grupos estudiantiles y empresarios turísticos, se logró desarrollar un producto turístico local empoderado por la comunidad en la figura de Asociación de Vecinos Productores de San Juan de Peñas Blancas (ASPV), en San Ramón de Alajuela, Costa Rica.

## Sinopsis de la Metodología: vínculo de academia-investigación y extensión universitaria

Llamó la atención que, tal como lo presenta Plan de Desarrollo Académico UNED 2012-2017 (que cita la moción 30 del II Congreso universitario), este proyecto cumple con criterios de extensión pues hay comunicación bidireccional comunidad- universidad, tuvo un proceso organizado y dinámico, de metodología flexible y abierta, así como creatividad. Por otra parte, como el mismo documento cita el Reglamento de Gestión Académica destacando que la gestión académica involucra la investigación con, entre otros, procesos de evaluación de carreras, programas cursos, materiales didácticos y de la gestión académica.

Se podría si cabe, catalogar este proyecto como investigación- acción adaptativa. La metodología obedeció a una meta macro: colaborar con los recursos y capacidades de la UNED al mejoramiento de vida de los interesados, de acuerdo a su perfil sociodemográfico.

Primero se presentó la propuesta de proyecto a las jefaturas, luego se elaboró el perfil, se continuó con labores de diagnóstico rural para identificar sus necesidades, se procedió a diseñar capacitaciones “a la medida” y con los escasos recursos disponibles, participando instituciones colaboradoras que compartían intereses comunes para luego poner a operar el producto, el cual se aprovecha en cursos de grado como experiencia en la que los estudiantes adquieren vínculos de aplicación de los resultados en diferentes cursos, becas y trabajos de graduación.

Este tipo de trabajo articula elementos de investigación básica (etapas de diagnóstico para el abordaje de los agentes externos y facilitadores con la comunidad), para aplicarla en actividades de extensión (charlas, talleres, cursos y capacitaciones cortas teórico prácticas propias de la educación no formal) y académicas (giras de campo de los cursos Participación Local en Asuntos Ambientales e Infraestructura Básica para áreas silvestres).

Es así como una parte del trabajo académico de la Cátedra vino a generar información base para incidir de manera colaborativa en una comunidad que con acompañamiento, diseña y se empodera de un emprendimiento que como resultado de realimentación positiva, sirve como campo de estudio y de trabajo a la academia.

Al ser vecinos dedicados a la actividad agrícola, de un Asentamiento relativamente joven, fundado con personas oriundas de diversas regiones del país, con bajo nivel educativo formal, que trasladan sus productos a las diferentes ferias del agricultor y con parcelas recientemente tituladas o en proceso de titulación, el trabajo no podía desarrollarse bajo horarios, espacios, jornadas y temas específicos. Tampoco con métodos magistrales de educación superior.

Fue necesario acordar de manera constante fechas de capacitación, inducir a los facilitadores de las charlas al contexto de los destinatarios

y ajustar los programas de las diferentes actividades de acuerdo a las limitaciones de las partes.

Como en otras experiencias de educación popular y diagnósticos comunitarios, fue común cambiar de espacios de capacitación, el trabajo de campo, la falta de equipo audiovisual, la producción de presentaciones de lenguaje técnico a uno más sencillo, el brindar charlas con madres y sus hijos pequeños; los problemas de infraestructura y la falta de fondos para alimentación, materiales y expertos.

Partiendo de la necesidad de trabajar el tema turístico con particularidades de la Universidad Estatal a Distancia, como la cobertura, equidad y pertinencia de la educación, se pretendió acompañar desde el inicio hasta la operación, una serie de actores interesados en el desarrollo local. Se consideró que sería de poco o nulo impacto y beneficio, trabajar con capacitaciones aisladas o canalizar donaciones de insumos esporádicas. Tampoco sería ideal motivar a la localidad a trabajar sin mejorar en sus prácticas y exponer la salud, seguridad o expectativas de los participantes, incluyendo eventuales turistas.

Se inició en 2011 con la aplicación de guías de trabajo de campo, visitas guiadas, observación directa y participante y entrevistas no estructuradas, se determinaron atractivos culturales y naturales propios del paisaje rural, como el bosque de los asentamientos y sus senderos, los animales de granja, cultivos locales y tradiciones que junto con el acceso geográfico y vocación agropecuaria y turística de la región, permitieron trabajar junto con actores clave: empresarios turísticos, universidad y comunidad.

En todo momento la premisa fue el trabajo colaborativo conjunto, sin beneficiar actores individuales, con el presupuesto limitado y un recorte continuo del gasto; de manera que la comunidad entendiese que no se trataba de donaciones, beneficencia o compromisos politizados, sino de una operación asociada universidad- sociedad- empresa para el desarrollo local.

Se identificaron capacidades e intereses locales de participar como proveedores de la actividad turística, por lo que participaron de una serie de charlas, talleres y actividades de capacitación formal diseñados a la medida de sus

necesidades, con temas trascendentales indispensables en los servicios turísticos.

Durante el año 2013, se ofrecieron talleres con especialistas y colaboradores de la Universidad Estatal a Distancia, tanto de Gestión Turística Sostenible como de Ciencias Exactas y Naturales. La oferta de capacitación fue técnica, con evaluación del tipo teórico-práctico, reflexión e informes adaptados a los niveles educativos de los participantes (la amplia mayoría con primaria y secundaria inconclusa).

Los temas de capacitación se presentan en el cuadro 1. Cabe destacar que el financiamiento de este trabajo fue el presupuesto ordinario de viáticos, especialistas, asistentes, salarios, transporte, equipo audiovisual de la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales y de la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades. Como contraparte importante, la organización local en ocasiones contribuyó con descuentos especiales, alimentación, anfitrión de guía a los visitantes, cabalgatas, pólizas, equipo de protección personal y actos culturales.

Se implementaron varias actividades de prueba y familiarización de producto turístico, de modo que los participantes, entre ellos estudiantes y trabajadores del sector turismo, pudiesen externar sus comentarios, debilidades, fortalezas y capacidades. Se finalizó con un *fam trip* para favorecer eventuales alianzas y socios que contribuyan con la promoción y comercialización del producto.

El apoyo de trabajadores de Finca Luna Nueva Lodge, Jardín Botánico San Juan de Peñas Blancas y El Bosque Eterno de los Niños fue elemental para la motivación, evaluación y encadenamiento local.

La participación de Asociación de Vecinos Productores de San Juan de Peñas Blancas en las capacitaciones osciló en cantidad de participantes con un mínimo de asistencia de 8 personas. A todos se les evaluaba de manera participativa, individual con asignaciones de trabajo grupal.

Parte imperativa de la evaluación y formación fue el diseño de pequeños proyectos que canalizaran la idea de emprendedurismo del producto turístico.

## Resultados

### Retos y capacidades de la AVSJPB para el desarrollo turístico sostenible

De las guías de observación, entrevistas no estructuradas y toma de notas se encontraron diversos desafíos y potenciales para diseñar y operar un producto turístico, a saber:

- Cercanía a La Fortuna y a La Tigra, lo que denota un espacio geográficamente accesible, sin embargo, la necesidad de diferenciarse por calidad, precio o atractivos para competir y atraer turistas.
- Una reducida actividad volcánica en el coloso del Arenal, que ha significado la necesidad de estrategias de comercialización como región.
- La falta de aplicación local de políticas, incentivos, subsidios y esfuerzos mancomunados en turismo rural y agroturismo.
- Las condiciones de trabajo y tenencia de las parcelas que demandan esfuerzos de producción, mercadeo agropecuario, distribución comercialización, que a su vez representa cultura y valores tradicionales en la zona.
- La poca escolaridad de la mayor parte de miembros de la AVSJPB.
- El interés y participación de actores locales fortalece y motiva a la comunidad.
- El trabajo en temas turísticos rurales ha motivado a la localidad a mejorar aspectos como limpieza (hay poca recolección de residuos sólidos), salones y solicitud de mejoramiento de caminos.
- Hay interés por seguir aprendiendo en temas que fomenten su desarrollo como tecnologías de la información y comunicación, contabilidad, burocratización, entre otros.
- La motivación del trabajo conjunto ha fortalecido la organización local y sus miembros se van empoderando e identificando con sus roles.
- En el diseño del producto, lo inicial fue identificar los atractivos del producto y los clientes y aliados potenciales.

CUADRO 1

**Calendarización del programa de capacitación para  
la Asociación de Vecinos Productores de San Juan de Peñas Blancas**

Actividad	Calendarización de actividades programadas (año 2013).											
	I Cuatrimestre				II Cuatrimestre				III Cuatrimestre			
Capacitación y asistencia técnica	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
Teoría del Turismo. Asistencia técnica.		12-14										
Calidad del Servicio Turístico.		19-21										
Asistencia técnica.		26-28										
Servicio a la Mesa.			05-06									
Asistencia técnica.			12-13									
			19-20									
Mercadeo y Promoción del Producto Turístico.				02-03								
Asistencia técnica.				9-10								
				16-17								
				23-24								
Geografía Turística Enfocada en Mercados Turísticos.				30	01							
Asistencia técnica.					07-08							
Liderazgo.					14-15							
Asistencia técnica.					21-22							
Primeros Auxilios.					28-29							
Asistencia técnica.						04-05						
						11-12						
						18-19						
						25-26						
Historia Natural de Costa Rica.							02-03					
Asistencia técnica.							9-10					
							16-17					
							23-24					
							30-31					
Botánica Agrícola.								06-07				
								13-14				
Manejo y Conducción del Grupos en la Naturaleza.								20-21				
Asistencia técnica.								27-28				
Planificación Estratégica.									03-04			
Asistencia técnica.									10-11			
									17-18			
									24-25			
Emprendedurismo.										01-02		
Asistencia técnica.										08-09		
										15-16		
Trámites del ICT.										22-23		
Asistencia técnica.										29-30		

Fuente: Adaptado de Vega. L. Com. Pers. 19/01/2013.

En cuanto al paisaje agropecuario, las fincas se dedican principalmente a la producción de raíces, tubérculos y hortalizas (yuca, malanga, tiquizque, ñame y chile dulce) y de forma menos intensiva más al estilo huerto casero, a la ganadería (cerdos, ganado vacuno, gallinas) y frutales (carambola, naranja, banano, café). En las fincas se requirió trazar senderos, identificar puntos de interpretación y aplicar mediante guiones turísticos los conocimientos adquiridos en las capacitaciones.

En principio, la tenencia de bestias de carga y de trabajo no lo consideraban como un insumo vinculado a su propuesta, pero en las pruebas de trabajo con grupos de visitantes, se pudo ofertar paseos en carreta con bueyes y cabalgatas. Para ello fue fundamental el estudio de vías, rutas y paisajes de modo que se fomentara la apreciación de las fincas, la tradición y humedales.

Se requirió una fuerte inversión en el mejoramiento y operación de la infraestructura para la atención de visitantes. Las instalaciones fueron construidas gracias a los intentos previos de organizaciones que les habían colaborado de manera aislada y específica, como la donación de materiales para la construcción o cursos cortos. De esa manera fue necesario establecer situaciones mínimas para operar mediante la siguiente secuencia:

- Evaluación de la infraestructura y servicios: fue necesario identificar fortalezas y debilidades del salón multiusos antes y durante su operación.
- Identificación de necesidades de mantenimiento y reparaciones.
- Determinación de menú, técnicas de atención y servicio de alimentos y bebidas y actividades de entretenimiento.

#### Turista al que se dirige

Como Angeles *et als* (2006) afirman que en el destino turístico por excelencia de la Región (la Fortuna), la promoción se destina a turistas que buscan entornos naturales para realizar diversas actividades recreativas o de descanso, con una oferta amplia que ofrece paquetes con

hoteles económicos o de lujo. La gran carencia es que a escala regional, no se promueve el turismo experimental o vivencial con la gente local sino que se exalta únicamente el atractivo natural.

ObDeTUR (2010) caracterizó el turista de la Región como mayoritariamente joven (18-45 años), principalmente hombres, la mayoría con educación media hasta posgrado universitario, que está en proporciones relativamente mayores de nacionales del Valle Central sobre los extranjeros. El principal interés de viajar a la región es la naturaleza y la aventura, con actividades predilectas como caminatas, paseos a las aguas termales, visita a miradores con visitas cortas de 1 a 2 días mayoritariamente. La amplia mayoría viaja en vehículo propio y alquilado. La mayoría considera los precios adecuados y recomendaría el destino, pero consideran que debe ser mejorada la red de caminos.

Es partiendo de esa situación que la iniciativa de emprendimiento de la Asociación de Vecinos Productores de San Juan de Peñas Blancas estimó un escenario de oportunidad y diferenciación en su producto turístico que complementa la demanda de los visitantes de Finca Luna Nueva Lodge, de la Estación del Bosque Eterno de los niños, de Bosques de Chachagua y otros negocios posicionados que se ubican en las proximidades de La Fortuna.

El producto que a continuación se caracteriza se terminó de definir e inició operación en noviembre 2013 y consiste en servicios de alimentación, caminatas guiadas en las fincas, hospedaje en zona de acampar y paseos en bueyes o caballo.

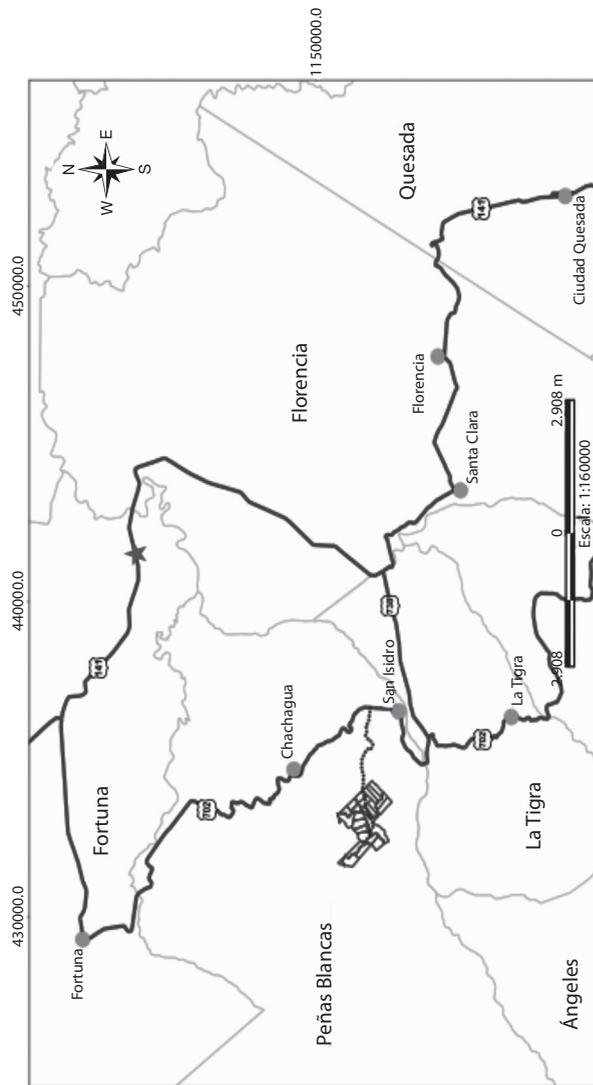
#### El producto en operación

Tras los talleres y trabajo técnico del equipo UNED, se diseñó la siguiente propuesta, respaldada por la lluvia de ideas y validada con la AVSPB.

#### Características del sitio a visitar

El área de camping está localizada en la comunidad de San Juan de Peñas Blancas, aproximadamente a 5 km del centro de población. Se

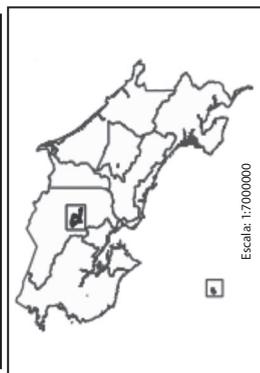
## Ubicación geográfica de San Juan de Peñas Blancas respecto a principales centros de población de la zona



Universidad Estatal a Distancia (UNED)  
 Escuela de Ciencias Exactas y Naturales (ECEN)  
 Centro de Investigación, Transferencia Tecnológica  
 y Educación para el Desarrollo (CITTED)  
 Componente de Turismo y Gestión Ambiental



### Ubicación en Costa Rica



### Simbología

Rutas	
	CITTED
	Centros de población
	Camino de lastre
	Camino de asfalto
	San Juan
	Distritos

### Distancia a los principales centros de población

Centros de Población	Distancia	Rutas
Ciudad Quesada	32.79 km	702-738-141
Florencia	23.15 km	702-738-141
Santa Clara	18.45 km	702-738-141
La Tigra	12.35	702
Chachagua	9 km	702
Fortuna	21 km	702

Elaboración	Luis Daniel Vega Herrera
Fecha de elaboración	Julio, 2012
Fuente	Datos shape, asentamientos Región Huetar Norte, (s.f.), IDA Datos shape, caminos (2011) Componente Turismo y Gestión Ambiental
Sistema de coordenadas	Costa Rica 2005, transverse Mercator

encuentra dentro de la zona de amortiguamiento del Bosque Eterno de Los Niños, con una elevación de aproximadamente 800 m.s.n.m.; está inmersa en un ecosistema de Bosque Pluvial Premontano, con un clima caracterizado por presentar precipitaciones superiores a los 4000 mm anuales.

Dadas las características de la zona, se tiene la posibilidad de apreciar una gran diversidad tanto en flora como en fauna; algunas de las familias botánicas más características del lugar son Secropiaceae, Melastomataceae, Bromeliaceae, Eliconiaceae, Sapotaceae, Lauraceae, entre muchas más. Respecto a la fauna, aves, mamíferos, reptiles, anfibios.

### Paquete de campamento aventuras ecorurales de San Juan

Incluye	No incluye	Notas generales
<ul style="list-style-type: none"> <li>Anfitrión local.</li> <li>Alimentación gastronomía local.</li> <li>Vigilancia vehículos y pertenencias.</li> <li>Uso de las instalaciones antes y durante el tour: servicios sanitarios, senderos.</li> <li>Material interpretativo.</li> <li>Hospedaje en área de acampar.</li> <li>Equipo de seguridad para actividades extra (cascos, chalecos, botiquines).</li> <li>Hidratación.</li> <li>Refrigerio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transporte.</li> <li>Alimentos o bebidas no establecidas en el menú.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El tour se desarrollará en idioma oficial de Costa Rica.</li> <li>Las actividades pueden variar en orden de acuerdo con las condiciones atmosféricas.</li> <li>Se permite como máximo un niño por cada dos adultos. Menores de 6 años no pagan.</li> <li>Los grupos consistirán de mínimo 5 y máximo 8 personas por cada anfitrión.</li> <li>Los visitantes que harán uso de servicios de hospedaje, deben hacerlo bajo las políticas de los propietarios de las fincas.</li> <li>La alimentación de niños se cobra por aparte.</li> <li>La alimentación presentará opciones bajo menú diseñado.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia, 2013 con base en Ruiz 2008.

### Itinerario campamento aventuras ecorurales de San Juan

Día	Hora	Actividad
1	8:00 a.m.	Desayuno en la comunidad de San Juan
	9:00 a.m.	Cabalgata hacia la finca las Gemelas.
	12:00 m.d.	Almuerzo
	1:00 p.m.	Montaje de tiendas
	3:00 p.m.	Recorrido por sendero.
	6:00 p.m.	Cena
	7:00 p.m.	Fogata, actividad grupal.
	9:00 p.m.	Fin del día 1
2	6:30 a.m.	Desayuno
	7:00 a.m.	Desmontar campamento y preparar equipaje
	8:00 a.m.	Tiempo de ducha
	9:00 a.m.	Visita a la Catarata.
	11:00 a.m.	Círculo de análisis
	12:00 a.m.	Cabalgata hacia la comunidad
	1:00 p.m.	Almuerzo en la comunidad.

Fuente: Elaboración propia, 2013.

Al igual que en la propuesta de Ruiz (2008), la duración de las actividades se condiciona a la disponibilidad y comportamiento del grupo, cantidad de participantes, experiencia del anfitrión, el estado del tiempo y los eventos propios de los destinos. Dependiendo de la cantidad de destinos y actividades, el circuito puede variar en tiempo entre 4 horas y 2 días y una noche.

#### Recomendaciones para el tour

- Llevar ropa cómoda para dos días.
- Zapatos cerrados.
- Repelente.
- Bloqueador solar.
- Impermeable, Poncho o Capa.
- Tienda de campaña.
- Saco de dormir.
- Botella con agua.
- Medicinas o tratamiento que requieran.

#### La operación preliminar del producto

Como fase de capacitación y evaluación previa que permitió el diseño de un producto turístico rural, la AVSPB estableció propuestas para operar que se sometieron a eventos propios de la actividad y economía turística, como viaje de familiarización y evaluaciones.

#### Recomendaciones para la primera prueba de producto

##### *Las instalaciones*

- Deben poner un rótulo separando cual baño es de hombres y cual de mujeres. A largo plazo poner dos de mujeres y un orinal aparte del inodoro de hombres. En algún momento van a requerir al menos un servicio sanitario para personas con discapacidad.
- Falta otro lavatorio o bien, uno en cada baño. Al lavatorio actual repararle fugas, ya que caían aguas jabonosas al piso y lo hacía innecesariamente resbaloso y sucio.
- Poner en pasillos cinta antideslizante.
- Decorar con macetas el salón por fuera.

#### Conducción y atención de grupos

- Usar libro de valoración y visitas.
- El sendero debe tener mínimo un rótulo de bienvenida con el nombre del sendero, croquis, norte, distancia, forma, tiempo de recorrido y resumen de lo que se va a observar. También normas de uso del sendero.
- Tener caballos y bueyes con carreta en exhibición para fotos afuera.
- Usar gafete con el nombre y logo de la organización. Así se sabe quién es visitante y quien puede ayudar en cualquier cosa al visitante.
- Deben aprender a salir a saludar y a despedirse de los grupos.
- Tener lugar de guardarrope.
- Presentar el itinerario. No olvidar nunca decir lo que se puede y lo que se va a ver y hacer; con las reglas de cada lugar (se puede coger frutas, no alimentar cerdos, se pueden tomar fotos, no se puede salir de senderos). Igual con recomendaciones de seguridad, por ejemplo con caballos, bueyes, senderos... Mejorar la apariencia de los animales y de las carretas en general. Deben acolchar las carretas donde la gente se sienta. Darles o rotular las carretas con un nombre “pícaro-llamativo – no vulgar”: la temblorina, el garañón, manuelita, el canelo, carmelita, el huracán, bailarín, etc. Igual con los animales: preciosa, el guarito, rocinante, bellaflor...
- Advertir que la malla es electrificada en unas cercas. Ni se veía y yo mismo tuve un golpe eléctrico. A alguien con males cardiacos o marcapasos eso lo puede matar.
- Rotular o decir los nombres de los ríos, nacientes y quebradas. Decir de dónde a dónde van y algún aspecto sociocultural que posee... “acá se le declaró don Quincho a Josefa y dice Josefa que andaba más sonado que maraca de brujo, casi se caía ero aún así aceptó... el río fue cómplice y creemos que de acá salió el mayor...” “mis tatas decían que en este río se pescaba el mejor camarón... ahora dengue es lo que pueden coger”...

- Tener desplegados para recorridos autoguiados.
- Tener actividades disponibles para hacer por si alguien debe esperar que llegue una carreta o caballo. ¿Qué puede hacer un visitante mientras espera?
- Pedir en los recorridos que lleven los celulares en silencio.
- Explicar los cultivos. Porqué siembran lo que siembran? Qué buenas prácticas usan? Dónde se vende?
- Póliza de responsabilidad... Poner barandas y agarraderas en algunas partes del sendero.
- Valorar tener una bodega con botas y capas de préstamo. Tener planes b y c por si llueve.
- En las caminatas panificar bien los tiempos de parada. En cuanto llega la gente y antes de salir al campo, ofrecer ir al baño. Decir dónde están. Advertir que no hay agua ni baños durante el tour.
- Valorar cómo van a manejar el cobro, no debe ser como hicimos. Además deben tener tarifa Rack y tarifa Agencia.
- Tener botiquín con cosas básicas: graval, acetaminofén, antiácidos, alcohol, termómetro, guantes, apósitos, etc.
- No vigilaron en cuáles mesas faltaba o sobrada la bebida. Deben estar al tanto de las necesidades de las personas al comer, si a alguien se le cae o necesita otro cubierto, otra bebida, etc.
- El refrigerio estuvo muy deficiente para el costo. Se puede dejar como está, pero sumándole un plato de frutas.
- Tener alimentos empacados en exhibición y venta (chileras, encurtidos, frutas, repostería casera).
- Todos en la cocina deben usar delantales y gorro.
- A la hora de servir café, tener en las mesas servilletas en servilleteros acordes con su cultura, azucareras, leche o crema y cubiertos. O bien junto al percolador.
- Tener tarjetas de presentación y servicios con datos de contacto.
- En las mesas o junto a donde se sirve la comida, tener alcohol en gel.

### *Alimentos y bebidas*

- Los cubiertos envolverlos en una toalla de mayordomo o servilleta de tela, no en bolsas.
- Deben tener formas de manejar la colecta de los residuos de comida y refrigerios: un lugar donde la gente deposita los desechos por tipo (alimentos, orgánicos, plásticos, aluminio, otros) y como complemento, un área de compostaje aparte.
- Deben siempre producir con un 15 a 30% de contingencia. En las dos ocasiones hubo déficit de alimentos para el grupo, tanto en el sistema de autoservicio como el servicio a la mesa. Deben valorar medir las porciones por plato y un sistema de circuitos donde dos o tres sirven a la vez y tienen previo, 10-15 platos ya servidos casi en totalidad, particularmente los alimentos fríos como ensaladas, bebidas y postres.

### **El diseño avanzado del producto**

La AVSJPB decidió que las actividades fueron enfocadas en cabalgatas y caminatas guiadas en tour de finca, así como paseos en bueyes. Esa operación se trabajó con dos tipos de grupos: técnicos (estudiantes y profesionales del turismo) y comerciales (organizaciones vinculadas, operadores y empresarios).

### **Alianzas y promoción**

A partir de la participación de colaboradores de negocios y organizaciones de amplia trayectoria como Finca Luna Nueva Lodge, Bosque Eterno de los Niños, Bosques de Chachagua, entre otras, se empiezan a vislumbrar alternativas para la fijación de precios agencia y tarifas rack, así como la participación de la AVSPB como proveedores de sus servicios para los huéspedes y clientes.

Con el apoyo de los funcionarios de Gestión Turística Sostenible se han ido participando estudiantes que colaboren con medios de promoción y divulgación en línea, impresa y el “boca a boca”.

La AVSPB además incursionó en las redes sociales con su página <https://www.facebook.com/turismoruralcomunitariosanjuan?fref=ts> lo que llama la atención pues hasta el año 2013 la mayoría de miembros no utilizaba internet.

## Agradecimientos

Desde el año 2008 el proyecto estado a cargo de la Cátedra Políticas de Conservación de la UNED, gracias a las gestiones de la Cátedra de Extensión en la persona de María Elena Murillo Araya y de los Directores de la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales de la UNED, bajo los cargos de Olman Díaz Sánchez y Luis Eduardo Montero Castro.

El apoyo local ha sido posible gracias a la ardua tarea de Luis Daniel Vega Herrera.

La participación de José Francisco Herrera y Alejandra Quirós de la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades ha sido fundamental como contraparte experta en turismo y trabajo comunal.

Finalmente sin los buenos oficios de la Vicerrectoría Académica (Katya Calderón) y la Vicerrectoría de Investigación (Lizette Brenes) de la UNED, sería imposible acompañar los procesos de desarrollo y ser partícipes de la construcción del cambio.

## Fuentes de información

Angeles. D. Retana. G. Rodríguez. G. García. O. 2006. *Análisis del Producto Turístico La Fortuna*. ¿Cuál es la imagen que se promueve de La Fortuna a nivel nacional e internacional? (material inédito). Maestría Interdisciplinaria en Gestión Ambiental y Ecoturismo. Universidad de Costa Rica- San José, Costa Rica.

<https://www.facebook.com/turismoruralcomunitariosanjuan?fref=ts>

ObDeTUR. 2010. Presentación de resultados actualización de demanda turística Región Huetar Norte. San Carlos, Alajuela, Costa Rica.

Ruiz. A. 2008. Lineamientos para el desarrollo sostenible de la oferta turística del área de amortiguamiento del Parque Nacional Volcán Poás, Alajuela, Costa Rica. Trabajo Final de Graduación: Tesis de posgrado de la Maestría Interdisciplinaria en Gestión Ambiental y Ecoturismo, Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.

UNED. 2014. Plan de Desarrollo Académico UNED 2012-2017. San José, Costa Rica.

Vega. L. 2013. Com. Pers. Asistente del proyecto Desarrollo del Turismo Sostenible en Asentamientos Campesinos del área de influencia del CITTED. Universidad Estatal a Distancia.