



Presidenta del Centro Científico Tropical
(presidencia@cct.or.cr)

Manejo de la visitación: una herramienta para la conservación

..... || **Ana L. Báez y Liliana González**



Responsable del Programa de Atención al Visitante de la RBBNM, CCT



Dos millones de visitantes de los más diversos orígenes e intereses han visitado la Reserva Biológica Bosque Nuboso de Monteverde (RBBNM) desde su creación hace 45 años. Nuestra mayor preocupación ha sido que cada uno de ellos encuentre las mejores condiciones que le permitan construir su propia experiencia. Son muchas las anécdotas e inspiraciones provocadas por la magia del bosque nuboso de Monteverde y muchas las lecciones que hemos aprendido para asegurar que el turismo sea fuente generadora de ingresos, para apoyar el manejo integrado y la conservación de estos recursos.

El caso de la reserva Monteverde es uno de los ejemplos de éxito que por años ha podido demostrar que, con un manejo responsable de la visitación, es viable alcanzar la satisfacción del cliente, la protección y manejo de los recursos y garantizar la calidad de la experiencia (Báez, 2015). En este artículo es de nuestro interés compartir algunas de las estrategias y lecciones aprendidas para que sean muchas más las iniciativas que le apuesten a la conservación por medio del turismo. Desde 1975 se tiene control de los



Volver al índice

Cuadro 1. Características de la visitación en la RBBNM desde 1975

Año	Motivación	Visitantes	Costo de ingreso
1975	Científicos y especialistas	471	\$2,34/persona
1977	BBC produce documental: atrae a naturalistas	---	---
1977	Se alquila casa y se convierte en el primer hospedaje de la Reserva	---	---
1978	Grupos interesados en naturaleza (observadores de aves)	2 000	---
1996	Primeras acciones para definir capacidad de carga (100 personas a la vez)	---	---
2005	Naturalistas, estudiantes, familias	75 000	
2012	Impacto crisis económica en EE. UU.	60 000	\$15/persona
2016	Intereses múltiples, continúan naturalistas, estudiantes y familias y aumentan europeos	96 000	\$20/persona

Fuente: Elaboración con datos del CCT (2017)

primeros registros de visitación (Centro Científico Tropical, 2017a), como se muestra en el **Cuadro 1**.

Como pionera del turismo de naturaleza en la región de Monteverde y en el país, la Reserva evoluciona de ser un referente para científicos a un punto obligatorio para observadores de aves y naturalistas (**ver Cuadro 1**). En 1996, cuando por primera vez se aplican criterios para el manejo de la cantidad de visitantes, se toma la decisión de regular a un máximo de 100 personas a la vez y un total de 300 al día; decisión que impacta a una comunidad que crecía en hospedaje en función del único atractivo de la región, ofreciendo en esa época aproximadamente 600 camas. Nunca se pensó que tal decisión desencadenaría el inicio de la diversificación de la oferta turística de Monteverde, iniciando con el Sky Walk en 1997 y hoy con más de una veintena de productos (Báez y Valverde, 1999). No obstante, la Reserva nunca ha dejado de ser el referente de la región, y hemos tenido que

aprender a evolucionar constantemente, a competir positiva y constructivamente mejorando nuestros servicios.

En la Reserva apostamos a una red de senderos como principal servicio, de los cuales 8 km son lastreados y 5 km son naturales con ingreso más restringido, como se puede observar en la **Figura 1**. Como parte de las estrategias para el manejo de la visitación, se trabaja con un sistema de distribución de los visitantes en los senderos según ocupación, interés y tamaño del grupo. La Reserva cuenta con 4 guías de planta y un grupo importante de guías locales reconocidos por su calidad profesional, que ofrecen sus servicios de forma independiente. Se fomenta la visita acompañada por un guía, aunque existe también la oportunidad de ingresar de forma individual.

Adicionalmente, la Reserva ofrece una serie de otros servicios —generadores importantes de ingresos— que facilitan y complementan la visita, tal y como se resume a continuación:

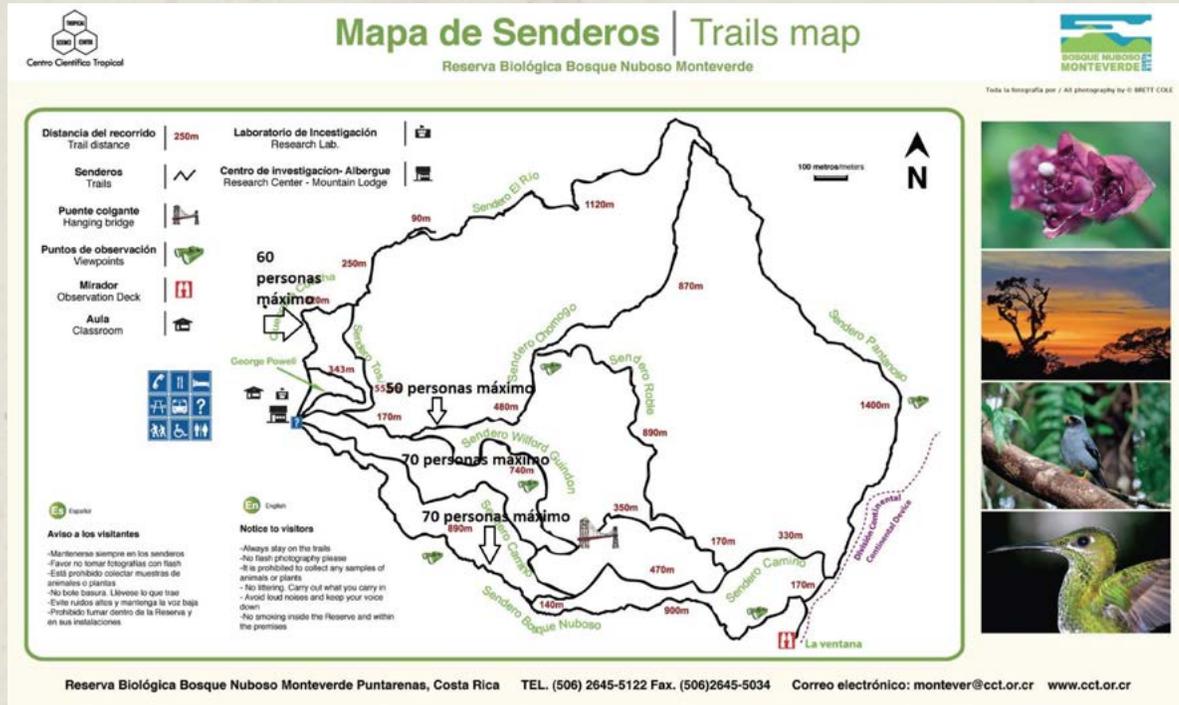


Figura 1. Mapa de senderos de la Reserva Biológica Bosque Nuboso Monteverde

- Tienda de artesanías
- Hospedaje en albergue
- Alquiler de binoculares
- Recepción de visitantes
- Ingresos por caminatas
- Hospedaje en refugios
- Programa de voluntarios
- Tours guiados
- Tours nocturnos
- Tours para observadores de aves
- Servicio de restaurante
- Talleres, cursos y charlas

La RBBNM tiene una extensión de 4 025 hectáreas, de las cuales solo se utiliza cerca del 2% para propósitos de visitación y uso público. En el 2005 se establece el Programa de Atención al Visitante, responsable

de asegurar la calidad de la experiencia de visitación y facilitar los espacios físicos para el desarrollo de actividades recreativas y de turismo compatibles con los objetivos de conservación de la Reserva. Desde el 2010 nos preocupamos por entender con más detalle la tendencia del mercado y a partir de ahí medir anualmente la satisfacción del cliente (Centro Científico Tropical, 2017b); ambas acciones técnicas apoyan la toma de decisiones por medio del análisis continuo de la información y su interpretación comparativa en el tiempo.

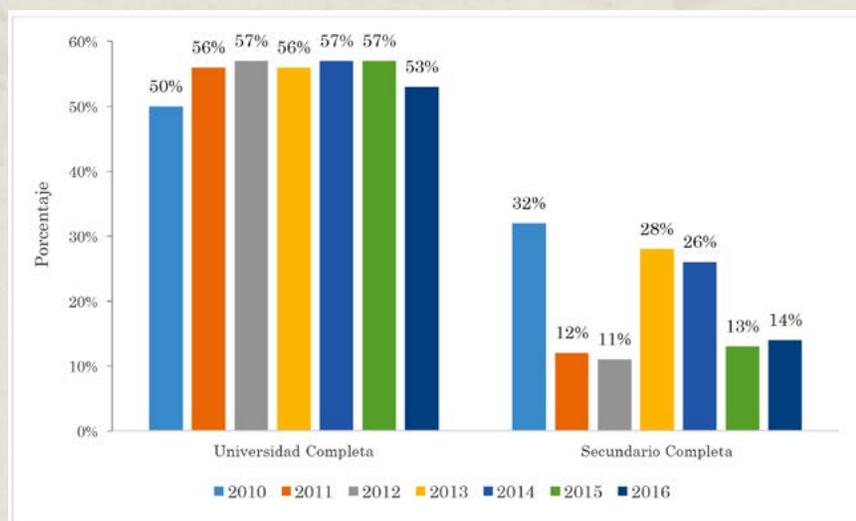
Entre las herramientas utilizadas hay dos que nos permiten llevar el pulso de nuestros visitantes y cuyos resultados queremos compartir: registro de tiquetes

y encuestas de satisfacción de visitantes. A partir del 1998 y hasta la fecha, el registro de tiquetes se segmentó identificando a turistas nacionales y extranjeros, estudiantes nacionales y extranjeros, niños y adultos. En 1998 el 87% de los visitantes fueron turistas extranjeros y para el 2016, esa cifra pasó a 90%. Una de las razones del porcentaje tan bajo de nacionales está asociado principalmente a las difíciles condiciones del camino de ingreso a Monteverde. En 1998, el 71% de los visitantes ingresaba por medio de Agencias de Viajes o Tour Operadores Receptivas y en el 2016, este porcentaje baja a 42%. Esta información nos ha permitido dirigir más esfuerzos a enfocarnos en mercadeo virtual y venta directa al cliente por medio de la página web.

La encuesta de satisfacción del visitante es una herramienta técnica que se aplica anualmente desde el 2010. Se

realiza por consulta directa al visitante y nos enfocamos en la calidad de producto, del servicio y la información básica del perfil del visitante: cómo se enteró de la existencia de la Reserva, cuántas horas permaneció en la misma y nivel académico que posee, entre otros. Como se muestra en la **Figura 2**, el perfil académico del visitante se ha mantenido a lo largo de estos años, pasando de 50% de los visitantes con un nivel de educación universitario en el 2010 a 53% en el 2016. Tal condición implica un compromiso para los colaboradores, principalmente los guías, ya que este perfil de visitante exige un alto nivel de conocimiento, tienen fácil acceso y manejo de la información previa a la visita a la Reserva y está dispuesto, incluso, a realizar reservaciones y pagos vía Internet. Estas condiciones desencadenan en una serie de ajustes y una evolución continua para mantener los servicios y sus contenidos técnicos a la altura y expectativas de este segmento del mercado.

En el 2010, el 40% de los visitantes reportó caminatas promedio de 3 horas y en el 2016, el 41% permaneció en los senderos el mismo tiempo. Aunque no hay cambios importantes, este comportamiento nos demanda fortalecer



Fuente: Elaboración con datos del CCT (2017)

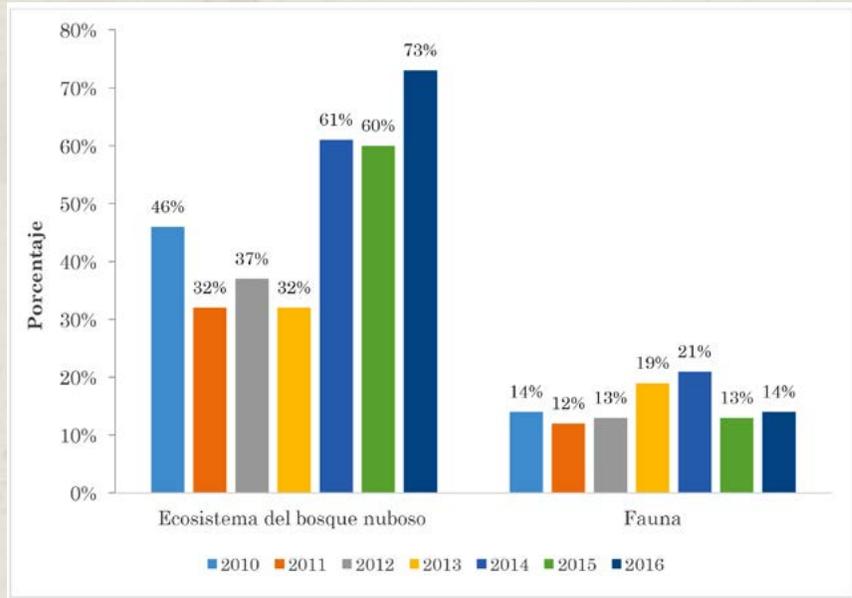
Figura 2. Resumen del nivel de escolaridad de los visitantes a la RBBNM

el manejo de la capacidad de carga principalmente en horas pico, debido también a un crecimiento sostenido de la visita en los últimos años.

Un tema importante que se ha reafirmado a lo largo del tiempo es la motivación de visita a la Reserva: en el 2010, el 46% opinó que la razón principal era el ecosistema del bosque nuboso y

en el 2016, este porcentaje se incrementó al 73%, manteniéndose en segundo lugar la fauna (el quetzal en particular), como se ilustra en la **Figura 3**. Dicha información reveló que era un mito considerar el quetzal como la mayor motivación por la cual los visitantes llegaban a la Reserva, situación que nos pone en mayores ventajas competitivas y oportunidades de diversificar el producto.

Otros temas han cambiado por completo, dándole un giro a la planificación administrativa y de mercadeo, como la forma de enterarse de la existencia de la RBBNM. Para el 2010, las fuentes más importantes eran las revistas, pero en 2016 un 70% reporta que lo hizo por Internet. Esto evidencia la necesidad de contar con todas las herramientas disponibles en los medios, eficientemente diseñadas



Fuente: Elaboración con datos del CCT (2017)

Figura 3. Motivaciones para visitar la RBBNM

y operando de la forma más competitiva, para lograr mercadear por este medio y generar venta directa por medio de la página web.

En el 2010, la forma más utilizada para llegar a la Reserva era por medio de bus turístico o transporte colectivo, empleado por el 42% de los visitantes; en el 2016, el vehículo privado pasó a ocupar el primer lugar con un 58% de los visitantes ingresando por este medio. La tendencia da señales de crecimiento y nos alerta sobre la necesidad urgente de planificar la infraestructura y servicios que esto conlleva. Adicionalmente, el caso de la cercana pavimentación de la principal ruta de ingreso a Monteverde, nos permite predecir un importante incremento de la visita de nacionales en su propio transporte y el surgimiento de una nueva modalidad

de viaje de un día a Monteverde. Esto representa un enorme desafío para la planificación y manejo de la visitación a muy corto plazo.

Estas herramientas son fuentes de información muy importantes y su interpretación continua nos permite tener una actitud proactiva, velar por la calidad de la experiencia y los servicios, así como monitorear e implementar acciones en pro de la conservación de nuestros recursos.

Adicionalmente a estos instrumentos y otros disponibles, el factor más valioso para el Centro Científico Tropical, son los colaboradores. Como estrategia de empoderamiento de la región, la Reserva cuenta con 43 colaboradores permanentes, de los cuales el 98% son de y viven en la región. Como política institucional se fomenta la superación y formación profesional y hoy contamos con un excelente equipo de trabajo no solo especializado en su área técnica, sino también dispuesto a desempeñarse y apoyar en otras labores. Los perfiles multifacéticos aportan agilidad, mente abierta y actitud proactiva; todas, condiciones necesarias para desempeñarse con eficiencia y lograr la máxima productividad.

Se estima que la presencia de la Reserva puede generar unos 600 empleos directos e indirectos para Monteverde, y que la diversificación de la oferta aumentó de 1 a 2.8 noches la estadía de los visitantes. Ambos factores, aunados al creciente número de otras reservas, los reconocemos como aportes concretos al desarrollo de esta región y del país.

Finalmente, con una visión de largo plazo como debe manejarse la conservación, los asociados del CCT acuerdan crear varios fondos utilizando la figura del fideicomiso, con el interés de asegurar el futuro de la conservación de esta y otras reservas propiedad del CCT. Los ingresos establecidos para inyectar en forma continua y acrecentar estos fondos provienen del pago por entradas a la Reserva. El **Cuadro 2** muestra un resumen que indica año de establecimiento, monto de aporte y finalidad de cada uno de los fideicomisos.

Desde hace tiempo, la RBBNM es capaz de generar todos los recursos que requiere su manejo y mantenimiento total, los cuales representan alrededor del 68% de los ingresos totales. El restante 32% se aporta al manejo y operación del CCT, así como al mantenimiento de los fideicomisos.

El compromiso con la sostenibilidad debe ser consistente desde todos los ángulos, por ello la Reserva se ha preocupado por minimizar toda fuente de impacto. Como muestra de este esfuerzo se han implementado buenas prácticas en todos los aspectos, desde la planificación hasta la operación de los servicios. Esto nos ha permitido ser acreedores de dos certificaciones a la fecha: Bandera Azul para Espacios Naturales y el Certificado de Sostenibilidad Turística (CST), ambas con máxima puntuación.

Seguimos apostando a la superación, por lo que hoy estamos implementando un nuevo sistema de alta tecnología

Cuadro 2. Resumen de fideicomisos del CCT al 2017

	Fideicomiso Patrimonial	Fideicomisos			
		Investigación	Red de Reservas	Semilla	San Luis
Inicio del fondo	1984	1992	1999	2003	1999
Aporte para cada fideicomiso por visitante a la RBBNM	\$0,15	\$0,50	\$0,25	\$0,25	0
Finalidad	Se crea para capitalizar y utilizar en situación extrema para los gastos operativos y administrativos que genere la RBBNM, y permita mantener al mínimo los gastos operativos de la RBBNM (según el Plan de Contingencias).	Crear un fondo que permita destinar recursos al desarrollo de investigaciones autorizadas por la JD y que cumplan con la Misión, Visión, Plan Estratégico y políticas vigentes del CCT	Crear un fondo para invertir en el desarrollo sostenible de la RPR con el fin que estas sean auto-sostenibles según se prevea en los Planes Integrados de Acción que aprobare la JD con antelación.	Crear un fondo para cubrir gastos de proyectos que el CCT tenga interés en ejecutar de acuerdo con su misión, políticas, objetivos o sus líneas estratégicas, permitiéndose la devolución del monto invertido al Fondo Semilla más un 10% para renovarlo.	Crear un fondo que permita ejecutar la opción de retrocompra del terreno de la Reserva Biológica San Luis según los términos del Contrato firmado con la Fundación Europaisches.

Fuente: Elaboración con datos del CCT (2017)

para control de la visitación, más y mejor información para nuestro público y aportando activamente al Plan de Manejo 2017-2022, que contemplará un plan nuevo de sitio y los criterios más modernos para el manejo de la visitación.

La RBBNM es testimonio de que un turismo bien manejado puede aportar a la conservación, la educación ambiental, a corredores biológicos, la investigación y el monitoreo; todas acciones que permiten la conservación de la biodiversidad y el desarrollo sostenible.

Referencias

Báez, Ana. (2015). Caso de estudio: Reserva Biológica Bosque Nuboso de Monteverde (RBBNM) Costa Rica. Proyecto MAPCOBIO- JICA. SINAC. (En proceso de publicación).

Báez, A. y Valverde F. (1999, diciembre). Claves para el éxito de proyectos ecoturísticos con participación comunitaria. El caso costarricense de Sky Walk-Sky Trek. *Ciencias Ambientales* 17, 18-24.

Centro Científico Tropical. (2017a). Encuestas de satisfacción del visitante a RBBNM. Monteverde, Costa Rica. 2010-2016.

Centro Científico Tropical. (2017a). Estadísticas de visitación de 1974 al 2016. RBBNM. Costa Rica, 2016.