

Plan estratégico para mejorar la experiencia del etno-turismo en Bribri, Talamanca.

Strategic plan to improve the ethno-tourism experience organized in Bribri, Talamanca.

Katherine Mora-Guzmán¹

Fecha de recepción: 14/06/2019
Fecha de aprobación: 19/09/2019

Katherine Mora-Guzmán
Plan estratégico para mejorar la experiencia del etno-turismo en Bribri, Talamanca.
Revista IDI+ Volumen 2 N°2. Enero - Junio 2020
Pág 2-9

¹. Katherine Mora Guzmán
Máster en Diseño de Producto Sostenible
Correo electrónico: katherine.morad@gmail.com
Investigadora Independiente
San José, Costa Rica.

Resumen

Costa Rica nunca se ha visto como destino principal para el etnoturismo; por eso, este proyecto pretende colaborar con el mejoramiento de esta situación y aumentar los ingresos por turismo a nuestro país, ayudando a un pequeño grupo de guías indígenas de la comunidad de Bribri en Talamanca a diversificar y vincular productos y servicios a disposición del turista que visite la comunidad, y así generar una conexión con la cultura propia de la zona.

Palabras clave

Etnoturismo; Cosmovisión; Comunidad; Culturización; Sostenibilidad; Emprendedurismo.

Abstract

Costa Rica has never been seen as the main destination for ethno-tourism, so this project aims to help improve this situation and increase tourism income to our country, helping a small group of indigenous guides from the community from Bribri in Talamanca to diversify and link products and services available to tourists visiting the community, and thus generate a connection with the culture of the area.

Key Words

Ethnic tourism; Worldview; Community; Culturising; Sustainability; Entrepreneurship.

Introducción

A nivel mundial, Costa Rica se considera como uno de los principales destinos del ecoturismo, el cual va más enfocado en la naturaleza de las playas y montañas del país, pero no está en la mente del turista como un lugar para ir a aprender y a vivir una cultura indígena nueva. El Programa de Regionalización del Tecnológico de Costa Rica también detectó esto como un punto clave para poder colaborar en el surgimiento de estas comunidades, por lo que generaron el Plan de Capacitación de Guías en las comunidades de Amubre, Suretka, Yorkin, Kachabri, Katsi, Shuabb y Bambú (ver figura 1) en el año 2009, para el cual declara el actual coordinador David Arias Hidalgo lo siguiente:

“Amubre es una comunidad Bribri ubicada en el territorio indígena de Talamanca, que posee varias situaciones problemáticas, como el desempleo, falta de oportunidades de desarrollo y carencia de infraestructura, entre otras, pero a su vez cuenta con un potencial turístico, cultural y ecológico muy grande que no ha sido puesto en valor... Mediante el diseño del programa para la capacitación de guías locales, lo que se busca es que la comunidad de Amubre y las comunidades del territorio indígena puedan desarrollarse dentro del marco del turismo rural comunitario de una forma integral y planificada”.

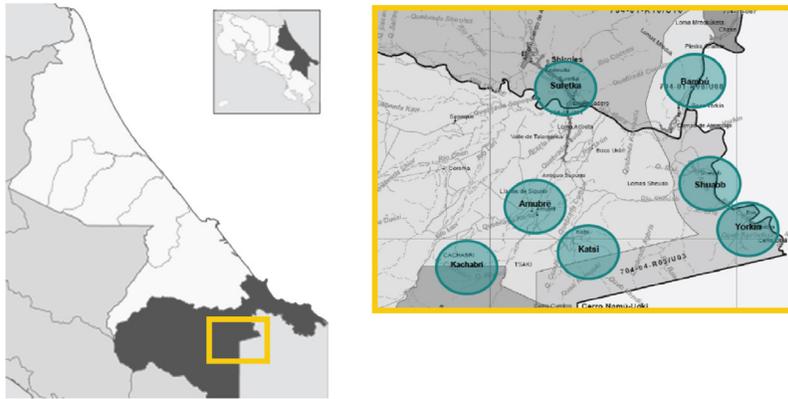


Figura 1. Mapa de zonas, enfoque Plan de Guías, Talamánca 2009

Fuente: Ministerio de Hacienda.

La iniciativa del fortalecimiento de la organización bribri en el campo turístico indígena, que además impulsó el turismo en la zona cabécar, ha venido apoyada para la formalización, en el 2015, de la Asociación de Guías Indígenas de Turismo en Bribri de Talamánca con sus siglas AGITUBRIT, la cual está compuesta por emprendedores indígenas de la zona que ofrecen distintos tipos de *tours* de flora y fauna, gastronómicos, culturales, artesanía, entre otros. Tomando como base esto y para generar una continuación, se propone el Plan Estratégico de Desarrollo de Productos para mejorar la experiencia del etnoturismo organizado por AGITUBRIT.

Con el Plan Estratégico de Desarrollo de Productos para mejorar la experiencia del etnoturismo organizado por AGITUBRIT se beneficia al turista y a los indígenas emprendedores que integran la asociación. Además, se propone una estrategia de resolución a la problemática de cómo diversificar y vincular productos y servicios turísticos para mejorar la experiencia del etnoturismo en el territorio indígena Bribri de Talamánca.

Por esto, a nivel general, es necesario diseñar un plan estratégico, con productos y servicios, encargado de generar una conexión entre el turista y la cultura indígena Bribri que provoque una experiencia satisfactoria de etnoturismo en la región de Talamánca. Además, se busca cumplir con objetivos específicos como promover una valorización de la cosmovisión facilitando el entendimiento de la cultura bribri costarricense, diseñar una estrategia para comercialización de productos y servicios, por medio del aumento y la diversificación de la oferta de arte y artesanía y mejorando la eficiencia de los productos que ofrece la comunidad al turista, y proponer ambientes más contextualizados por medio de la integración de productos adecuados al entorno y con significado, aumentando la valorización de la cultura y el territorio bribri.

Método

La investigación es de orden cualitativo, para lo cual la recolección de datos puede realizarse de diferentes formas. En este caso, se utilizaron específicamente métodos como la entrevista en profundidad, la observación del usuario, videos, grabaciones, talleres, conferencias, libros, informes, artículos y documentales. También, se tomará como base el Sistema de Productos y Servicios conocido como PSS, por sus siglas en inglés, el cual se encuentra cambiando la forma de pensar y ofrecer productos por parte de las empresas y otras entidades alrededor del mundo.

El concepto de PSS se basa en la idea de que la utilización de productos tiene que satisfacer las demandas y necesidades de los consumidores, elevando su calidad de vida y confort. En muchos casos, los consumidores no están necesariamente interesados en el producto mismo (por ejemplo, en el caso de la artesanía), sino más bien en los servicios y funciones que ofrecería (valor agregado con significado ancestral o histórico bribri).

El procedimiento a seguir para la generación de este plan comenzó clasificando y analizando la información recopilada a nivel nacional de la situación, y también específicamente de la comunidad bribri y de los guías AGITUBRIT, mediante la matriz de marco lógico y talleres intensivos de discusión de la situación actual y esperada. Para esto se realizaron análisis de los involucrados, el análisis PEST, análisis de lo existente y el de capacidad instalada para el planteamiento del problema, con el fin de determinar cuál podría ser el rumbo de la estrategia ideal a seguir para el desarrollo del Plan Estratégico de Integración de Servicios y Productos. Luego de esta investigación, se propone una visualización del futuro ideal, con la respectiva oferta de valor (propuesta innovadora para la resolución del problema) y al final poder obtener una especificación e ilustración de los servicios que podrían funcionar; con estos últimos se realizaron pruebas de prototipo, mediante distintos métodos como el *Rought Prototype*, *Storyboard*, *Image Service* y *Role Play*, todo según la retroalimentación que se quería obtener con estos y así se hicieron las modificaciones correspondientes.

A partir de la constante retroalimentación de los guías indígenas, personas de la comunidad y el coordinador del plan de guías, se hizo una mejora constante de todos los aspectos de la propuesta y se concluyó con una visualización del paso a paso de la futura experiencia con la diversificación y vinculación de productos y servicios que se proponen por medio de un *Storyboard*, además de las especificaciones e ilustraciones de cada uno de los productos más innovadores de cada servicio que se propone. Se finaliza con un mapa del sistema organizacional de las conexiones y distribución de elementos necesarios para conocer cómo va a funcionar la estrategia y con un mapa de ruta, que consta de una distribución a través del tiempo de cómo sería la implementación de cada producto propuesto y sigue un orden adecuado de las necesidades de la comunidad y del usuario.

Resultados

Para efectos de investigación se realizó una segmentación de los principales involucrados (ver figura 2), con sus diferentes necesidades y ambiciones, para generar cada uno de los alcances y objetivos del plan estratégico; estas personas relacionadas son los guías AGITUBRIT, los turistas nacionales y los extranjeros. Al final del análisis de mercado realizado en las etapas iniciales del proyecto, se concluye que este se debe proponer específicamente para turistas extranjeros que visiten la comunidad bribri. Además, participan en la organización las agencias de viaje que funcionan como contacto fuera de nuestras fronteras actualmente, las entidades del Estado como el Ministerio de Cultura, el ICT (Instituto Costarricense de Turismo), las ADI (Asociaciones de Desarrollo Indígena) y las universidades públicas y privadas; como uno de los participantes primordiales se encuentran los generadores y colaboradores del proyecto, incluyendo expertos y profesionales relacionados.



Figura 2. Ilustración de cada involucrado para la investigación y diseño de la propuesta
Fuente: Elaboración propia.

A partir de la investigación de la comunidad y sus recursos, se definen tres pilares principales en los cuales basar toda la estrategia y sus especificaciones. Se sabe que es necesario educar e infundir el conocimiento de todos los elementos de la cultura indígena a los costarricenses indígenas y a los que no lo son también. Por ello, el primer eje que se define es “Culturización”; en segundo lugar, aparece la “Sostenibilidad”, con la cual se quiere asegurar la sostenibilidad y constantemente tomar en cuenta las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de futuras generaciones, a nivel natural como el de las costumbres y tradiciones de la cultura. En tercer lugar, pero no menos importante, está el pilar del “Emprendedurismo”, entendido como un incentivo y mejoramiento de los emprendedores indígenas. Este es primordial para el desarrollo de la comunidad y para mejorar la experiencia del turista, principalmente por el aspecto que se trabaja con la Asociación de Guías Indígenas AGITUBRIT.

A partir de la combinación de los tres pilares del proyecto, se generan tres tipos de experiencias (ver figura 3) del turismo indígena de AGITUBRIT. A partir de la promoción de una culturización manteniendo la sostenibilidad de la comunidad se presenta la experiencia llamada “Respeto Bribri”, que se refiere al sentido de pertenencia hacia la cultura y la naturaleza, tomando el respeto como parte esencial de la cosmovisión bribri. También resulta la “Visita Sostenible”, a partir de impulsar y diversificar el tipo de emprendedurismo con la sostenibilidad de cada uno de los proyectos de los guías; este hace referencia a la preservación del medio ambiente con productos ecoamigables y que la producción sea principalmente artesanal sin procesos de producción contaminantes, además de la preservación de la cultura para que las

costumbres y las tradiciones no se vean afectadas por la implementación del proyecto. Para finalizar, se muestra la “Experiencia Cultural”, que mantiene una integración entre los proyectos emprendedores y la culturización necesaria de las personas externas de la comunidad e indica que es importante aumentar y sentir esa conexión con la cultura bribri, por lo que se requiere recalcar más las costumbres y tradiciones de los indígenas bribris.

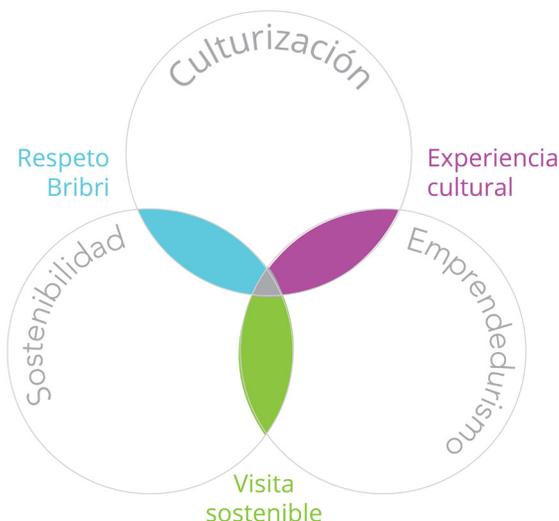


Figura 3. Ilustración de la relación entre pilares y las experiencias resultantes para la generación de la propuesta
Fuente: Elaboración propia.

Para obtener las experiencias antes mencionadas se proponen diferentes servicios, los cuales son “Aprendo del Bribri”, que hace referencia a la ambientación y preparación previa, antes de llegar a la comunidad, para conocer de su historia, geografía, costumbres y tradiciones y condiciones reales. “En el ú sule” es el segundo servicio, el cual significa “en la casa tradicional”, donde se tiene como principal objetivo que el turista se sienta como parte de la comunidad y perciba de una manera más real cómo es la vida indígena.

El tercero de los servicios es llamado “Cuidando a Iriria”, que significa “cuidando a la Tierra”, y abarca todo el respeto hacia la naturaleza, el manejo de desechos y recursos para la conservación del medio ambiente. El cuarto de los servicios es “Conociendo BribriKätá”, el cual significa “conociendo la región de los bribris”; contempla todos los atractivos naturales y cómo agregar valor a las expediciones. El quinto, pero no menos importante, es el “Vivo Siwata” y tiene como significado “vivo con el conocimiento”; este servicio se contempla como una experiencia de alta conexión con la cultura bribri, tomando en cuenta relatos orales de los mayores, reuniones sociales, trabajos comunales, etc. La distribución de cada servicio con sus respectivas actividades se muestra en la figura 4.



Figura 4. Distribución de los servicios, con sus respectivas actividades para formar las experiencias, por medio de un conjunto de propuestas de productos para cada actividad
Fuente: Elaboración propia.

Como se observó en la figura 4, cada una de las actividades corresponde a cada servicio que se ofrece para satisfacer la experiencia requerida. Es importante resaltar que para finalizar el vínculo ideal de la propuesta es necesaria la integración de los productos a las actividades que le corresponden, como se muestra a continuación en la figura 5, con el siguiente mapa de ruta que define el periodo de tiempo de implementación de cada uno de los propuestos para el plan de AGUITUBRIT, ya sea a corto (12-24 meses), mediano (2-5 años) o largo plazo (+ de 5 años).

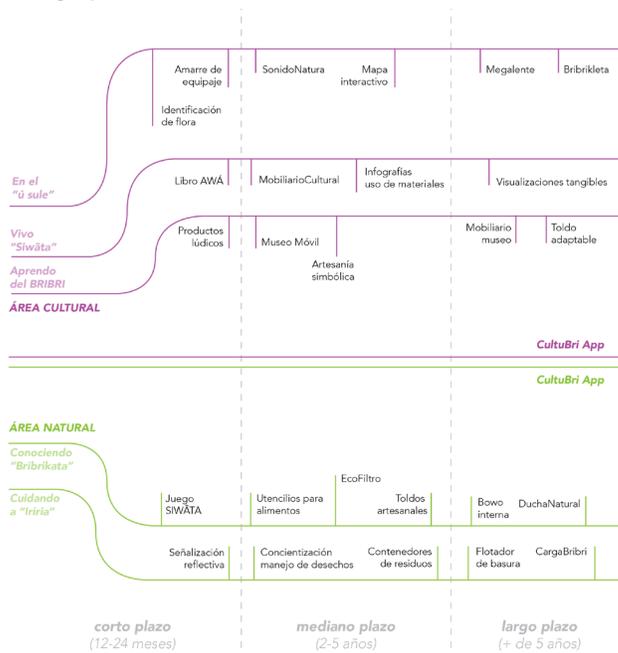


Figura 5. Distribución en el tiempo de la implementación de cada uno de los productos que se proponen para resolver la problemática por medio de los servicios preestablecidos
Fuente: Elaboración propia.

Discusión

El Plan Estratégico de Desarrollo de Productos para mejorar la experiencia del etnoturismo organizado por AGITUBRIT trabaja sobre tres pilares fundamentales, contribuyendo a aumentar la conexión del turista que visita la comunidad de Bribri.

El Plan Estratégico de Implementación de Productos para AGITUBRIT propone diversificar y vincular productos y servicios turísticos para mejorar la experiencia del etnoturismo en el territorio indígena bribri de Talamanca, para generar una conexión del turista con la cultura indígena bribri que provoque una experiencia satisfactoria de etnoturismo en la región de Talamanca.

Con esta vinculación de productos y servicios, se obtienen otros resultados específicos, necesarios para la estrategia propuesta, como la promoción de una valorización de la cosmovisión facilitando el entendimiento de la cultura bribri costarricense, el diseño de una estrategia para comercialización de productos y servicios, por medio del aumento y la diversificación de la oferta de arte y artesanía y mejorando la eficiencia de los productos que ofrece la comunidad al turista, además de proponer ambientes más contextualizados por medio de la integración de productos adecuados al entorno y con significado, aumentando la valorización de la cultura y el territorio bribri.

El plan promueve desplazar de boca en boca la promoción de la experiencia satisfactoria de los turistas que visitan la comunidad hacia otros que no la han visitado.

Con pequeñas modificaciones, la estrategia se desarrolló para que pueda extenderse e implementarse en otras comunidades indígenas del país, según las características y necesidades propias de la comunidad en estudio.

Bibliografía

Arias, D. y Méndez, V. (2015, 23 de abril). Diferencias en la vivienda, cría de animales, lenguaje, el parentesco y percepción del turismo en las comunidades Bribri con diferentes niveles de aislamiento geográfico (Talamanca, Costa Rica): Universidad Estatal a Distancia.

Arias, D. y Solano, J. (2015). Programa de Capacitación para Guías Turísticos locales en el territorio indígena de Talamanca. Cartago: Tecnológico de Costa Rica.

Asociación de Guías Indígenas de Turismo Bribri Talamanca. (s. f.). Sitio oficial de los Guías de Turismo Bribri. Territorio Indígena – Talamanca. Recuperado de <http://www.turismoindigenacr.com/>

Instituto Nacional de Estadística y Censos (2009). *Censos Nacionales 2011: X de Población y VI de Vivienda*. (1 ed.) Manuscrito no publicado.

Pérez, B. (2015). *Tupera* (Versión Alnitak) [Software]. San José, Costa Rica.