



3<sup>ER</sup> FORO INTERNACIONAL  
DE INNOVACIÓN TURÍSTICA

Competitividad y Sostenibilidad  
de los Destinos Turísticos



CÁMARA DE  
COMERCIO DE  
BUCARAMANGA  
*Creemos en Santander*

# Índice de Progreso Social

para destinos turísticos.  
La experiencia de Costa Rica

Ana L. Báez. Presidente  
Turismo & Conservación Consultores.  
11-12 de octubre, 2018. Colombia

# BIENVENIDOS A COSTA RICA





- ◆ El turismo primera fuente de ingreso en Costa Rica desde 1994
- ◆ Por qué es importante monitorear su impacto
- ◆ El IPS para centros turísticos como ejemplo de herramienta.



5 % de la biodiversidad del Planeta en  
0,03 % de su superficie.



27 % del territorio en AP públicas



Costa Rica hogar de más de 500 000  
especies de flora y fauna: 850 especies de  
aves, 150 especies de orquideas, 100  
especies de ranas..

# Principales ingredientes para el desarrollo turístico de Costa Rica



TURISMO &  
CONSERVACION  
CONSULTORES

- ❏ existencia de numerosas instituciones de investigación y disponibilidad de recurso humano calificado  
⇒ **buena información**
- ❏ el 96% de la población alfabetizada y culturalmente abierta al cambio  
⇒ **buena educación**
- ❏ sensibilidad y disposición del pueblo y sus gobernantes a trabajar por la conservación de los recursos naturales (aproximadamente el 26% del territorio bajo protección)  
⇒ **buena imagen**
- ❏ vías de acceso, servicios de telecomunicación, luz, agua potable y salud en todo el país  
⇒ **infraestructura existente eficiente**
- ❏ un sector privado nacional dinámico, creativo y "aventurero"  
⇒ **inversión con visión**
- ❏ una planta turística de pequeña escala y construida principalmente en zonas rurales  
⇒ **oferta diversa y amplia distribución**



# Evolución del turismo en Costa Rica

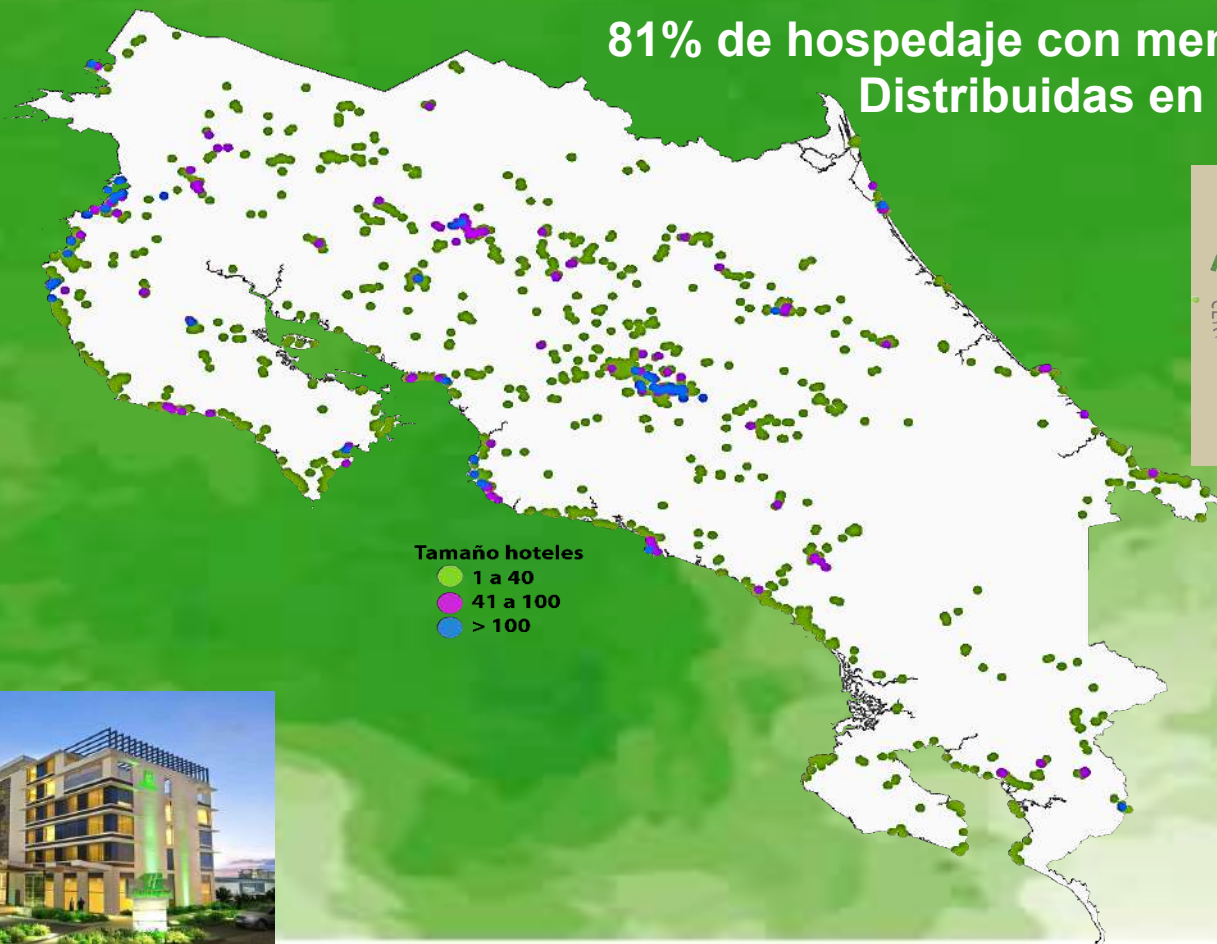


# Ventaja competitiva: turismo impacta a todo el país



TURISMO &  
CONSERVACION  
CONSULTORES

81% de hospedaje con menos de 40 habitaciones  
Distribuidas en todo el país



Tamaño hoteles

- 1 a 40
- 41 a 100
- > 100



Bandera Azul Ecológica  
COSTA RICA

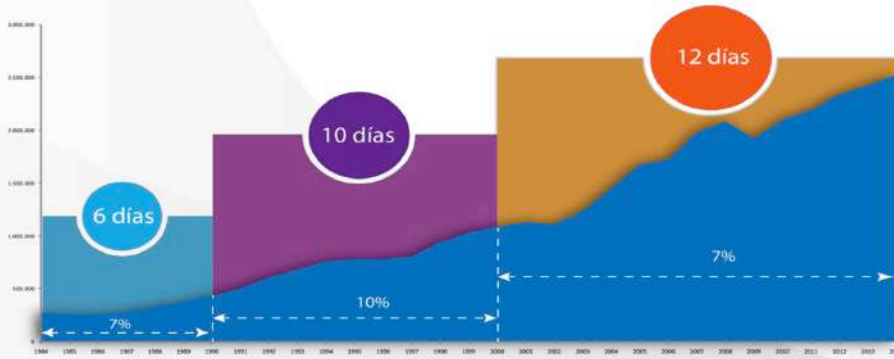


# Señales de un destino maduro



TURISMO &  
CONSERVACION  
CONSULTORES

## Estadía media turismo internacional (vía aérea)



Fuente: ICT, Costa Rica. 2016

## Millones de \$

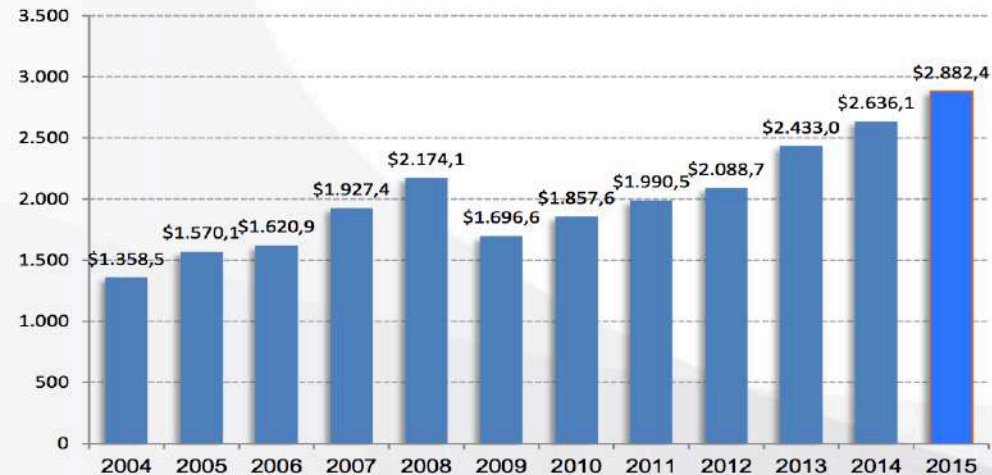


Figura 8. Actividades realizadas por los visitantes en Costa Rica. ICT.2016



Fuente: ICT, 2016.



TURISMO &  
CONSERVACION  
CONSULTORES

Oferta diversificada

Información  
indispensable

|                                                          | Total | Estados Unidos | Canadá | Europa | Centroam. | Resto de Lat<br>inoamérica | Resto del<br>Mundo |
|----------------------------------------------------------|-------|----------------|--------|--------|-----------|----------------------------|--------------------|
| Sol y playa                                              | 59,5  | 56,6           | 80,1   | 79,0   | 16,3      | 59,3                       | 56,8               |
| Observación de la flora y la fauna                       | 45,4  | 37,0           | 57,1   | 72,5   | 18,6      | 45,4                       | 46,8               |
| Compras (artesanías, arte, cigarros, licores, café, etc) | 41,5  | 41,7           | 44,4   | 39,7   | 33,3      | 47,4                       | 37,8               |
| Visita a los volcanes                                    | 36,5  | 31,8           | 41,5   | 58,8   | 10,8      | 32,4                       | 34,2               |
| Trekking, Hiking, con o sin guía                         | 30,4  | 27,1           | 45,6   | 52,2   | 4,0       | 16,0                       | 49,5               |
| Canopy (Zip-line)                                        | 28,6  | 33,3           | 32,5   | 36,7   | 2,8       | 11,6                       | 38,7               |
| Aguas termales                                           | 28,0  | 27,3           | 32,8   | 43,1   | 4,3       | 19,1                       | 31,5               |
| Visita a familiares y amigos                             | 25,2  | 26,1           | 27,7   | 19,4   | 31,4      | 26,7                       | 21,6               |
| Visita a clientes, proveedores, reuniones de negocios    | 18,8  | 16,4           | 4,2    | 8,0    | 54,2      | 28,0                       | 17,1               |
| Puentes colgantes                                        | 18,2  | 15,4           | 22,6   | 36,0   | 1,6       | 9,1                        | 20,7               |
| Paseos en Bote, Banana Boat, Moto acuática, Sky acuático | 16,9  | 15,8           | 18,7   | 28,1   | 2,6       | 10,4                       | 24,3               |
| Surf                                                     | 16,2  | 13,6           | 28,6   | 21,0   | 2,8       | 18,7                       | 32,4               |

Fuente: ICT, Costa Rica. 2016

# Costa Rica ha definido un modelo y tiene una estrategia de gestión



TURISMO &  
CONSERVACION  
CONSULTORES

| Característica del modelo |                                                                         | Alternativas en el mercado turístico internacional |                                            |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Mejores prospectos        | Prospectos: El tipo de turista que queremos.                            | Turismo masivo enfocado en volumen                 | Turismo sostenible enfocado en calidad     |
| Innovación                | Innovación: La forma en que queremos utilizar el patrimonio turístico.  | Mayor dispersión con variedad de productos         | Mayor concentración con producto principal |
| Diferenciación            | Diferenciación: El reconocimiento que queremos basado en la experiencia | Empresas locales medianas y pequeñas               | Empresas internacionales grandes           |
| Posicionamiento           | Posicionamiento: imagen del destino deseada en los mercados.            | Diversión y entretenimiento                        | Sostenibilidad y naturaleza                |

Fuente: ICT. PNTS (2017-2021)

# Costa Rica le sigue apostando con éxito al turismo sostenible



TURISMO &  
CONSERVACION  
CONSULTORES

“El enfoque actual no es crecer y acumular riqueza, es más bien, buscar fortalecer los sectores productivos asociados, promover encadenamientos productivos y construir para fortalecer el desarrollo sostenible”.

(PNT-ICT 2017-2021)

Tabla 2 Contribución directa e indirecta del sector de viajes y turismo al PIB y el empleo

|                      | 2013  | 2014  | 2024  |
|----------------------|-------|-------|-------|
| <b>Mundo</b>         |       |       |       |
| PIB                  | 9,5%  | 9,6%  | 10,3% |
| Empleo               | 8,9%  | 9,0%  | 10,2% |
| <b>Latinoamérica</b> |       |       |       |
| PIB                  | 8,8%  | 9,0%  | 9,7%  |
| Empleo               | 8,0%  | 8,2%  | 9,0%  |
| <b>Costa Rica</b>    |       |       |       |
| PIB                  | 12,1% | 12,3% | 13,7% |
| Empleo               | 11,5% | 11,8% | 13,4% |

Fuente: WTTC (2014)



Si usted no se auto evalúa, pronto puede descubrir  
que no es quien usted pensaba.



# Innovación: Índice de progreso social en Centros Turísticos



TURISMO &  
CONSERVACION  
CONSULTORES

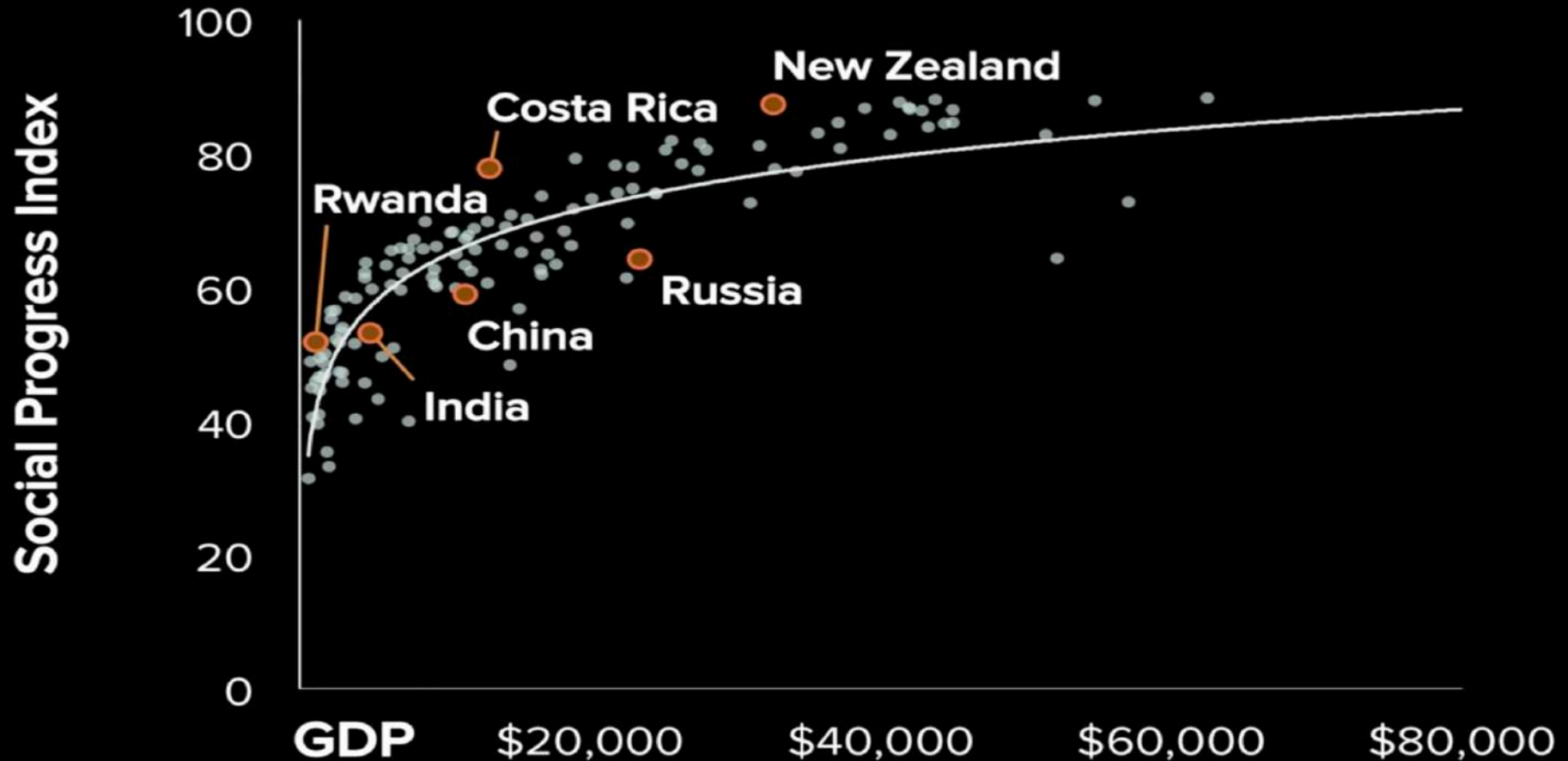
PIB + IPS = CRECIMIENTO INCLUSIVO



Medir impacto económico ya no es suficiente

# Priorizar el progreso social consolida el desarrollo sostenible

Michael Green, TED 2015



# Principios básicos: Índice de Progreso Social (IPS)



Indicadores exclusivamente  
ambientales y sociales

Indicadores de resultados

Indicadores relevantes para el  
contexto



Indicadores objeto de políticas públicas  
o intervenciones sociales (accionables)



# Modelo del IPS

## 3 dimensiones y 12 componentes



TURISMO &  
CONSERVACION  
CONSULTORES



53 indicadores relevantes  
Cuestionario de 127 preguntas + módulo de información turística

# Temas sobre los que se preparan los indicadores del IPS



TURISMO &  
CONSERVACION  
CONSULTORES

## Índice de Progreso Social

### Necesidades Humanas Básicas

#### Nutrición y Cuidados Médicos Básicos

Acceso a cuidados médicos infantiles  
Acceso a atención médica de emergencia  
Vacunación infantil  
Acceso a alimentos

#### Vivienda

Hacinamiento  
Calidad de la vivienda  
Satisfacción con la vivienda  
Acceso a la electricidad

#### Agua y Saneamiento

Acceso a agua potable  
Continuidad del servicio  
Acceso a saneamiento mejorado

#### Seguridad Personal

Violencia con arma  
Robo en casa habitación  
Robo en calle  
Pleitos  
Percepción de inseguridad  
Inseguridad en las calles

### Fundamentos del Bienestar

#### Acceso a Conocimientos Básicos

Analfabetismo  
Adultos sin secundaria  
Matriculación primaria  
Matriculación secundaria

#### Acceso a Información y Comunicaciones

Acceso a computadora  
Usuarios de Internet  
Usuario telefonía móvil  
Usuarios smartphones  
Cobertura 3g

#### Salud y Bienestar

Obesidad  
Tabaquismo  
Alcoholismo  
Enfermedades respiratorias  
Enfermedades crónicas  
Suicidios

#### Calidad Medioambiental

Separación de residuos  
Acumulación de basura  
Acceso a espacios verdes  
Calidad del aire  
Calidad de mantos acuíferos

### Oportunidades

#### Derechos Personales

Propiedad privada  
Acceso a la información  
Participación electoral  
Libertad de expresión  
Libertad de asociación  
Libertad de movimiento

#### Libertad Personal y de Elección

Embarazo adolescente  
Libertad para decidir sobre su vida  
Libertad religiosa  
Trabajo forzado/ trata de personas  
Corrupción  
Liderazgo de mujeres

#### Tolerancia e Inclusión

Tolerancia inmigrantes  
Tolerancia LGBT  
Tolerancia Religiosa  
Violencia contra mujeres  
Redes de apoyo en la comunidad

#### Acceso a Educación Superior

Educación promedio mujeres adultas  
Jóvenes con educación superior  
Adultos con educación superior  
Accesibilidad a la educación superior  
Acceso mujeres a educación superior

# Encuesta a los hogares de los centros turísticos

(400 promedio/centro turístico)



TURISMO &  
CONSERVACION  
CONSULTORES

## Índice de Progreso Social

### Necesidades Humanas Básicas

#### Nutrición y Asistencia Médica Básica

¿La gente tiene acceso a suficiente comida?

¿La gente recibe cuidados médicos básicos?

#### Agua y Saneamiento

¿Puede la gente tener condiciones básicas de salubridad?

#### Vivienda

¿La gente tiene acceso a una vivienda adecuada y con condiciones básicas para habitar?

#### Seguridad Personal

¿La gente se puede sentir segura?

### Fundamentos del Bienestar

#### Acceso a Conocimientos Básicos

¿La gente tiene el nivel educativo básico para mejorar su vida?

#### Acceso a la Información y las comunicaciones

¿La gente puede libremente informarse y comunicarse con el resto del mundo?

#### Salud y Bienestar

¿La gente tiene una vida larga y sana?

#### Sustentabilidad del Ecosistema

¿El país está usando sus recursos de manera sustentable?

### Oportunidades

#### Derechos Personales

¿La gente es libre de restricciones para ejercer sus derechos personales?

#### Libertad Personal y de Elección

¿La gente es libre de restricciones para ejercer sus decisiones personales?

#### Tolerancia e Inclusión

¿Nadie es excluido de la oportunidad de ser un miembro productivo de la sociedad?

#### Acceso a Educación Superior

¿La gente tiene la oportunidad de tener estudios de nivel superior?

# IPS aplicado a 32 centros turísticos



**TURISMO &  
CONSERVACION  
CONSULTORES**



| Unidades                  | Centros distribución                                           | Centros de desarrollo                                                                                       | Centros de excursión                                                                            | Corredores estadia                                                                                                                          |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Guanacaste</b>         | Liberia<br>Santa cruz<br>Nicoya<br>La Cruz<br>Bagaces<br>Cañas | 1. Polo Papagayo<br>2. El Coco<br>3. Flamingo<br>4. Conchal<br>5. Tamarindo<br>6. Sámara<br>7. Punta Islita | Rincón de la Vieja.<br>Miravalles<br>Santa Rosa<br>Palo verde.<br>Llanos de Cortés.<br>Ostional | Soley –el Jobo<br>Hermosa-Bahia Azul<br>Flamingo-Tamarindo<br>Aveillanas-Junquillal<br>Sámara-Carrillo<br>Nosara-Garza<br>San Miguel-Coyote |
| <b>Puntarenas</b>         | Puntarenas<br>Cóbano<br>Paquera<br>Esparza                     | 8. Santa Teresa<br>9. Montezuma<br>10. Tambor<br>11. Puntarenas<br>12. Monteverde                           | Miramar<br>Islas del Golfo<br>Caldera                                                           | Santa Teresa-Mal Pais<br>Cabuya-Montezuma<br>Tambor-Pochote<br>Barranca -Caldera                                                            |
| <b>Pacifico Medio</b>     | Jacó<br>Parrita<br>Quepos                                      | 13. Jacó<br>14. Ml. Antonio                                                                                 |                                                                                                 | Punta Leona-Hermosa<br>Esterillo –Palo seco<br>Quepos – M.Antonio<br>Matapalo - Barú                                                        |
| <b>Pacifico Sur</b>       | Cortés<br>Palmar<br>Golfito                                    | 15. Drake<br>16. Puerto Jiménez<br>17. Golfito<br>18. Dominical<br>19. San Vito                             |                                                                                                 | Dominical-Uvita<br>Zancudo<br>Pavones                                                                                                       |
| <b>Caribe</b>             | Guápiles<br>Limón                                              | 20. Tortuguero<br>21. Parísimina<br>22. Limón<br>23. Cahuilla<br>24. Puerto viejo                           |                                                                                                 | Rio Estrella- Cahuilla<br>Puerto Viejo- Manzanillo                                                                                          |
| <b>Llanuras del Norte</b> | Ciudad Quesada<br>Tilarán<br>Fortuna<br>Los Chiles             | 25. Fortuna<br>26. Sarapiquí<br>27. Biagua<br>28. Caño Negro                                                | Rio Celeste<br>Pangola<br>Horquetas                                                             | Laguna de Arenal                                                                                                                            |
| <b>Valle Central</b>      | San José<br>Heredia<br>Alajuela<br>Cartago                     | 29. San José<br>30. Los Santos<br>31. Turrialba<br>32. Pérez Zeledón                                        | Volcán Poas<br>Volcán Irazú<br>Orosi                                                            |                                                                                                                                             |

# El IPS permite comparar desarrollo integral entre centros turísticos.



TURISMO &  
CONSERVACION  
CONSULTORES

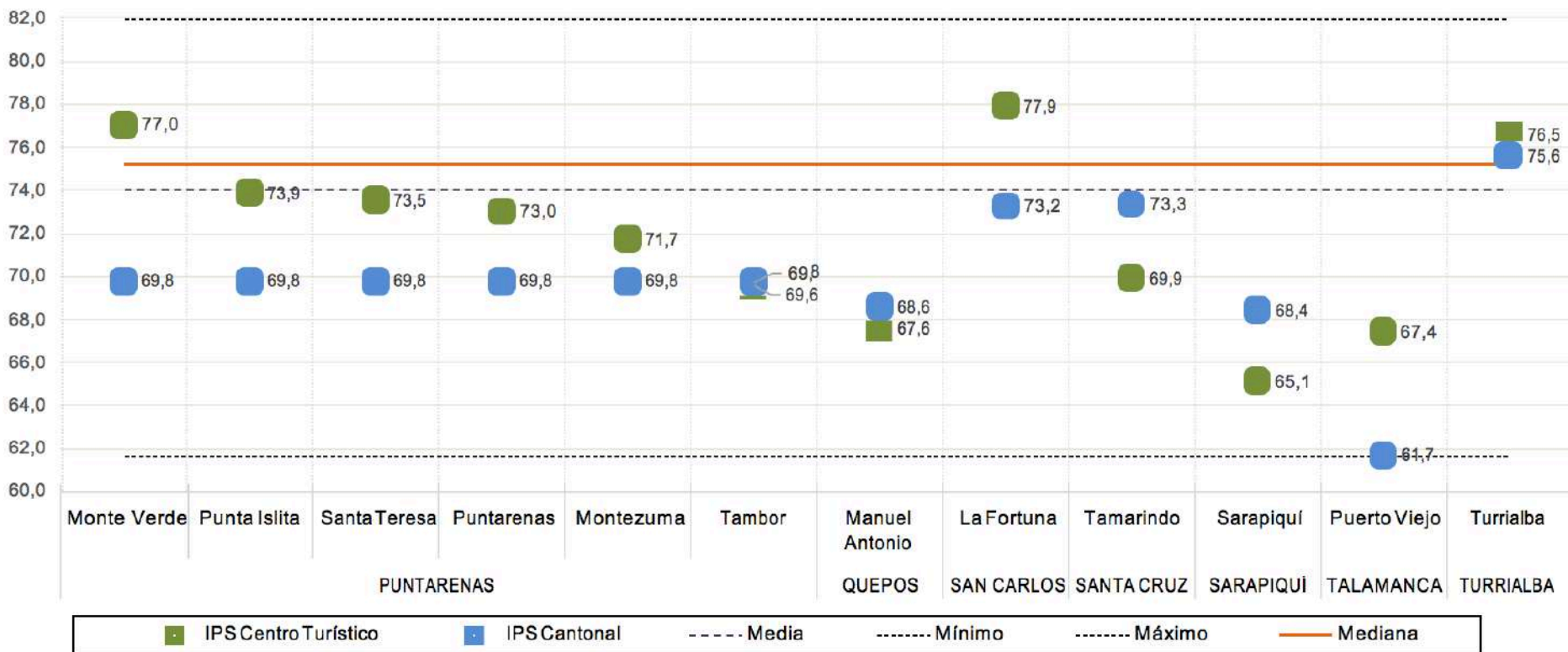
Cuadro 3. Análisis relativo de fortalezas y debilidades

| Dimensiones y componentes<br>(Fortalezas y Debilidades) | Centro Turístico |              |              |            |           |        |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------|------------------|--------------|--------------|------------|-----------|--------|--|--|--|--|
|                                                         | PUNTARENAS       |              |              |            |           |        |  |  |  |  |
|                                                         | Monte Verde      | Punta Islita | Santa Teresa | Puntarenas | Montezuma | Tambor |  |  |  |  |
| Índice de Progreso Social                               | 77,0             | 73,9         | 73,5         | 73,0       | 71,7      | 69,6   |  |  |  |  |
| <b>Necesidades Humanas Básicas</b>                      | 87,5             | 86,7         | 82,5         | 81,9       | 83,5      | 81,3   |  |  |  |  |
| Nutrición y Cuidados Médicos Básicos                    | 94,3             | 92,7         | 96,0         | 93,6       | 91,1      | 89,7   |  |  |  |  |
| Agua y Saneamiento                                      | 100,0            | 97,0         | 81,1         | 100,0      | 90,2      | 97,2   |  |  |  |  |
| Vivienda                                                | 78,2             | 87,0         | 73,5         | 89,8       | 83,8      | 80,5   |  |  |  |  |
| Seguridad Personal                                      | 77,5             | 70,2         | 79,3         | 44,2       | 68,8      | 57,6   |  |  |  |  |
| <b>Fundamentos del Bienestar</b>                        | 77,0             | 71,5         | 71,5         | 68,7       | 67,0      | 68,0   |  |  |  |  |
| Acceso a Conocimientos Básicos                          | 79,4             | 84,2         | 80,6         | 89,0       | 86,6      | 88,2   |  |  |  |  |
| Acceso a Información y Comunicaciones                   | 67,1             | 63,3         | 67,0         | 65,6       | 64,8      | 63,6   |  |  |  |  |
| Salud y Bienestar                                       | 76,9             | 75,2         | 68,1         | 66,5       | 54,4      | 61,7   |  |  |  |  |
| Calidad Medioambiental                                  | 84,5             | 63,3         | 70,2         | 53,8       | 62,3      | 58,3   |  |  |  |  |
| <b>Oportunidades</b>                                    | 66,6             | 63,3         | 66,6         | 68,4       | 64,7      | 59,5   |  |  |  |  |
| Derechos Personales                                     | 63,1             | 67,0         | 68,4         | 62,6       | 67,0      | 60,4   |  |  |  |  |
| Libertad Personal y de Elección                         | 70,8             | 66,2         | 75,1         | 77,0       | 73,7      | 69,3   |  |  |  |  |
| Tolerancia e Inclusión                                  | 85,0             | 75,6         | 75,9         | 76,0       | 74,4      | 68,1   |  |  |  |  |
| Acceso a Educación Superior                             | 47,6             | 44,6         | 46,7         | 57,8       | 43,6      | 40,0   |  |  |  |  |

# El IPS se robustece al compararlo con el promedio de los cantones que no son turísticos.



Gráfico 2. Comparación del Índice de Progreso Social entre Centros Turísticos y sus cantones.



Fuente: ICT, 2016

# Áreas donde el IPS en Centros Turísticos muestra mejoras.



TURISMO &  
CONSERVACION  
CONSULTORES

## Nutrición y cuidados médicos básicos

- Mejor acceso a cuidados de salud básicos
- Porcentajes superiores fueron obtenidos por 8 de los 10 centros turísticos

## Seguridad personal

- Centros turísticos son áreas más seguras

## Agua y Sanidad

- Centros turísticos presentaron impactos positivos respecto a acceso a agua potable en los centros turísticos.

## Acceso a la información y la comunicación

- Centros turísticos muestran hasta un 20% de mejora en acceso a estos servicios

## Calidad ambiental

- Centros turísticos son reconocidos como modelos de desarrollo para la protección del ambiente

## Acceso a vivienda

- Centros turísticos logran mejores indicadores especialmente respecto a

## Acceso a educación avanzada

- Todos los centros turísticos mostraron mejores resultados que cantones que no son turísticos.

# Áreas donde debemos mejorar



TURISMO &  
CONSERVACION  
CONSULTORES

Acceso a conocimientos básicos

Salud y bienestar

Tolerancia e inclusión

Libertad personal y de elección





**TURISMO &  
CONSERVACION  
CONSULTORES**

El IPS se alinea a los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS)

Fuente: Porter, y Stern. Induce de Progreso Social 2017



# Lecciones aprendidas

Aplicar una herramienta de monitoreo es fundamental para todas las etapas de desarrollo

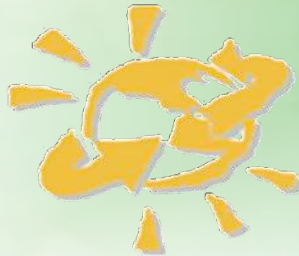
Contar con IPS para todos los cantones y una línea base de 5 años, permite comparativos y muestra desempeño en el tiempo

El IPS en centros turísticos ha mostrado áreas de mejoría y oportunidades para generar alianzas P-P

Su implementación se sustenta en un complejo algorímetro, requiere de equipo técnico y tiene un costo considerable

# GRACIAS POR SU ATENCIÓN

“Nos interesa el éxito de su empresa  
y la salud del Planeta”



**TURISMO &  
CONSERVACIÓN  
CONSULTORES**

**P.O.Box 1186-1100**

**Telefono: (506) 8837-3240**

**E-mail: [turbaez@racsa.co.cr](mailto:turbaez@racsa.co.cr)**

**Costa Rica - Centroamérica**