



**USAID**  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA

**CENTRO AMÉRICA**

# Programa de USAID para la Conservación de Cuencas Centroamericanas

**Estrategia de turismo para el Humedal San San Pond Sack y normas de conducta para un turismo sostenible validado por sus moradores**

**A Task Order under EPP-I-00-03-00014-00**

**Task Order No. 496**

**Setiembre, 2008**

Este documento ha sido posible gracias al apoyo del pueblo de los Estados Unidos de América a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los puntos de vista/opiniones de este documento son responsabilidad de Chemonics International Inc. y no reflejan necesariamente los de USAID o los del Gobierno de los Estados Unidos.

## **LISTA DE ACRÓNIMOS**

AAMVECONA: ASOCIACIÓN DE AMIGOS Y VECINOS DE LA COSTA Y LA NATURALEZA

ANAM: AUTORIDAD NACIONAL DEL AMBIENTE

HISSPS: HUMEDAL DE IMPORTANCIA INTERNACIONAL SAN SAN POND SACK

HSSPS: HUMEDAL SAN SAN POND SACK

IETC: INICIATIVA EMPRENDEDORA DE TURISMO COMUNITARIO

IPAT: INSTITUTO PANAMEÑO DE TURISMO

TRC: TURISMO RURAL COMUNITARIO

## RESUMEN EJECUTIVO

EL PRESENTE INFORME ES EL RESULTADO DE CUATRO MESES DE TRABAJO EN CONJUNTO CON LOS MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN AAMVECONA PARA DEFINIR SU ESTRATEGIA DE TURISMO EN CONCORDANCIA CON SUS ACCIONES DE CONSERVACIÓN DENTRO DEL HUMEDAL SAN SAN POND SACK.

### OBJETIVOS DE LA CONSULTORÍA:

#### General

- DISEÑAR E IMPLEMENTAR UN CÓDIGO REGULADOR PARA LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL HSSPS QUE ASEGURE LA CONSERVACIÓN DEL MANATÍ ANTILLANO (*TRICHECHUS MANATUS*) Y SU HÁBITAT, QUE A SU VEZ GARANTICE LA PARTICIPACIÓN LOCAL EN LA OPERACIÓN TURÍSTICA, SUS BENEFICIOS Y EN LA RESPONSABILIDAD SOCIO AMBIENTAL IMPLÍCITA.

#### Específicos

- DESARROLLAR LOS INSTRUMENTOS QUE PERMITAN REDUCIR Y MITIGAR LOS POSIBLES DAÑOS CON EL INCREMENTO DEL TURISMO QUE PODRÍAN DETERIORAR LA CALIDAD DEL HÁBITAT DEL MANATÍ EN EL HSSPS.
- CONSOLIDAR UN PRODUCTO TURÍSTICO, ÚNICO Y BIEN POSICIONADO EN EL MERCADO REGIONAL, NACIONAL E INTERNACIONAL, BASADO EN UN MODELO DE OPERACIÓN TURÍSTICA SOSTENIBLE EXITOSA EN EL HSSPS, CARACTERIZADO POR SU ENFOQUE COMUNITARIO, EL USO DE TÉCNICAS DE BAJO IMPACTO AL AMBIENTE Y TECNOLOGÍAS LIMPIAS, QUE SIRVA COMO APOYO FINANCIERO A LA CONSERVACIÓN.

AL TRATARSE DE UN PROYECTO TURÍSTICO GESTADO POR UNA ASOCIACIÓN (AAMVECONA) Y DENTRO DE UN ÁREA NATURAL (HSSPS), ES QUE EL PRESENTE INFORME SEGUIRÁ EL NORTE DE UN TURISMO ECOLÓGICO Y COMUNITARIO; BIEN FUERA ESTABLECIDO POR LOS MISMOS SOCIOS EN UN PROCESO DEMOCRÁTICO, EN DONDE SE CONCLUYO QUE LA OPINIÓN QUE MÁS REPRESENTABA LOS INTERESES Y DESEOS DE LOS MORADORES DEL ÁREA ERA (Y ES HASTA EL MOMENTO):

*“QUIERO QUE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN SAN SAN SEA DE ECOTURISMO VOLUNTARIADO EN PROYECTOS CIENTÍFICOS Y DE CONSERVACIÓN Y SOBRETUDO QUE SEA COLECTIVO MANEJADO Y EJECUTADO POR AAMVECONA”* (OPINIÓN MÁS VOTADA EN EL TALLER SOBRE PRODUCTO TURÍSTICO: SAN SAN; 11 JULIO, 2008).

EN ESTE INFORME SE DETALLARÁN, ADEMÁS DE LA ESTRATEGIA DE TURISMO EN SÍ, LAS ACCIONES EN MERCADEO NECESARIAS PARA POSICIONARLA, ASÍ COMO LAS NORMAS DE CONDUCTA PARA UN TURISMO SOSTENIBLE. ADEMÁS, SE BRINDA UNA SECCIÓN DE CONSEJOS PRACTICOS PARA LA CALIDAD EN EL TURISMO COMUNITARIO, ASÍ COMO UN ESPACIO EN DONDE SE PERFILAN LAS ACCIONES Y RETOS A FUTURO QUE ENCARA LA ORGANIZACIÓN.

POR ÚLTIMO, NO ESTÁ DEMÁS EL INCENTIVAR A LOS MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN A INTERESARSE POR ANALIZAR ESTE DOCUMENTO Y A APLICAR LO AQUÍ RECOMENDADO, PUES REPRESENTA EL DESEO DE LOS MISMOS SOCIOS Y ALLEGADOS MÁS CERCANOS.

# SECCIÓN I: LA OFERTA ECOTURÍSTICA DE AAMVECONA DENTRO DEL HSSPS

## A. Introducción

La oferta turística de Aamvecona está caracterizada por los siguientes aspectos:

1. se desarrolla desde la base asociativa
2. se enmarca dentro de un área natural de gran valor biológico y escénico: un humedal de importancia internacional o sitio Ramsar.
3. además de estar dentro de un área natural, sus moradores y sus prácticas culturales le han impreso visibles características rurales.
4. presencia de especies emblemas: tortuga baula en la costa, manatíes en el humedal (*Trichechus manatus*), y monos en tierra firme. La presencia del manatí se considera un elemento de unicidad, gracias al fácil acceso que se tiene a éstos (aunque se conozca que habitan otras regiones).

Es de aquí desde donde se parte, entendiendo que Aamvecona como organización compuesta por moradores del área, ansía desarrollar y gestionar por su cuenta, un producto turístico sustentable, que no ponga en peligro el recurso natural ni las especies emblemas que los representan.

En breves palabras, el tipo de turismo que Aamvecona puede desarrollar, es una mezcla de ecoturismo con turismo rural y comunitario. Dentro de estos segmentos, también tenemos el turismo científico y de voluntariado y/o volunturismo.

Seguidamente presentamos la información principal que Aamvecona debe dar a conocer en el mercado del turismo, es decir, a touroperadores, agencias de viajes y turistas potenciales, para asegurarse recibir visitantes realmente identificados con su filosofía, pues previamente serán informados de las características, condiciones, servicios y políticas establecidas por la organización.

Es importante anotar, que esta misma información es la que compone el Manual de Ventas, ya sea impreso o digital. Por eso su redacción se hace de forma atractiva y en primera persona. Se recomienda complementarlo con fotografías, logo de la organización y comentarios de clientes satisfechos.

## B. ¿Quiénes Somos?

Aamvecona, como destino turístico es:

- Un área protegida con atractivos ecoturísticos y comunitarios.
- Un paraíso de naturaleza en simbiosis con sus moradores.
- Un sitio de importancia internacional o RAMSAR.
- Una casona con habitaciones que miran al mar Caribe por un lado y por el otro, al magestuoso Río San San antes de que bese el mar.

- El sueño colectivo de mujeres y hombres trabajadores, entusiastas, alegres, amables y orgullosos de su tierra.
- Una asociación en donde los miembros sostienen a sus familias, gracias a los ingresos que perciben de la actividad turística.
- Un sitio de encuentro entre cultura bocatoreña, chiricana e indígena.
- Una casa de voluntarios y científicos con programas que los involucran a nuestros esfuerzos de conservación, mientras disfrutan y aprenden del entorno.
- Canales accesibles con pastos, mangles y manatíes, a los cuales protegemos y mantenemos seguros.
- Un sitio protegido para el desove de tortugas marinas.
- Un punto de atracción para aves acuáticas. También el hogar de monos, perezosos, iguanas y muchas otras especies silvestres.
- Un despertar con brisa tenue sobre el rostro, sonido de mar y canto de aves.
- Un refugio para quien desee descansar y despistarse de la vida ajetreada.
- La oportunidad para que usted colabore con una actividad productiva sostenible que beneficia a toda una comunidad.
- En fin: Aamvecona es el sitio ideal para aquellos amantes de la naturaleza, la conservación y las tradiciones locales.

### **C. Nuestra Asociación y los Esfuerzos de Conservación**

El crecimiento de las actividades turísticas en el HSSPS sin la adecuada planificación es una amenaza hacia la comunidad local y desde luego, al hábitat de estas especies. Afortunadamente, los pobladores vislumbramos la actividad turística como un instrumento para el financiamiento de las actividades de conservación, eso sí, desarrollada de forma sostenible por la misma comunidad y a través de la organización que 31 moradores (agricultores y pescadores), hemos creado desde el año 2001 y a la cual hemos llamado Asociación de Amigos y Vecinos de la Costa y la Naturaleza (Aamvecona).

Nuestra asociación, conformada por vecinos y amigos del área tiene como misión desarrollar actividades de conservación y protección de los ecosistemas y las especies que se encuentran en el humedal, a través de programas orientados a desarrollar y mejorar la calidad de vida de los habitantes de la zona.

En este momento, la organización ha pasado por el proceso de definir las actividades turísticas que queremos y podemos desarrollar, en concordancia con las acciones de conservación que ya se han venido realizando desde su origen.

## D. ¿Cómo llegar?

Estamos ubicados en la cuenca del Río San San, al norte de Panamá y sureste de Costa Rica. Aunque pertenecemos a la provincia de Bocas del Toro, no somos parte de las islas o el archipiélago. La oficina administrativa está junto a la carretera que comunica Changuinola con Guabito, junto al puente del Río San San. De aquí se debe abordar un bote, navegando río abajo (de aguas mansas), durante 40 minutos aproximadamente hasta llegar al albergue.

Recomendamos estar en la oficina administrativa antes de las 4 p.m. Después de esta hora no realizamos transporte de turistas por su propia seguridad.

- Desde Changuinola: ya sea que llegue al aeropuerto de esta localidad o que venga desde las Islas Bocas, la forma más fácil, rápida y segura, es dirigirse a *La Piquera* (nombre con que se conoce a la céntrica y concurrida parada de buses, microbuses y taxis colectivos – cualquier lugareño le dará razón de ella), y de aquí deberá tomar un taxi (de los que trabajan la ruta a Guabito), teniendo la previsión de decirle al conductor cuando sube, que *usted se queda en el puente del Río San San, en la oficina de la organización*. Este trayecto cuesta aproximadamente \$1.50 por persona si usted permite subir a 4 acompañantes más; o si lo desea, puede pedir un servicio especial por cerca de \$6.

También existe un constante servicio de buses públicos desde esta misma parada. Su costo es de menos de \$1 por persona. Es la ruta de Las Tablas.

- Desde Costa Rica vía terrestre entrando por Sixaola (\*): luego de cruzar el puente que sirve de frontera con Panamá y de realizar los respectivos trámites migratorios, baje las primeras escaleras a su izquierda (que están justo después de la oficina de aduana también a su izquierda), y pregunte a los taxistas debidamente identificados como transportistas (la gran mayoría son carros estilo *pickups*, color blanco e insignia en los costados), qué cuál es el próximo que sale. Este trayecto cuesta aproximadamente \$1.50 por persona si usted permite subir a 4 acompañantes más; o si lo desea, puede pedir un servicio especial por cerca de \$6.

Tome en cuenta que el horario de Panamá, es de una hora más que en Costa Rica.

- Aamvecona tiene la capacidad para brindarle el servicio de transporte privado, ya sea desde Changuinola o Guabito, sólo debe solicitarlo por adelantado.

(\*) Trámites migratorios básicos en la frontera Sixaola-Guabito: debe portar su pasaporte con al menos 6 meses de validez. En la oficina migratoria de Costa Rica deberá completar boleta en el mismo momento. Estadounidenses deberán comprar una tarjeta de turismo por \$5 en la oficina contigua a la de migración panameña (se hace en el mismo momento de su llegada). Costarricenses, europeos y centroamericanos sólo pasan con el pasaporte.

## **E. Nuestros Servicios y Actividades**

**Alojamiento:** con capacidad para un máximo de 25 personas en 8 habitaciones básicas que cuentan con camarotes, colchones sencillos, mosquitero y ropa de cama. Baños comparticos (3 duchas y 3 sanitarios). Contamos con un generador propio de energía que nos permite brindar iluminación en las áreas comunes durante las primeras 3 horas de la noche.

Las habitaciones están distribuidas de la siguiente forma: 7 habitaciones con cuatro camarotes cada una +1 habitación con una cama matrimonial.

Cuando se solicite y tengamos la disponibilidad, podemos eliminar temporalmente, camas de las habitaciones para mayor comodidad del huésped.

**Alimentación:** se prepara deliciosa comida a la leña y se sirve en un comedor con capacidad para 30 personas. Los platillos y bebidas que preparamos son muestra de la gastronomía de esta área, entre los que podemos citar: ceviches, escabeches, rice and beans, sopas de pescado, yaniqueques, cocadas, chichas con raspadura (así llamamos a las bebidas de frutas tropicales y no necesariamente son fermentadas), parrilladas, chocolate de pepitas de marañón (en temporada), y no pueden faltar, las apetecidas hojaldras (versátil bocadillo de harina que casi puede acompañar cualquier alimento).

Cuando es posible, obtenemos parte de las frutas, tubérculos y otros vegetales, de la misma zona, aprovechando la producción de algunos socios que tienen en sus pequeñas fincas sembradas de piña, yuca, ñame, ñampí, caña de azúcar, plátanos, nances, cocos, pifá (pejivalles) y aguacates, entre otros.

### **Actividades:**

Tomando en cuenta los atractivos y los recursos disponibles, hemos definido las siguientes actividades para que usted goce y descubra nuestros encantos. En todos nuestros tours y transportes en bote deberá utilizar el chaleco salvavidas que le proveeremos.

- Tour a la plataforma para la observación de manatíes: se permanece aproximadamente 2 horas en una plataforma de madera sobre el manglar, a la que se llega en bote. Se puede observar a los manatíes bajo el agua e incluso sacando sus cabezas para comer. Dificultad: leve.
- Tour nocturno desove de tortugas marinas: de marzo a agosto es posible ser testigos de uno de los fenómenos más maravillosos de la naturaleza: el desove de tortugas marinas. Las caminatas a lo largo de la playa, se realizan según la condición física del turista. Por lo general se camina en turnos de 8 pm-12 pm y de 10 pm-2 am. Dificultad: según el visitante así se prolonga la caminata.
- Observación de aves: en canoas de máximo 3 personas y remando, se recorren senderos acuáticos y la laguna, para observar en sus orillas, aves de diversas especies. De momento no contamos con guías especializados, pero las personas locales que siempre han vivido en el área (aún no conociendo los nombres científicos), de seguro le ayudarán a localizarlos. Duración: entre 2 y 3 horas. Dificultad: leve.
- Observación de cocodrilos (nocturno): durante 2 horas en bote, se recorre bajo la luz de la luna y un manto de estrellas en las noches despejadas, los senderos acuáticos y las lagunas preferidas de estos respetables animales. Dificultad: leve.

- Tour a la finca orgánica: al lado de los agricultores del área, aprenderemos de sus técnicas para proveerle fertilidad al suelo arenoso propio de esta zona, sin utilizar agroquímicos. Conoceremos sus cultivos de piña, yuca, ñame, ñampí, plátano, nances, noni, caña de azúcar, aguacates, pifá (pejivalle) y cocos, entre otros. Duración: 1.5 horas. Dificultad: leve.
- Tour de pesca artesanal: con cuerdas y carnadas de camarón, intentaremos ganarnos la cena o el almuerzo, echando suerte a la orilla del río. Buscaremos en canoa los sitios más poblados. Duración: 2 horas. Dificultad: leve.
- Canotaje en el río: (máx. 3 personas por canoa), disfrute del amanecer o el atardecer, remando en compañía de su guía local. Duración: 2 horas. Dificultad: media.

## F. Tours y Paquetes Turísticos Aamvecona

Hemos combinado de forma lógica y atractiva –dependiendo del tiempo con que cuente– las actividades anteriormente descritas, con servicios de alimentación, transporte, guiado, hospedaje y otros.

### 1. Tour de ½ Día (Half Day Tour) “CONOCIENDO EL HUMEDAL”

- 8:30 a.m. En San San Puente, charla de bienvenida: sobre las normas de seguridad y comportamiento en el área y descripción de las características del humedal en el Centro de Visitantes.
- 9:00 a.m. Recorrido en bote hasta la plataforma de observación de manatíes. Velocidad media para que el guía pueda explicar el entorno y los pasajeros puedan apreciar la belleza escénica.
- 9:40 a.m. Llegada a la plataforma en silencio. Reforzamiento de información sobre manatíes con láminas ilustradas de su alimentación, reproducción, comportamiento y su hábitat. Coffee break.
- 11:40 a.m. Traslado en bote (velocidad media) desde la plataforma a La Lata.
- 12:00 m.d. Salida en bote de regreso hacia San San Puente.
- 12:40 p.m. Llegada a San San Puente y despedida. Firma de libro de comentarios y evaluación del servicio.

**Incluye:** charla, transporte en bote San San Puente-La Lata-San San Puente, guía local en español, tour de observación de manatíes en la plataforma y 01 coffee break.

**¿Qué debe traer?** •Si es extranjero, su pasaporte con una validez de mínimo 6 meses, protegido en bolsa impermeable •Repelente •Capa, poncho o jacket impermeable •Pantalones largos de tela fresca •Camisa o blusa manga larga de tela fresca •Cantimplora (tendremos agua potable para rellenarlas) •Binoculares y cámara si lo desea •Bolsas plásticas para proteger su equipaje en los traslados en bote.

## 2. Tour de 1 Día Completo (One Day Tour) “AMIGOS DEL HUMEDAL”

- 8:30 a.m. En San San Puente, charla de bienvenida: sobre las normas de seguridad y comportamiento en el área y descripción de las características del humedal en el Centro de Visitantes.
- 9:00 a.m. Recorrido en bote hasta la plataforma de observación de manatíes. Velocidad media para que el guía pueda explicar el entorno y los pasajeros puedan apreciar la belleza escénica.
- 9:40 a.m. Llegada a la plataforma en silencio. Reforzamiento de información sobre manatíes con láminas ilustradas de su alimentación, reproducción, comportamiento y su hábitat. Coffee break.
- 11:40 a.m. Traslado en bote (velocidad media) desde la plataforma a La Lata.
- 12:00 m.d. Llegada al albergue y delicioso almuerzo al estilo bocatoreño.
- 1:00 p.m. Recorrido a pie por el lugar (áreas verdes y playa).
- 1:30 p.m. Canotaje en la laguna (sin motor) para la observación de aves, disfrute de la belleza escénica, de la flora y/o por ejercicio.
- 3:00 p.m. Salida en bote de regreso hacia San San Puente.
- 3:40 p.m. Llegada a San San Puente y despedida. Firma de libro de comentarios y evaluación del servicio.

**Incluye:** charla, transporte en bote San San Puente-La Lata-San San Puente, guía local en español, tour de observación de manatíes en la plataforma, 01 coffee break, 01 almuerzo, canotaje en la laguna y alquiler de canoa.

**¿Qué debe traer?** •Si es extranjero, su pasaporte con una validez de mínimo 6 meses, protegido en bolsa impermeable •Repelente •Capa, poncho o jacket impermeable •Pantalones largos de tela fresca •Camisa o blusa manga larga de tela fresca •Cantimplora (tendremos agua potable para rellenarlas) •Zapatos cómodos para caminar (que no sean nuevos) •Binoculares y cámara si lo desea •Bolsas plásticas para proteger su equipaje en los traslados en bote.

### 3. Paquete de 2 Días y 1 Noche (2D/1N Package) “EL HOGAR DEL MANATÍ”

#### Día 1

- 8:30 a.m. En San San Puente, charla de bienvenida: sobre las normas de seguridad y comportamiento en el área y descripción de las características del humedal en el Centro de Visitantes.
- 9:00 a.m. Recorrido en bote hasta la plataforma de observación de manatíes. Velocidad media para que el guía pueda explicar el entorno y los pasajeros puedan apreciar la belleza escénica.
- 9:40 a.m. Llegada a la plataforma en silencio. Reforzamiento de información sobre manatíes con láminas ilustradas de su alimentación, reproducción, comportamiento y su hábitat. Coffee break.
- 11:40 a.m. Traslado en bote (velocidad media) desde la plataforma a La Lata.
- 12:00 m.d. Llegada al albergue y delicioso almuerzo al estilo bocatoreño.
- 1:00 p.m. Acomodo en las habitaciones y momento de descanso.
- 3:00 p.m. Tour de pesca artesanal en la laguna (sin motor).
- 7:00 p.m. Cena y leyendas.
- 8:00 p.m. Tour nocturno para la observación de tortugas (marzo-agosto) o cocodrilos (todo el año).

#### Día 2

- 7:00 a.m. Desayuno.
- 8:00 a.m. Tour a la finca orgánica u observación de aves en sendero acuático Los Lagartos (sin motor).
- 10:00 a.m. Salida en bote de regreso hacia San San Puente.
- 10:40 p.m. Llegada a San San Puente y despedida. Firma de libro de comentarios y evaluación del servicio.

**Incluye:** charla, transporte en bote San San Puente-La Lata-San San Puente, guía local en español, tour de observación de manatíes en la plataforma, 01 coffee break, 01 almuerzo, 01 cena, 01 desayuno, tour de pesca artesanal en canoa, alquiler de canoa, tour nocturno (tortugas o cocodrilos), tour a la finca orgánica u observación de aves en canoa.

**¿Qué debe traer?** •Si es extranjero, su pasaporte con una validez de mínimo 6 meses, protegido en bolsa impermeable •Repelente •Capa, poncho o jacket impermeable •Pantalones largos de tela fresca •Camisa o blusa manga larga de tela fresca •Linterna •Cantimplora (tendremos agua potable para rellenarlas) •Zapatos cómodos para caminar (que no sean nuevos) •Binoculares y cámara si lo desea •Sandalias •Bolsas plásticas para proteger su equipaje en los traslados en bote •Toalla de baño y artículos de limpieza personal.

## G. Tarifas

Tarifas válidas del 1º de setiembre de 2008 al 30 de noviembre de 2009(\*)

Precios en US \$ (dólares estadounidenses), por persona. Impuestos incluidos.

Al menos 2 personas por reservación.

SERVICIOS	1º SET. 2008- -30 nov. 2009	
	Neto	Rack
<b>Hospedaje</b>		
En habitación privada doble (sin alimentación), por persona	10	12
En habitación compartida (sin alimentación), por persona	8	9.6
<b>Tours, Paquete y Actividades</b>		
<b>Tour de 1/2 Día “CONOCIENDO EL HUMEDAL”</b>		
2-4 personas	40	50
5 personas o más	26	32
<b>Tour de 1 Día Completo “AMIGOS DEL HUMEDAL”</b>		
2-4 personas	60	74
5 personas o más	40	50
<b>Paquete 2D/1N “EL HOGAR DEL MANATÍ”</b>		
2-4 personas	96	120
5 personas o más	67	84

<b>Tours Operados desde el Albergue, para días adicionales de estadía</b>		
<b>Tour a la Plataforma para Observación de Manatíes, por persona</b> <b>Incluye: guía, bote albergue-plataforma-albergue y coffee break</b>	<b>20</b>	<b>24</b>
<b>Tour Nocturno Desove de Tortugas Marinas, por persona</b> <b>Incluye: sólo guía</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>Observación de Aves, por persona</b> <b>Incluye: guía y alquiler de canoa</b>	<b>10</b>	<b>12</b>
<b>Observación de Cocodrilos (nocturno), por persona</b> <b>Incluye: guía y bote albergue-sendero de la laguna-albergue</b>	<b>10</b>	<b>12</b>
<b>Tour a la Finca Orgánica, por persona</b> <b>Incluye: guía y refresco</b>	<b>6</b>	<b>7.2</b>
<b>Tour de Pesca Artesanal, por persona</b> <b>Incluye: guía, alquiler de canoa y carnada</b>	<b>8</b>	<b>9.6</b>
<b>Canotaje en el Río, por persona</b> <b>Incluye: guía y alquiler de canoa</b>	<b>7.5</b>	<b>9</b>
<b>Alimentación y Otros Servicios</b>		
<b>Desayuno</b>	<b>2.5</b>	<b>2.5</b>
<b>Almuerzo o cena</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>Refrigerio (lonche, coffee break)</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Guía local en español, por día</b>	<b>10</b>	<b>12</b>

<b>Guía bilingüe local (español-inglés), por día</b>	<b>15</b>	<b>18</b>
<b>Transporte en bote Puente Río San San-Albergue-Puente Río San San / 1-10 personas / precio por viaje, 2 vías</b>	<b>45</b>	<b>45</b>
<b>Transporte terrestre privado Guabito-Puente Río San San o viceversa / 1-4 personas / precio por viaje, 1 vía</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>Transporte terrestre privado Guabito-Puente Río San San o viceversa / 1-10 personas / precio por viaje, 1 vía</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
<b>Alquiler de canoas, 2-4 horas, para 2 personas (Deberá solicitar también el guía)</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>Tarifa Voluntarios, incluye hospedaje en habitación compartida + 3 tiempos de comida  Mínimo: 1 semana de estadía  Se le diseñará agenda de trabajo y actividades de disfrute</b>	<b>17</b>	<b>17</b>
<b>Admisión ANAM al Área Protegida, por persona, extranjero</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

\*Las tarifas que dependen de insumos como la gasolina, pueden aumentar de acuerdo a variaciones futuras que se den en el precio del petróleo. Avisaremos en caso de que sea necesaria una modificación y daremos un mes de gracia para la adopción del cambio.

## **H. Políticas**

### **Políticas de niños**

De 0 a 4 años, gratis

De 5 a 11 años, pagan 50% de la tarifa

12 años en adelante pagan como adulto

No más de 2 niños por adulto. Si son más de 2 pagan el 50%

### **Políticas de chofer y guía**

Si son individuales de 2 – 7 personas, el guía y el chofer pagarán un 50% de la tarifa.

Si es un grupo de 8 o más personas, el guía y el chofer tendrán cortesía en la tarifa.

El único costo que deberá pagar cada uno, SIN EXCEPCIÓN, será \$5 del Impuesto de la ANAM.

### **Políticas de pago**

Una vez que Aamvecona confirme la reservación, requerimos un depósito del 50% del monto total para garantizar el espacio.

Para individuales: una semana previa al arribo de los pasajeros, se debe cancelar el monto total de la reservación.

Para grupos: un mes previo al arribo de los pasajeros, se debe cancelar el monto total de la reservación.

Favor depositar en nuestra cuenta bancaria:

Banco Nacional de Panamá

Asociación de Amigos y Vecinos de la Costa y la Naturaleza

Número de cuenta corriente en dólares: ##### / cc. #####

No se aceptan tarjetas de crédito.

Comunicar información sobre el depósito a nuestro teléfono +507-6494-5001

### **Políticas de cancelación**

Individuales:

Cancelaciones hechas 15-8 días antes del arribo de los pasajeros, 100% reembolso.

Cancelaciones 7-3 días antes del arribo de los pasajeros: 50% reembolso.

Cancelaciones a menos de 3 días antes del arribo de los pasajeros: 0% reembolso.

Grupos:

Cancelaciones hechas 30 días antes del arribo de los pasajeros, 100% reembolso.

Cancelaciones 29-15 días antes del arribo de los pasajeros: 50% reembolso.

Cancelaciones 14-0 días antes del arribo de los pasajeros: 0% reembolso.

### **¿Cómo reservar?**

Favor enviar su reservación al correo electrónico **keruiz@cwpanama.net**, y luego llamarnos para confirmar el recibo. Debe especificar:

- Número de personas
- Tipo de habitación y/o servicios
- Nombre de los pasajeros
- Fecha de entrada y fecha de salida
- Indicar si hay niños
- Tipo de alimentación (alergias a mariscos, vegetariana, etc.)

### **Nuestros datos de contacto**

Nombre de contacto: Kherson Ruiz

Teléfonos: +507-6494-5001 / +507-6666-0892

Email: keruiz@cwpanama.net

Web site: [www.aamvecona.org](http://www.aamvecona.org)

## SECCIÓN II: ACCIONES DE MERCADEO

### A. Introducción

El mercadeo y la comercialización son sin lugar a dudas, uno de los principales obstáculos para muchas de las iniciativas de TRC existentes, a pesar de que quienes están involucrados en estas tareas y su quehacer diario, sí tienen una idea de lo que necesitan, de lo que hace falta... pero no saben cómo.

Trabajar en TRC no es tan fácil como se piensa al principio de cada proyecto, porque implica mucho más que tener una planta turística adecuada, riquezas naturales y culturales; porque hay también que pensar en el turista, su seguridad, su satisfacción y su preferencia no sólo porque les caímos bien, sino porque respondimos a sus necesidades con servicios de calidad; pero también, porque debemos tener una estrategia para llegar hasta ellos, planificada desde el principio de todo proyecto y no al final. A esto se refiere el mercadeo en turismo.

Las acciones de mercadeo y comercialización si son tomadas desde el principio de los proyectos, son importantes herramientas que harán que el proyecto turístico se dé a conocer, genere ingresos, se vuelva rentable, no sea una carga para la organización de base y sea denominada una empresa turística.

También es un asunto de calidad, porque aunque no sea un asunto operativo (cocina, hospedaje, tour, transporte), sí define muchas veces, que una reservación se realice o no, tanto si el posible cliente contactó directamente con la pequeña empresa o si lo hizo por medio de una agencia de viajes o tour operador. Es muy importante tener en cuenta, que la gran mayoría de los clientes (directos o intermediarios), no aceptaran equivocaciones ni datos erróneos en estas primeras fases de contacto, y si a pesar de todos los traspies iniciales se animara a cerrar la venta, hay que entender que el cliente ya estará predispuesto y esto sí que afectará la percepción de la calidad de los servicios que se le brinden en la iniciativa de TRC, durante las fases operativas, o dicho de otra manera: en los momentos de la verdad.

Aamvecona no tiene un mercado meta delimitado por edades, nacionalidades o nivel económico. Lo cierto es que se tratará de una oferta para un perfil de turista potencial que le guste vacacionar de una forma no tradicional, esto en parte debido al crecimiento mundial en las necesidades de experiencias novedosas que se adapten a ciertos grupos con características especiales, tales como grupos de jóvenes y adultos voluntarios, estudiantes, científicos, adultos y jóvenes aventureros, ecoturistas, personas no apegadas a lujos, organizaciones y empresas con planes de responsabilidad social y ambiental, viajeros provenientes de Costa Rica, fotógrafos, amantes de la cultura, personas en búsqueda de paz y descanso, viajeros dispuestos a vivir y compartir con las familias receptoras, panameños que quieran redescubrir su país, naturalistas y ecologistas, observadores de aves, personas amables con los trabajadores, vecinos curiosos, turismo nacional o internacional y personas que respeten las normas morales locales.

Las actividades que la organización ya ha validado y considerado como las que puede realizar (detalladas en la sección I de este documento), se enmarcan dentro de todo el Humedal San San Pond Sack. Para ello, en el primer taller se presentó un listado (luego del diagnóstico de atractivos que realizara el consultor), con todas las posibles actividades que el humedal y sus atractivos hacían posible realizar. En dicho encuentro, consultores y moradores, evaluaron cada una de las actividades, para concluir, en las que ya se han establecido en este documento, desde luego, siempre tomando en cuenta las medidas de seguridad y las normas de conducta que cada una de ellas

amerita. La siguiente tabla presenta el proceso conjunto de análisis y formulación de actividades para la estrategia de turismo en el HSSPS:

<b>Actividades</b>	<b>Aspectos positivos</b>	<b>Aspectos negativos</b>	<b>Acuerdo final</b>
1. Transporte en bote	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Es la única vía de acceso al área.</li> <li>-Genera beneficios económicos a los miembros de la organización.</li> <li>-Ofrece recreación, bellezas escénicas.</li> <li>-Permite la observación de flora y fauna.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-No hay normas establecidas para controlar la capacidad de los botes.</li> <li>-Erosión a causa del oleaje producido por los motores.</li> <li>-Posibles accidentes al manatí.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Esta actividad es importante.</li> <li>-Definir la velocidad de los botes, media sería mejor.</li> </ul>
2. Tour de observación del manatí	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Beneficio económico a la organización.</li> <li>-Mayor conocimiento de la especie por parte de los visitantes.</li> <li>-Otro atractivo que ofrecer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Sobrecarga a este atractivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Sí se puede realizar.</li> <li>-Definir las zonas de más alta densidad y las de menor densidad.</li> </ul>
3. Tour desove de tortugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fuente de gestión para autofinanciar el programa de monitoreo de tortugas.</li> <li>-Gancho para atraer ecoturistas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Sobrecarga de visitantes en la playa.</li> <li>-No implementación de un plan de manejo de los grupos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Sí se puede realizar.</li> </ul>
4. Observación de aves	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Un humedal muy rico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Faltan guías capacitados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Sí se puede realizar.</li> </ul>
5. Hospedaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Debes estar enfocado a voluntariado o actividad científica.</li> <li>-Que sea acorde al área, entre más natural mejor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Turismo en masa.</li> <li>-Infraestructuras lujosas.</li> <li>-Genera más basura.</li> <li>-Contaminación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Sí, pero controlado.</li> </ul>
6. Observación nocturna de cocodrilos	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Hay experiencia local.</li> <li>-Existen diferentes áreas de observación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Peligroso.</li> <li>-Stress para el animal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sí, pero con capacitación previa.</li> </ul>

7.Paseos en canoa sin motor	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se cuenta con el equipo.</li> <li>-Personal con experiencia.</li> <li>-Paisaje escénico.</li> <li>-El río favorece a esta actividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Posibles riesgos: caer al agua, ser comido por un lagarto.</li> </ul>	-Sí, pero con precaución.
8.Pesca deportiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Los peces no mueren.</li> <li>-También se puede hacer en el mar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Equipo de pesca costoso.</li> <li>-No hay tantos peces como antes.</li> </ul>	-No.
9.Alimentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tenemos infraestructura básica.</li> <li>-Personal disponible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Falta capacitación.</li> <li>-No clasifica para cierto tipo de turistas.</li> <li>-Insuficiente infraestructura.</li> <li>Actualmente sólo se puede alimentar a 15 personas máximo.</li> <li>-No se produce lo que se come.</li> <li>-Aumento de basura.</li> </ul>	-Es necesaria.
10.Pesca artesanal	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Hay pescadores.</li> <li>-Hay especies.</li> <li>-Hay buenos sitios.</li> <li>-El río está cerca.</li> <li>-Hay equipo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mortandad de peces.</li> <li>-La pesca con redes por extraños.</li> <li>Impacto por exceso de botes o personas.</li> </ul>	-Se debe regular la cantidad de personas y el tipo de embarcaciones, así como establecer las zonas más propicias.
11.Tour Finca Orgánica	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Producir lo que se come.</li> <li>-Se cuenta con fincas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Expansión de deforestación.</li> <li>-Falta de personal capacitado.</li> <li>-¿Cómo explicarle al turista algunos</li> </ul>	-Se puede realizar.

		productos? -Pocos tipos de cultivos.	
12.Paseos y caminatas a pie por la playa	-La playa cerca y extensa. -Bastante naturaleza. -Se puede hacer de día o de noche.	-Mucha basura. -Insuficiente capacidad para dar respuesta en caso de emergencia. -ACINAPROT cobrará la entrada si se abre el sendero en el mojón 44 para la comunidad de Changuinola.	-Hay que poner horarios. -Prohibir el nado en la playa.
13.Cabalgata por la playa	-Valor agregado al HSSPS.	-Maltrato de nidos de tortuga. -No se cuenta con la infraestructura para mantener al caballo. -No hay alimento para el caballo. -Es mantenimiento es costoso.	-No promocionarlo como una actividad turística.
14.Fabricación y venta de artesanías	-Aprovechar más los recursos naturales.	-Falta capacitación.	-Primero crear talleres para aprender y rescatar técnicas de fabricación de artesanías.
15.Voluntariado e Investigación	-Intercambio de conocimientos. -Aprovechar el conocimiento de los voluntarios para luego aplicarlo a nosotros.		-Es lo que queremos.

Luego de la evaluación de actividades, el siguiente paso fue terminar de establecer las actividades que se podían empezar a operar de inmediato y a corto plazo, en concordancia con el mercado meta ideal que también se definió en conjunto en ese mismo taller: **ecoturismo voluntariado en proyectos científicos y de conservación.**

Para Aamvecona es una gran ventaja, el estar reconociendo desde ya, la importancia que tiene el Mercadeo y la Comercialización para un futuro autosostenible social y económicamente. A continuación se brinda un cuadro, con las acciones a realizar en donde Aamvecona deberá ser capaz de completarlo e implementarlo a la mayor brevedad posible. Algunas de las acciones propias de esta materia, ya fueron abarcadas en el marco de la consultoría, tales como: la realización del famtrip, el manual de ventas, la definición del perfil de turista, el diseño de producto y las actividades para tales segmentos.

## B. Cuadro de Actividades a Desarrollar

<p>Nombre de la empresa: Asociación de Amigos y Vecinos de la Costa y la Naturaleza -AAMVECONA          Ubicación de la empresa: Humedal San San Pond Sack, provincia de Bocas del Toro, Panamá          Fecha:</p>					
<p>Objetivo del plan: Lograr posicionar la estrategia de turismo validada por Aamvecona en el segmento de mercado que ya ha definido (ecoturismo voluntariado en proyectos científicos y de conservación), con el fin de posicionar una imagen amigable del HSSPS y su valiosa biodiversidad, propiciando de esta forma beneficios económicos que encaminaran al grupo gestor hacia la autosostenibilidad socioeconómica.</p>					
Área	Actividades	Responsables	Presupuesto	Plazos	Control
Mercadeo	<p>Elaboración de material promocional como brochures y tarjetas de presentación para los encargados de venta, con información atractiva y datos de contacto completos.            Cuidar utilizar materiales amigables con el ambiente.            Estos materiales deberán presentar información del HSSPS, su biodiversidad y la importancia como hogar del manatí antillano.</p>				# brochures, # tarjetas de presentación, # banners, # camisetas, # pósters, etc.
Mercadeo	<p>Investigación de mercado para empezar a formar un banco de datos (nombres, teléfonos, puesto, e-mail, dirección), con contactos de posibles clientes y tour operadores interesados en visitar el HSSPS, y comprometidos con este tipo de turismo... qué valgan la pena!</p>				Listado con los datos de contacto.

Mercadeo	Contactar nuevas agencias de viajes, touroperadores y clientes potenciales. Definición de fechas de visitas para presentarles los productos en sus empresas. Enfatizar en la biodiversidad del humedal y su importancia para las especies naturales. Nunca llegar de improviso.				Cronograma con fechas de visita programadas.
Mercadeo	Organización de famtrips, es decir, visitas de familiarización para que los touroperadores conozcan y prueben los servicios que se ofrecen en el humedal. Esta es una actividad costosa, pero si no se tienen los recursos, se puede empezar con hacer invitaciones individuales a los encargados de venta y desarrollo de producto de las agencias, para que visiten el lugar y darles cortesía en lo que se pueda.				Listado con fechas de visita programadas.
Mercadeo	Creación de alianzas con agencias de viajes y touroperadores localizados en sitios de alto tránsito turístico para que puedan representar a Aamvecona y los servicios que se ofrecen en el humedal. Brindarles materiales promocionales.				Listado con fecha de visita para presentación y entrega de material.
Publicidad	Contactar con periodistas, organizaciones afines y revistas turísticas para dar a conocer el humedal y su importancia. Se les puede ofrecer cortesías a cambio de reportajes y menciones en diferentes canales de comunicación.				Listado con los contactos.

Mercadeo	Investigación para participación en ferias turísticas, potenciando las características del humedal y su riqueza biológica.				Listado con los eventos turísticos y datos de contacto de los organizadores.
Mercadeo	Actualización de la página web <b><u>WWW.AAMVECONA.ORG</u></b> , en donde se coloque la información de la estrategia de turismo (Sección I de este informe), y las tarifas RACK (de venta al público) actualizadas. Enriquecer la información referente al humedal San San Pond Sack, su valor biológico, las características y su fragilidad, así como las del manatí antillano y demás especies de importancia.				Dirección de sitio web ya on-line.
Mercadeo	Buscar alianzas y afiliaciones con cámaras, organizaciones e instituciones.				Listado de aliados.
Mercadeo	La mejor promoción es la que se da de boca a boca, por ello, Aamvecona, mejorando sus servicios y manteniendo la calidad, tiene la oportunidad de que los usuarios satisfechos la promocionen.				Evaluaciones con buenos resultados.
Comercialización	Estar atento a los cambios y oportunidades que el entorno presenta, como feriados, celebraciones especiales (día de la tierra, del árbol, del agua...) y promover visitas especiales en el HSSPS.				Listado de eventos.

Comercialización	Contactar con otros proyectos vecinos y empresas turísticas, para diseñar paquetes en conjunto que se complementen mutuamente.				Listado de empresas turísticas vecinas.
Mercadeo	Continuar invitando a los niños de las escuelas, así como a vecinos de Changuinola a visitar el HSSPS y conocer las actividades que realizan y que les atraen.				Listado de escuelas, niños y vecinos.

# SECCIÓN III: NORMAS DE CONDUCTA PARA UN TURISMO SOSTENIBLE

## A. Introducción

Ya con la estrategia de turismo y acciones en marcha para atraer visitantes, Aamvecona ha querido acompañar el proceso con una normativa destinada a regular el movimiento turístico en el HSSPS y garantizar la seguridad de los visitantes.

Se han diferenciado las normas de acuerdo a quien se dirigen, es decir que cada segmento tendrá sus propias normas. Obteniendo la siguiente división:

1. las que deberán ser acatadas por los mismos turistas y visitantes.
2. las que deberán aguardar los mismos funcionarios y socios de Amvecona.

## B. Normas de Conducta para un Turismo Sostenible y Seguro

### 1. Para los turistas y visitantes

En Aamvecona, serán bienvenidos los visitantes que sean tolerantes con nuestra cultura, respeten nuestras normas de comportamiento, escuchen nuestros consejos y apoyen nuestros esfuerzos de conservación. Es por ello que hemos escrito el siguiente código que estamos seguros, contribuirá para que usted goce de una placentera estadía con nosotros:

- Para cualquier transporte en bote, por favor utilice el chaleco salvavidas de forma correcta. Exíjanoslo si fuera necesario! Por favor, no se ponga de pie mientras la embarcación esté en movimiento.
- Antes de tomar una fotografía, consulte a su guía para evitar molestias a los locales y perturbaciones a la fauna.
- El uso de las canoas sin motor, necesariamente amerita la compañía de un un guía local.
- No promovemos la venta de tierras, estamos en un territorio natural preservado y protegido por leyes panameñas e internacionales.
- Apoyar nuestros esfuerzos de conservación es: utilizar sólo lo que es necesario, contribuir en el ahorro de agua y energía, no extraer plantas o recursos del bosque, no perturbar la fauna.
- Siga en todo momento las recomendaciones e indicaciones de su guía.
- En las caminatas por el bosque, manténgase dentro del sendero y trate de no alzar la voz.
- Si usted ha traído alguna bebida alcohólica, le recomendamos consumirla con moderación, sin causar disturbios.
- Por favor no ofrezca cigarrillos, bebidas alcohólicas u otras sustancias nocivas a nuestros niños y jóvenes.

- No fume dentro del albergue, tiendas de campaña y demás instalaciones; utilizamos materiales de construcción de fácil combustión. Aproveche los alrededores.
- En la planta alta nuestros pisos son de madera, por favor no ingrese con zapatos en estas instalaciones. No hay riesgo porque los mantenemos limpios para usted.
- Está rotundamente prohibido nadar en el mar, es una zona altamente peligrosa.
- Aunque entendemos que es más práctico y natural, le pedimos no bañarse desnudos en los ríos y canales circundantes.
- Mantenga cerrada su habitación y conserve su llave en un lugar seguro; si sale, nosotros podemos guardarla. No olvide devolverla al finalizar su estadía.
- Por su propio bienestar, mantenga los toldos y las tiendas de campaña cerradas para evitar la entrada de mosquitos y otros animales.
- No ingrese sin consentimiento, a habitaciones o tiendas de campaña que no sean la suya. Si es necesario, explíquenos la situación y nosotros como encargados resolveremos de la mejor forma.
- Le agradecemos que a partir de las 10 p.m. disminuya el nivel de ruido, esto por respeto a los otros huéspedes.
- Calcule no quedarse dormido con velas encendidas. Si usa *mechitas* (repelente en espiral), asegúrese de evitar cualquier posibilidad de incendio.
- Lleve de vuelta y disponga de forma correcta, de sus propios desechos tales como latas, botellas, bolsas, envases tetrabrik, baterías, pañales, cajas, cartones y cualquier otro desecho que usted considere no será útil en nuestra comunidad.
- Nos ayudará si nos informa confidencialmente de alguna situación que usted considere sospechosa.
- Apreciamos todas las recomendaciones, sugerencias y comentarios que tenga con respecto a su experiencia con nosotros y la calidad de los servicios que le brindamos. Por favor, déjenos por escrito sus ideas, esto nos motivará y ayudará a mejorar en su próxima visita!!!

Además de las anteriores regulaciones que aplican en forma general para turistas, Aamvecona ha validado las siguientes medidas como las más importantes de tomar en cuenta, de acuerdo a algunas actividades turísticas específicas:

**Tour de Observación de Manatíes:**

- No fumar en la plataforma.
- Usar prendas de colores oscuros que cubran los brazos y piernas.
- No hacer ruido.
- Prohibido el uso de flashes de cámaras.
- En la plataforma, mantenerse en un sólo lugar y evitar caminar de un lado a otro.

**Tour Desove de Tortugas Marinas:**

- Utilizar ropa oscura que cubra los brazos y piernas.
- No tocar la tortuga sin guantes.
- No tomar fotografías con flash.

**Tour de Observación de Aves:**

- No hacer ruido durante la observación.
- No perturbar las aves, seguirlas o alimentarlas.
- Usar ropa camuflada para favorecer la observación.

**Tour de Observación de Cocodrilos:**

- Evitar levantarse o sacudir el bote.
- Utilizar el salvavidas en todo momento.
- A los cocodrilos no se debe alimentarlos, perturbarlos o lanzarles objetos.
- Minimizar el ruido durante su observación.

**Tour de Pesca Artesanal:**

- Pesca sólo para consumo.
- Liberar especies pequeñas y sin causarles daño.
- No emplear trasmallos.

**2. Para los funcionarios y socios de Aamvecona**

- Transmitir de forma exitosa la normativa establecida a cada uno de los visitantes previo a su ingreso.
- Velar por hacer cumplir la normativa, sin causar molestias a los visitantes, por ello es que es importante establecer el perfil de turista para no tener sorpresas o malos entendidos.
- Estandarizar el discurso al respecto, con tal de que todos y cada uno de los colaboradores posean la misma información de lo que está permitido y lo que no y cómo deben comunicarlo a sus turistas.
- Mantener una conducta intachable y de respeto al visitante.
- Evitar el uso de lenguaje obsceno y señales comprometedoras.
- En sus horarios de servicios, no consumir bebidas alcohólicas o fumar frente a los turistas.
- Trabajar en conjunto con la ANAM, para capacitar a los locales y poder monitorear las actividades en el área.
- Crear alianzas con organizaciones nacionales e internacionales que apoyen programas de conservación de los recursos naturales.
- Identificar las zonas de acuerdo a características de fragilidad y tolerancia a la presencia y actividad humana.
- Asegurar un adecuado manejo y disposición de desechos.
- En vista de que el río San San no nace en el humedal, sino que por el contrario la base de operación está al final de su cauce, la organización deberá crear alianzas y cooperación con las comunidades río arriba y que están fuera del humedal, con el fin de disminuir la emisión de contaminantes.
- Idear un programa de aprovechamiento de recursos reutilizables tales como agua de lluvia y desechos orgánicos.
- Implementar el uso de energías alternativas como energía solar y ventilación natural.
- Promover el ahorro de recursos escasos como agua, energía eléctrica y combustible.
- En el caso de los guías (quizás la labor que más relación tiene con la normativa), deberán ser personas identificadas con su trabajo, con conocimientos suficientes para cada actividad de guiado, que tengan un buen control de grupo y la capacidad para mantener su autoridad.

Las regulaciones principales que los mismos socios identificaron respecto a cada actividad turística son:

**Tour de Observación de Manatíes:**

- Velar porque no se exceda la capacidad en la plataforma de 12 personas.
- El guía deberá conocer y brindar la información acerca del manatí y su comportamiento. Además deberá contar SIEMPRE con los materiales necesarios, tales como mapas y láminas informativas.

**Tour Desove de Tortugas Marinas:**

- Ordenar a los caminantes en filas de 2 con un máximo 6 personas por grupo.
- Velar por que se caminen los 3 kms. de playa y haciendo las paradas necesarias.
- Brindar durante el tour, información sobre el proceso de desove de las tortugas marinas.
- Los guías deben conocer y utilizar la señalización de luces correcta, renovar estas señales cada cierto tiempo para confundir a los depredadores.
- Usar radios de comunicación.

**Tour de Observación de Aves:**

- Recorridos controlados en las canoas sin motor (máximo 2 personas + 1 guía en cada una).
- Todo guía debe utilizar láminas demostrativas de aves.
- Utilizar las sub-zonas permitidas de acuerdo al plan de manejo.
- Cuando la observación es en tierra, no más de 7 personas por tour y por cada guía.

**Tour de Observación de Cocodrilos:**

- Utilizar los botes grandes (de motor) a velocidad baja.
- No exceder la capacidad de 8 personas + 1 guía por tour.
- Evitar contaminar su hábitat.

**Tour a la Finca Orgánica:**

- Aprovechar los desechos orgánicos, tales como cáscaras, trozos de árboles caídos, fibras y hojas de coco.
- Evitar el uso de agroquímicos contaminantes.
- Permitir que el visitante interactúe, dejándole realizar alguna actividad, tal como, sembrar una planta.

## **SECCIÓN IV: ACCIONES Y RETOS A FUTURO EN CUANTO A LA CALIDAD**

### **A. Introducción**

Vislumbradas las anteriores actividades y propuestas de tours, es de esperar que Aamvecona tenga por delante varios retos en cuanto a la calidad de sus servicios turísticos se refiere, los cuales deberá asumir con el objetivo de cubrir las expectativas de los visitantes y mantener el beneficio a la comunidad.

Aunque constantemente los voluntarios transmiten a los colaboradores todo su aprecio y gratificación por los servicios y atención recibida, se sabe que en gran parte estos elogios y felicitaciones tienen que ver más con la calidad humana del personal y la presencia de recursos naturales valiosos, que con el confort y facilidades que en sí debe prestar un establecimiento turístico como tal. Aamvecona pretende alcanzar un equilibrio entre las áreas y evitar descuidar unas (tan importantes), por atender otras, también importantes.

### **B. Acciones y Retos a Futuro en Cuanto a la Calidad**

Principalmente, estas son las acciones urgentes a desarrollar a corto plazo:

- Capacitación de los guías locales en temas como historia natural, ornitología, inglés, guiado turístico, primeros auxilios y seguridad de los visitantes, comunicación y discurso apropiado.
- Capacitación en técnicas de manipulación de alimentos y gastronomía local más autóctona, nutritiva y variada.
- Llevar a cabo una adecuada realización del producto, esto es que lo que se ofrece al turista, realmente sea lo que brinde en la práctica y no menos.
- Implementar un plan de evacuación y traslado en caso de emergencias.
- Establecer un control de aseo, limpieza y acondicionamiento de habitaciones e instalaciones diario.
- Aprovechar más los recursos del entorno en la decoración de las instalaciones.
- Propiciar un adecuado sistema de abastecimiento de agua potable.
- Establecer un adecuado monitoreo y evaluación de los servicios.
- Tomar en cuenta aspectos claves en seguridad como: barandas, extintores, salvavidas, botiquín.

La principal fortaleza que tiene Aamvecona para manejar con éxito los anteriores retos, tiene que ver con el compromiso de sus socios en querer hacer las cosas bien desde un principio, tomando lo bueno y desechando lo malo que se ha presentado en ambientes similares como Tortuguero, Gandoca y la misma Isla Colón, lo único que hace falta es orientación. De igual forma, la debilidad mayor es no contar aún con la concesión del humedal que debe otorgar el estado panameño a Aamvecona, generando un futuro incierto para las personas y las especies silvestres presentes en el área.

## **ANEXO A**

### **Vocabulario Turístico Básico**

CPL: son las siglas en inglés para la palabra *complimentary*, cuya traducción y significado al español es de tratarse de algo gratis o por cuenta de la casa. Son las cortesías que las IETC deben otorgar para atraer visitantes luego. Es algo como que *doy una prueba gratis, para que la próxima vez me compren*. Los CPL's en TRC aplican para: 1. guías y chóferes, cuando se trata de grupos; 2. representantes de agencias de viajes o touroperadoras, principalmente los relacionados en labores de venta; 3. periodistas y todos aquellos que podrían retribuir con publicidad no pagada los servicios que requieran en la IETC, para que escriban reportajes, filmen videos, etc.; 4. también puede aplicar para voluntarios, pero en esto hay que tener un poco de precaución, voluntarios no son todos. Un voluntario es aquella persona que realizará un trabajo para suplir una necesidad de la IETC, que realmente sea necesaria y no una táctica para obtener hospedaje y comida gratis.

Pax: es lo mismo que pasajero, visitante, turista.

Un ejemplo: si reciben una reservación en donde indican que el número de personas es 20 pax + 2 CPL, esto significa, que se trata de 20 personas y 2 cortesías, posiblemente para un guía y un chofer.

Rack (rack rate): es la tarifa de venta al público y a clientes que los contacten directamente. Generalmente tiene incluido un 20% más para que la agencia de viajes intermediaria pueda ganarse esta comisión y no tenga que vender al público más caro que la misma IETC.

Net (net rate): es la tarifa que debe pagarle el touroperador o la agencia de viajes a su IETC, y en donde usted todavía esté teniendo ganancias. Esta tarifa es confidencial entre su IETC y el intermediario. El público en general, es decir los turistas que los contacten directamente, no tienen por qué conocer estos precios.

Check in: se refiere al momento en que el turista hace ingreso a su IETC y se registra con su nombre y documentos. Compruebe siempre que a quien usted está esperando, es la persona que tiene al frente. Generalmente para hospedaje es después de medio día.

Check out: se refiere al momento en que el turista realiza su salida de su IETC, si estuvo hospedado, no olvide solicitarle cordialmente devolver la llave de la habitación. Este es el momento apropiado para que usted conozca la opinión del visitante acerca del servicio brindado mediante una evaluación de la calidad. Generalmente para hospedaje es antes de medio día.

Date in, in: Se refiere a la fecha en que llegaran los turistas ya sea para un tour o para iniciar una estadía en nuestra IETC.

Date out, out: Se refiere a la fecha en que el turista hace abandono definitivo de las instalaciones de la IETC.

Un ejemplo: si se recibe una reservación en donde se indica

Date in: 25 junio, 2008

Date out: 27 junio, 2008

Transfer in: Denota el transporte de ingreso (terrestre), del turista al lugar en donde se prestan los servicios turísticos acordados.

Transfer out: Señala el transporte de salida (terrestre), del turista desde el lugar en donde se prestaron los servicios a un punto determinado de conclusión.

Significa que en total usted tendrá que cobrar dos noches de hospedaje y no tres. Imaginando que el turista ingresó (check in) a la hora del almuerzo y salió el último día (check out) a las 10 a.m. después del desayuno. Teniendo en total 2 noches de hospedaje, 2 almuerzos, 2 desayunos y 2 cenas.

FIT: se refiere a las tarifas de trato individual. Esto significa si su IETC tiene establecidos tratos diferentes (políticas y tarifas) para individuales. Generalmente las tarifas FIT's son más altas que las grupales, porque es justo que cuando sean más personas en el grupo de visitantes, cada una tenga que pagar menos, ya que entre todos están compartiendo gastos como pago de bote, guía local, transporte terrestre en vehículo, etc., lo cual repercute en un gasto menor por persona para la IETC. FIT's pueden ser desde 1 hasta 7 personas. Ya de 8 en adelante, se considera grupo.

Taxes: son los impuestos que se le deben agregar a la tarifa (si usted está formalizado ante Tributación Directa e inscrito en el ICT), como el impuesto de hospedaje o del ICT (3.39%), el impuesto de alimentación o la propina de las salonerías y salonerías (10%) y el Impuesto de Ventas (13%). Este dinero no es de su IETC, así como llega debe apartarse para cuando corresponda el debido pago ante la entidad recaudadora. En el caso del impuesto de alimentación, éste aplica para restaurantes con personal de salón y pocas veces esto sucede en el TRC. Se le paga directamente al empleado, pero en TRC, casi nunca hay empleados, son socios, así que no aplica.

Room: Se trata de la habitación, al número de habitaciones requeridas o al tipo de habitaciones. Single room= habitación sencilla. Double room= habitación doble. 3 rooms= 3 habitaciones.

One Day Tour, 1 Day: es cuando el cliente le solicita un tour para un día, sin hospedaje (8 ó 10 horas de duración). También existe el *half day tour* o  $\frac{1}{2}$  Day, cuando el paseo es de medio día (4 o 5 horas aproximadamente).

Tour 2D/1N: se usa para el servicio de un paquete, que ya incluye en este caso, 1 noche de hospedaje. También existe el 3D/2N (2 noches de hospedaje) ó 4D/3N (4 noches) y así sucesivamente. Lo importante aquí es saber que la pareja del primer número y primera letra (D) corresponde a los días (days en inglés) y la otra pareja con la letra (N) corresponde a las noches (nights en inglés).

Fam Tour, Fam Trip: son los viajes de familiarización que la IETC, realiza para invitar a representantes de Agencias de Viajes, Touroperadores y periodistas (en algunos casos) a conocer y tener una prueba de los servicios que se ofrecen.

VIP: en inglés son las siglas para *Very Important People*, o sea, Persona Muy Importante. Es un tratamiento que se da para políticos, gente famosa o con mucho dinero.

Walk-in: son los turistas extranjeros que evitan comprar en sus países de origen los servicios turísticos que necesitarán en el país de destino o una parte de ellos. Prefieren, ser más libres y una vez que están en el destino, “caminan” buscando las mejores ofertas en las agencias de viajes y touroperadores locales.

Backpacker: son los turistas que nosotros llamamos *mochileros*. Tienen un espíritu libre y aventurero y no pagarán más por lujos, cuando no sean necesarios. Lo que desean es conocer otras culturas, países y tener experiencias gratas y prefieren invertir en esto, que en gastos innecesarios. Un backpacker no tienen por qué ser una persona sin dinero, joven o fiestero, estos son estereotipos que debemos eliminar.

Fee: son las entradas o cargos que se pagan para ingresar a un sitio como reserve privada, sendero, parque nacional, catarata, etc., y en el caso que existan esos cargos. El dinero puede usarse para darle mantenimiento a los senderos.

FAP: son las siglas en inglés para *Full American Plan*, que identifica el plan alimenticio incluido en la tarifa, de todas las comidas incluidas, es decir, desayuno, almuerzo y cena. Incluido en la tarifa de hospedaje.

MAP: son las siglas en inglés para *Modified American Plan*, que identifica el plan alimenticio incluido en la tarifa, de sólo dos comidas, es decir, desayuno + almuerzo o desayuno + cena.

European plan: es el plan alimenticio europeo, el cual no incluye comidas.

Box-lunch: son los almuerzos para llevar o *motetitos* de comida o almuerzos campesinos. Generalmente se degustan en las largas caminatas por el bosque por lo que lo ideal sería que se envolvieran en hojas de banano, para no contaminar, ni dejar basuras. También hay desayunos o meriendas pequeñas.

Rooming list: es el listado completo que se le envía a la IETC cuando ya está confirmado el total de visitantes de un grupo y su distribución en las habitaciones.

Un ejemplo: si se trata de un grupo de 8 personas, entonces dirá:

Favor atender el siguiente ROOMING LIST:

1 habitación triple:	Laura Mata, Alba Rojas y Alfredo Montero.
1 habitación doble:	Miguel Díaz y Diego Luna.
1 habitación doble:	Karol Campos y Rebeca Ruíz.
1 habitación sencilla:	Antonio Parra.

No show: es cuando se espera al turista en la fecha y hora previstas y éste no se presenta por alguna razón sin avisar. Pocas veces existen devoluciones de dinero para estos casos.