



CONCLUSIONES

Encuentro de las Américas de Turismo Social, Costa Rica 2019

“Turismo y Sostenibilidad: derecho, acceso y desafíos actuales para el turismo social”

Por Alberto López Chaves, gerente, Instituto Costarricense de Turismo, Costa Rica



TSE TURISMO SOCIAL CON INTEGRIDAD

LA COSTA RICA DE TODOS, PARA TODOS



Buenas tardes a todos y todas

Acudimos al cierre de un evento que ha estado cargado de mucha sensibilidad. Actos culturales presentados por grupos con alto impacto social en sus familias y en las zonas a las que pertenecen. Nuestros oídos se deleitaron escuchando interpretaciones por parte del SINEM. Escuchamos roots y cumbia en lengua bribri, una de las 8 lenguas autóctonas de Costa Rica. Pudimos evidenciar la calidad de los artesanos que expusieron sus productos a los 14 países que son miembros de la OITS Américas, que estuvieron presentes en este Encuentro, artesanos que cuentan con el apoyo total del Instituto Costarricense de Turismo - ICT para mejorar su producto y comercializarlo.

Arrancamos ayer con las palabras de motivación del señor Sergio Rodríguez, Presidente de la Secretaría para las Américas de la Organización Internacional de Turismo Social - OITS Américas, de la señora Ministra de Turismo María Amalia Revelo y del señor Vicepresidente de la República, Don Marvin Rodríguez. Posterior a las actividades de inauguración, entramos en materia arrancando con la entrega oficial de acreditaciones a las 23 empresas que participan por el sello del *Turismo Social con Integridad modelo costarricense* otorgado por el Instituto Costarricense de Turismo.

Fuimos testigos de la ratificación y divulgación del convenio de colaboración SITCA – OITS Américas, hecho de suma importancia para que se dé un trabajo más coordinado entre las naciones de Centroamérica, representado en SITCA y la OITS.

De seguido tuvimos una sesión Plenaria de presentaciones y discusión denominada *Turismo y sostenibilidad: derecho, acceso y desafíos actuales para el turismo social*.

Arrancamos con La visión de la OITS, a cargo de Sergio Rodríguez, Presidente de OITS Américas.

Don Sergio hace un abordaje en relación a que las vacaciones son un derecho en la mayoría de los países y es un tema que está legislado. A pesar de esto, no en todos los países hay vacaciones por ley. Agrega que en algunos países hacer un viaje durante la vacación se está legislando, sin embargo, eso podría provocar inmensos problemas de carga debido a la infraestructura insuficiente, además del posible deterioro que podría tener el recurso turístico. Indica, además, que el turismo social no tiene al consumo como objetivo, sino que el turista está durante su vacación ejerciendo sus derechos (libre tránsito, educación, cultura, desarrollo, expresión, entre otros), por lo tanto, concluye que ve como innecesario que el turismo se obligue como un derecho, pues la actividad per sé se desarrolla ejerciendo derechos. Aporta, además, que existen barreras de acceso al turismo, como económicas, psicológicas, culturales, sociales, físicas, entre otras. Culmina su participación, indicando que el mayor desafío es generar un turismo para el desarrollo (socialmente responsable, sostenible y solidario).

Por su parte, la señora Ministra de Turismo explica cómo nace el Modelo de Turismo de Costa Rica. Inicia explicando cómo hace unos 30 años el país toma a decisión de implementar el Modelo de Turismo Sostenible. Agrega que aquella fue una decisión de hombres y mujeres visionarias, quienes de forma conjunta entre el sector público y el privado idearon un Plan Nacional de Turismo, de forma que la actividad continuara con la misma visión con independencia del partido de gobierno de turno. Agrega, que el modelo se enfoca en las pequeñas y medianas empresas distribuidas por todo el país, contando con cerca de 55,000 habitaciones distribuidas y que un 94% de esas empresas son micro, pequeñas y medianas empresas. Continúa explicando cómo el país cuenta con



Legislación que promueve el Turismo Social y cómo el Modelo de Turismo Social con Integridad de Costa Rica, se basa en una visión que une los esfuerzos del sector público y privados. Es así como hoy tenemos un programa en el que el ICT es un facilitador para un sector privado que trabaja con mucho esfuerzo, lo que hace que este sea un programa con sostenibilidad. Eso lo reflejan las 23 empresas y organizaciones quienes recibieron las acreditaciones como empresas que participan en el *modelo costarricense* otorgado por el Instituto Costarricense de Turismo.

De seguido, María Paz Lagos, representante de la **Subsecretaría de Turismo de Chile** explica cómo el turismo social en su país es una política social sostenible. Desarrolla un recorrido en el tiempo que muestra cómo en el 1993 empiezan con el desarrollo del programa Adulto Mayor, pasando a un programa de vacaciones de tercera edad en 2001 que agrega 5 destinos en avión en 2002, hasta llegar a un programa como el de Vacaciones Mujer, que será lanzado en 2019. Sus programas se basan en la promoción, la sostenibilidad, la inversión y competitividad, la calidad y capital humano, la inteligencia de mercado y la innovación y la tecnología. Aporta la señora Lagos, además, que el problema turístico que debe enfrentar el o los programas de turismo social pasa por bajos ingresos de la industria, subutilización de servicios turísticos, estacionalidad, entre otros. Adicionalmente, se aporta como casi el 90% de los chilenos hacen turismo, pero que muchos de ellos se alojan en casas de familiares o amigos y no necesariamente en hospedajes. No recordó, además, que el Turismo en Chile representan más del 10% del PIB y genera más del 9% del empleo.

Por su parte Francisca Retamal, Jefe Departamento de Turismo Social, del Servicio Nacional de Turismo de Chile, se refiere a los resultados de lo que ellos consideran una política pública. Explica los resultados que han tenido las empresas que son parte de los programas de turismo social. El mayor objetivo que tienen es generar pernoctación en los meses de menor ocupación de forma que se suavice la estacionalidad que se da en los meses de menor ocupación. Por ejemplo, en la región del Maule, en 2017 los programas sociales movilizaron más de 5,700 pasajeros (6.1% del total de pasajeros), representando un subsidio de casi 600 millones de pesos, más un copago de 237 millones de pesos, para un gran total de casi 800 millones de pesos en 20,600 noches cama. De acuerdo con los propios empresarios, los programas sociales generan un quiebre en la estacionalidad, aporta a la economía local y genera un impacto en el empleo.

Concluye la señora Retamal haciendo referencia al Nuevo Programa de Turismo Social para casi 9,7 millones de mujeres incluyendo (traslado en bus exclusivo, alojamiento en fin de semana, alimentación completa, excursiones y actividades, entre otros). Los principales desafíos son expandir el programa a todo el país, ampliar la cobertura de los programas a la clase media, desarrollar el mencionado programa de turismo para mujeres, favorecer el acceso de chilenos residentes en el extranjero, la internacionalización de los programas y la información de mayores sistemas de supervisión y control.

Durante la tarde de ayer jueves, el Máster Ricardo Ureña, encargado Gestión del Turismo Social del Instituto Costarricense de Turismo, presenta los avances que tiene Costa Rica en Turismo Social: un modelo basado en el ciudadano, en el ser. La sociedad funciona como el eje fundamental de esta estrategia de turismo social, con educación, turismo, sostenibilidad, población vulnerable, inclusión y derechos humanos como ejes estratégicos. Es un modelo que aporta para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y se sustenta en varias modalidades, a saber: niños, jóvenes, adultos mayores, pensionados, familias, población autóctona, personas con discapacidad, entre otros. En 2019 se inició con un plan piloto que culmina con las primeras 23 empresas que



recibieron un merecido reconocimiento por su trabajo, y cerca de 60 empresas que están interesadas en ser parte. En el plan piloto se movió cerca de 9200 personas que pertenecen a poblaciones vulnerables y tienen acceso a espacios de turismo recreación, gracias al trabajo de cerca de 250 personas de esas 23 empresas y organizaciones, moviendo cerca de \$300,000.

Posteriormente, Flavia R. Costa, Coordinadora de la Gerencia de Turismo Social, del Servicio Social do Comercio Sao Paulo, Brasil, nos hace reflexionar sobre *La ética en el turismo*. Inicia indicando que ya se cumplen 60 años de la ética en turismo en Brasil. Nos dice que deben respetar, promover y asumir los valores del desarrollo de un turismo responsable y sostenible. La ética se ocupa de las acciones humanas, aplicar valores ya establecidos y de respeto a las comunidades y a los sitios turísticos. Agrega que cuando hablamos de turismo tenemos que reflexionar sobre el aporte ético que estamos haciendo al ambiente. Muchas comunidades no quieren nada con el turismo. Nos habla de compromiso ético como por ejemplo apoyo a la participación de personas de bajos recursos (democratización), facilitación del acceso de niños y niñas al turismo, calidad de empleo en el turismo, ética del empleador en el sector (salarios, horarios, beneficios), además de facilidades para realizar un mejor trabajo. Anualmente se organizan encuentros con guías de turismo para ver el tema de la ética y turismo social. Abordó, además, el tema de la explotación sexual de niños y niñas en viajes y turismo como uno de los temas a resolver. Explotación de animales en centros turísticos y el respeto a la vida silvestre, así como de la garantía de los derechos humanos en turismo y las cadenas económicas éticas en el turismo, entre otros.

Finalizamos el día 1 de este encuentro con una Mesa de discusión llamada: “Derecho al turismo”:

La señora Stephanie Sheehy, directora de la Red Costarricense de Turismo Accesible, inició indicando que es mujer, mamá, empresaria y tiene 15 años de crear experiencias junto con su esposo Emilio, no paquetes turísticos, sino experiencias. Agrega que Turismo para ella es abrir mentes, abrir fronteras, ayudar a que las personas se desconecten de su día a día, que logren sueños y que al regreso a casa lo recuerden para siempre. Indicó además la señora Sheehy que el turismo brinda muchos beneficios, entre ellos: terapia, desconexión, relajación y conexión con el ser. Por su parte el turismo sostenible une todos los elementos por medio de considerar los valores, los derechos humanos, la accesibilidad, la población local, los factores ecológicos y los aspectos económicos. Finaliza indicando, que se han planteado como meta la accesibilidad laboral en el sector turismo de suerte que personas con discapacidad puedan trabajar en turismo.

La señora Vilma Campos Gómez, directora, Hospital México (Hospital México de Costa Rica), empieza indicando que es el único Hospital que tiene radioterapia en el país e indica que el 20% de la población mundial padece algún tipo de cáncer, así como que genera 3000 muertes por año y 10,000 diagnosticados por año. Turismo social lo ven como una herramienta contra la enfermedad del cáncer. Hace referencia a *Funcavida* y al trabajo que realiza para apoyar a los sobrevivientes de cáncer, trabajo que hacen desde 2012. Ellos buscan alianzas estratégicas que le permitan generar sus propios recursos para autofinanciarse, con actividades como las ferias en las que venden los productos que los mismos sobrevivientes hacen. Con ello ahorran para poder pasear y tener esa estabilidad emocional que requieren para seguir adelante. Además, se refiere a la creación del mariposario en el Hospital México, como un lugar especial en que se hace terapia, se logra distracción y, además, es un lugar en el que se reciben malas noticias de una forma más tranquila.



La señora María Isabel Ramírez Castro, directora de Funcavida, hace referencia a su experiencia de superviviente. En su primer diagnóstico, le dieron un año de vida y cuenta cómo empezó a estudiar turismo a los 44 años y hoy cuenta con dos licenciaturas. Es muy difícil poner en palabras los sentimientos que Doña M. Isabel logra transmitir cuando estuvo ayer aquí, de pie al frente de nosotros. Simplemente, se le desborda un enorme deseo por vivir, por servir y por ser un ejemplo en muchos aspectos de la vida. Y estoy seguro, como que me llamo Alberto López, que su testimonio tocó corazones en este encuentro, como lo hizo con el mío hace 4 años.

El señor Juan Pablo Nieto, representante del Instituto Guatemalteco de Turismo – INGUAT, hace un repaso por leyes y otros que demuestran el compromiso que se tiene en su país con temas sociales como los que nos convocan en este Encuentro. Menciona que en su país se tiene derecho a 15 días de vacaciones hábiles, que su constitución política tiene un artículo para proteger personas de la tercera edad, personas con limitaciones y que la misma constitución indica que es una obligación del estado fortalecer el desarrollo económico y el turismo es una excelente posibilidad que se tiene para esto. Además, se refiere al crecimiento e importancia que el turismo tiene para su país, lo que demuestra con estadísticas muy positivas. Finaliza haciendo un recorrido por centros de diversión como parques acuáticos y de aventura que sirven como espacios de recreación para los guatemaltecos.

Finalmente, el señor Oscar León Trujillo, de la Secretaria de Turismo y Cultura del Estado de Morelos, México, hace referencia a un tema del turismo para todos, solidario y sostenible. El mayor de los desafíos para el Turismo Social, es que hasta los más vulnerables deben, no puedan, pero deban ser turistas. Otro desafío es que hasta los actores más vulnerables deben percibir beneficios del turismo. Agrega, que gracias a la cercanía con OITS cuentan con mucha información que les ayuda a sensibilizar, educar y capacitar con información de impacto. También han logrado acompañamiento, diseño y desarrollo de productos turísticos y finalmente, la creación de un programa de turismo social. Han firmado convenios que les permite poner en práctica los programas de turismo social. Han recibido reconocimientos a la diversificación del producto turístico mexicano al mejor producto de turismo activo (FITUR), en las últimas 3 ediciones y en 2012.

Hoy arrancamos el día con la Mesa de discusión: “Desafíos actuales del turismo social – la visión empresarial”

El señor Eduardo Báez, Vicepresidente de Grupo Novojet, nos habla sobre la importancia de incorporarse a programas de turismo social, específicamente al programa tercera edad. Hace referencia a como cada vez hay más clases sociales que se incorporan al turismo y como esta es una actividad considerada como una herramienta económica, política y social muy potente. En relación con el caso de Vacaciones Tercera Edad, inició con 3 destinos y 6,000 cupos y 16 temporadas después moviliza 42,000 pasajeros en 25 destinos. Valora que estos programas hayan trascendido gobiernos, que lejos de debilitarlo, han querido siempre fortalecerlos. Desde el punto de vista empresarial, es importante entender que esto es un negocio a mediano y largo plazo, pues al inicio hay baja demanda inicial, resistencia en la cadena de valor, requiere alta investigación tecnológica, así como de recursos humanos especializados, así como de un alto volumen. También agrega, que al inicio se dan errores en la operación, en la calidad del servicio, en la adaptabilidad de la infraestructura y el necesario cambio cultural que debe darse en los empresarios.

Don Alberto Torelli, Director Gerente general de Novojet Uruguay, nos habló sobre su experiencia, incluyendo su paso como director de Turismo Social de Uruguay por 10 años. Inicia haciendo un repaso sobre la geografía y características más importantes de su país, por ejemplo 4 millones de turistas, 2 millones de viajes (salidas) al



exterior, y 6.4 millones de viajes dentro del país (turismo y trabajo), con un gasto de 800 millones de \$, pero solo el 2% usa agencias de viajes, principalmente porque no les interesa el turismo interno ni el turismo social. Con base en ello, se hizo una licitación que tuvo que declararse desierta, porque nadie concursó. Antes de Novojet, todo el turismo social pasaba por el estado. Al inicio les tocó aclarar que el Turismo Social no es un turismo para pobres. Implementan lo que denominan programas abiertos, por ejemplo: adultos mayores, lo que a manera ejemplo con base a 5,000 pax, se gastaba \$755,000 y el estado pagaba solo el equivalente al 3,5%. Concluye que este proyecto está por empezar este mes, y entre los mayores desafíos son alcanzar a la mayor cantidad posible de adultos mayores, extenderse al turismo estudiantil, implementar el turismo familiar, favorecer el acceso al turismo a los uruguayos quienes viven en el extranjero y avanzar desde el turismo nacional al regional.

El señor Gerardo Pérez, director general de AltaNueva, explica cómo en su país, el turismo social cambia a cada 6 años... Adiciona que, a pesar del cambio de nombres, las empresas se mantienen y dan sostenibilidad al negocio. En su caso, se concentran en jóvenes de 15 a 29 años, personas con discapacidad, adultos mayores, grupos con ingresos reducidos. Explica cómo sus operaciones se centran en ecoturismo, turismo religioso, ciudades coloniales, sitios arqueológicos y pueblos mágicos en viajes no mayores a una semana. Han tomado acciones para fomentar el turismo cultural, los estudiantes, los profesores, turismo rural, tercera edad, capacitaciones entre otros.

Doña Gaudy Marin, de Anywhere en Costa Rica nos habló sobre la sostenibilidad y el TS con Integridad. Se consideran a sí mismos como diseñadores de experiencias, creando conexiones entre todas las partes y son amigables con el cliente y con el ambiente. Su concepto de TSI comprende aspectos culturales, sociales, ambientales entre otros y se enfoca en el estudio de la vulnerabilidad en la comunidad, en diseñar un producto turístico y en encadenarse con otros porque están claros de que pueden minimizar las debilidades uniéndose con otros. Su gran reto fue crear un programa que incluya a toda la cadena de valor, bajo el lema “ensuciándonos hoy para un futuro más limpio”. Destacan como una de las claves de su experiencia, los encadenamientos, dentro de ellos, las Cámaras de turismo, como la de la Fortuna.

Finalmente, la señora Shirley Mora Gómez, directora de la Cámara de Turismo Fortuna, indica que el gran reto que se tiene es que las empresas y las cámaras diseñen un producto que se aproxime a las necesidades de la sociedad. Se han planteado el reto de hacer de la Fortuna un Destino Social con Integridad. Inicia explicando como el destino La Fortuna ha evolucionado desde los 80, hasta pasar por la crisis financiera de 2008, el estado de reposo en el que entra el volcán Arenal y ello produjo una reinención del destino con muchas otras actividades, principalmente de aventura. Continuó haciendo un repaso sobre el producto turístico que se tiene en la zona, con una variedad de actividades cercana a 150, lo que les hizo merecedor del Premio de Trip Advisor como el mejor destino de Aventura del Mundo.

Posterior a ello, recién hace una hora y media, tuvimos la Segunda Mesa de discusión: “Acceso al turismo”

Iniciamos con Alberto d’Aurea Sobral quien nos habló de SESC, empresa con más de 70 años, creada en una década en la que se legislaron muchos temas para protección de los trabajadores. Hoy cuentan con 587 unidades fijas, 151 unidades móviles, casi 6 millones de clientes con tarjeta SESC. Explica como sus ingresos provienen de contribución social del comercio de 1,5% del importe de la nómina de sus empresas y esos recursos lo reinvierten en mejora en la calidad de la vida de sus empleados y en capacitación. En sus programas participan no solo los



empleados directos, sino la familia completa, con los que los 6 millones se convierten en cerca de 30 millones. Otros impactos que tienen son: educación (desarrollo del potencial de niños, jóvenes, adultos), cultura (arte para ampliar experiencias y reunir personas), salud (atención y cuidado para estimular hábitos saludables), asistencia social (compartir conocimientos) y el ocio (crear momentos y espacios de integración para cuidar el cuerpo y la mente). Agrega que sus principios guía son la accesibilidad y la solidaridad y destaca finalmente la existencia del turismo pedagógico dirigido a niños.

Posteriormente Vincent Bérubé nos habló del papel que juegan los jóvenes en los viajes. Presenta estadísticas que ejemplifican la importancia que tiene Canadá en la recepción de turistas jóvenes (Millenials), motivados en un 60% por explorar otras culturas y más del 50% para experimentar otros estilos de vida y a menudo esto les aporta mucho en su crecimiento personal. Representan el 29% de la población y crecen rápidamente por su facilidad para tener accesos a la tecnología. Se caracterizan por estar muy conectados y ser muy conocedores del destino antes de visitarlo. En relación con la Generación Z, tiene los mismos valores que los Millenials, pero experimentan un mejor choque con otras generaciones y sus intereses cambian constantemente, además de que nos reconocidos por ser muy respetuosos de las reglas. Aporta además cómo ellos desde Hostelling International Canada, tienen como parte de su misión y de su visión, promover los valores de los jóvenes mediante actividades culturales, musicales, artísticas, exploración de culturas, trabajo comunitario y de voluntariado, entre otros, para crear comunidad de viajeros.

De seguido Gloria Cano nos ilustró sobre la visión desde el sector público, de un municipio en México que es parte de la OITS en 2016, con lo que desarrollan estrategias y acciones para favorecer un desarrollo económico y social equitativo y exclusivo. Algunas acciones desarrolladas: diplomado en diseño y operación de productos turísticos sostenibles en el que participaron 28 profesionales y 6 obtuvieron el diploma, sello de turismo inclusivo (7 hoteles, 2 Centros Comerciales y 3 espacios recreativos certificados), módulo de atención al visitante (8 módulos de atención), atención de comunidades extranjeras (existen 20 en León y ejemplificó con la comunidad japonesa) y un modelo de sostenibilidad para eventos de gran impacto (en 2018 tuvieron 460 eventos, y algunos con 400 K visitantes) y en total 7 millones.

Finalmente, de parte del Instituto Costarricense de Turismo - ICT, de su junta directiva y de todos los 290 funcionarios que trabajamos en esta institución, deseamos agradecer a todos los asistentes, nacionales e internacionales, sin quienes este Encuentro de las Américas de Turismo Social sencillamente no hubiese sido posible. No nos cabe duda de que nos vamos muy motivados, todos, funcionarios públicos, empresarios, representantes de otras instituciones, artesanos, grupos culturales, porque si algo caracterizó a este Encuentro, fue la capacidad para tocar las fibras más íntimas de nuestro ser, esas que nos comprometen a seguir esforzándonos por mejorar, por fortalecer, en nuestro caso, el Modelo de Turismo Social con Integridad - TSI que recién iniciamos. A todos muchas gracias y principalmente, gracias a Dios por permitirnos al menos, intentar con todas nuestras ganas, ser los anfitriones que todos ustedes, queridos miembros de la Organización Internacional de Turismo Social, se merecen. Muchos éxitos, feliz regreso a casa y a sus países, y hasta a próxima, si Dios quiere.

Alberto López Chaves

En la actualidad es Gerente General del Instituto Costarricense de Turismo y Presidente del Comité Técnico Nacional de Normalización en Turismo de Costa Rica. Economista, Máster en Gerencia Estratégica y Doctor en



Ciencias de la Administración. Por un año, participó en el programa de Sostenibilidad y Políticas Ambientales de la Universidad de California de junio de 2009 a junio del 2010 año bajo el programa Hubert Humphrey Fellowship del Departamento de Estado de los Estados Unidos, concluyendo con práctica profesional en California Environmental Protection Agency (CAL-EPA). Además, es profesor de Economía, Gerencia Estratégica, Evaluación de Proyectos Turísticos, Administración de calidad en empresas turísticas y Comercialización Turística en Centros Educativos como la Universidad del Turismo de Costa Rica (UTUR), Universidad Técnica Nacional (UTN), Fundepos Alma Mater, UCR y UNED.