

Revista Académica

Gaudeamus

Universidad LATINA



Universidad
LATINA

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES®

Año 3, N°1 · 2011
Publicación Anual

DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE: EL CASO DEL HOTEL PUNTA ISLITA*

Sustainable Tourism Development: The Case of Punta Islita Hotel

Rónald Álvarez González**
ronald.alvarez@laureate.cr

Resumen

El desarrollo turístico sostenible es aquel que le deja a la comunidad valores agregados económicos y sociales, respetando y preservando los aspectos medioambientales. Un proyecto turístico sostenible tiene control del tráfico turístico; cuenta con un adecuado diseño en función de las áreas del destino turístico y cumple con una diversificación de los productos turísticos, los cuales están integrados dentro del medio ambiente en forma respetuosa. Los diferentes actores de un proyecto, gestionado bajo ese concepto, deben necesariamente producir una mejor calidad de vida para las personas que se involucren. Una visión de administración basada en gestión de la calidad (Total Quality Management) es necesaria para gestionar un proyecto de este tipo. En el presente artículo se ilustra, mediante el estudio de caso del hotel Punta Islita, cómo se gestiona un proyecto de desarrollo turístico sostenible mediante un modelo de gestión de la calidad. El hotel está ubicado en Costa Rica. Inició operaciones en el año 1994. Fue calificado en el 2008 como uno de los 100 mejores del mundo por la revista *Travel & Leisure*. Está dirigido mayoritariamente al turista estadounidense de clase media y alta. Este proyecto beneficia a las siguientes nueve comunidades rurales de la provincia de Guanacaste: San Francisco Coyote, Parcelas, Bejuco, Pueblo Nuevo, Quebrada Seca (Pilas), Pueblo Corozalito, Punta Islita, Estrada y Playa Sámara, las cuales agrupan a una población de unas 1.300 personas. En el artículo se destaca el impacto que ha tenido para el desarrollo del proyecto, la situación de la industria turística de

Abstract

Sustainable tourism development provides economic and social added values to the community, respecting and preserving environmental aspects. A sustainable tourism project controls tourist traffic, has an adequate design in terms of tourist destination areas, and completes the tourism products diversification. Those aspects are integrated into the environment in a respectful way. The different participants of a project managed under this concept, must necessarily produce a better quality of life for people involved on it. Management based on quality management (Total Quality Management or TQM), is required to manage this kind of project. This article illustrates, through a case study about Punta Islita Hotel, how a project of sustainable tourism development through a model of quality management is run. The Hotel is located in Costa Rica, and it began operations in 1994. It was evaluated in 2008 as one of the best among 100 hotels by *Travel & Leisure* magazine. Middle and high class American tourists are the people who mainly stay there. This project benefits the following nine rural communities at Guanacaste province: San Francisco Coyote, Parcelas, Bejuco, Pueblo Nuevo, Quebrada Seca (Pilas), Pueblo Corozalito, Punta Islita, Estrada, and Sámara Beach, which sum up to a population of 1,300 people. This article highlights the impact that the situation of tourism industry in Costa Rica has had for the project development which, although it is considered very successful in the region where it is located (Latin America), it has also been affected during the last two years (2009-2010) by the financial and economic crisis that still affects the world economy.

* Este caso es parte del artículo escrito por el profesor Ronald Álvarez (2010), titulado *La crisis, oportunidades para el turismo: un salto hacia estructuras disipativas*, manuscrito sin publicar.

**Ronald Álvarez González, profesor Marketing estratégico, Universidad Latina de Costa Rica.