PLAN DE ACCIÓN DESTINO: BOCAS DEL TORO

PLAN MAESTRO DE
TURISMO SOSTENIBLE
DE PANAMÁ

2020 - 2025



REPÚBLICA DE PANAMÁ
GOBIERNO NACIONAL

AUTORIDAD DE
TURISMO DE PANAMÁ

1. Visión a 2025 y Misión del Plan

Visión del turismo a 2025

La situación deseada del turismo panameño en el año 2025 se define como sigue:

Ser reconocido como un destino turístico sostenible de clase mundial, gracias a la extraordinaria riqueza y diversidad de su patrimonio natural y cultural, y a la calidad de sus servicios

El enfoque TURISMO-CONSERVACIÓN-INVESTIGACIÓN[1] como armazón estratégico del turismo panameño en los próximos años

En el año 1998 se firmó el Decreto Ejecutivo No. 327 por el que se fundaba el Comité de las Alianzas Estratégicas "Turismo-Conservación-Investigación" (TCI), para dar entidad legal a un enfoque estratégico que aquella Administración quiso implantar para la actividad turística en Panamá.

Hoy, en 2020, con la Visión que ha quedado definida, tiene un encaje muy natural la puesta en valor de este motor económico y de posicionamiento. Tanto los postulados que defiende, aún de plena vigencia, como el estado de conservación de los recursos naturales y culturales del país, justifican esta apuesta que defiende la interacción beneficiosa que se puede construir entre la conservación de los recursos, la investigación rigurosa que se haga sobre ellos y el desarrollo turístico como fuente de valor para los propios recursos (no sólo económico, sino de relevancia e imagen a nivel mundial).

El Consejo Nacional del Turismo, máximo órgano de dirección y consulta en materia turística de la República de Panamá, en su Resolución del 23 de Julio de 2020, aprobó la reactivación de esta estrategia.

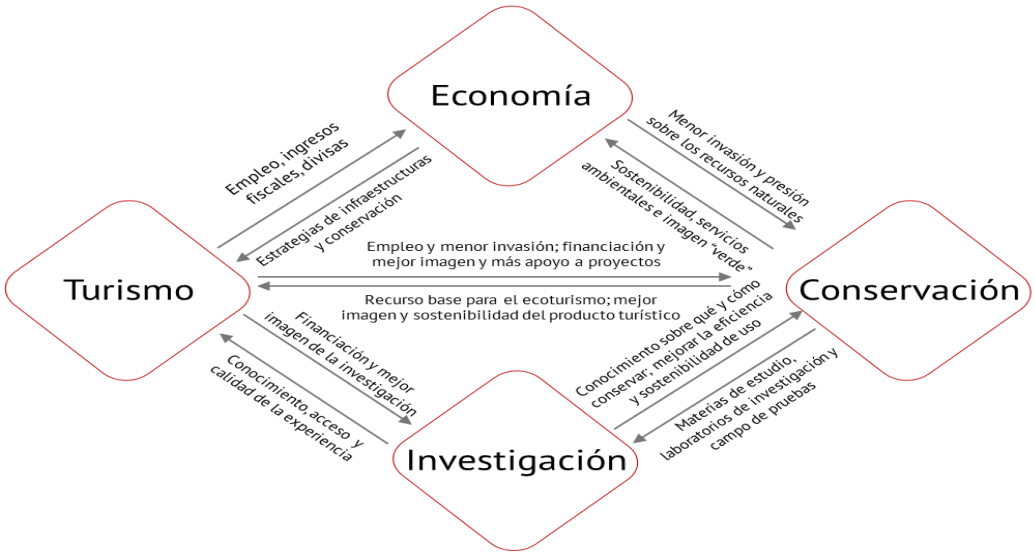
[1] El perfeccionamiento de este concepto fue resultado de un trabajo interdisciplinario de la doctora Hana Ayala con algunos científicos, expertos en el medio natural y humano de Panamá, entre ellos los doctores Anthony Coates, Richard Cooke y George Angehr, del Instituto Smithsonian de Investigaciones Tropicales y el doctor Omar Jaén Suárez, geógrafo e historiador panameño

Según el enfoque TCI, la calidad de los atractivos naturales y culturales de un destino definen su fortaleza competitiva, en buena medida porque son muy difíciles de replicar. Y cada elemento patrimonial (cultural o natural), cobra pleno sentido tanto por sus elementos intrínsecos, como por la historia de quienes participaron manteniendo aquel paisaje o fabricando el objeto observado: se propone contar con una explicación científica del recurso para maximizar su disfrute.

De ahí la importancia de volcar los esfuerzos en la Conservación de estos recursos y en proyectos de Investigación que los mantengan atractivos. Todo esto sucede, además, en un contexto en el que el consumidor (SUN PLUS, según la terminología del modelo), busca precisamente eso: experiencias más allá del sol y playa o las visitas básicas. El término "plus" alude al extra de calidad que los consumidores vienen reclamando (ya desde 1999) a los recursos culturales y naturales para justificar sus viajes. Por ello es vital que la interacción entre los tres ámbitos del modelo sea construida sólidamente y aporte beneficios mutuos de manera sostenible en el tiempo:

- el turista que vive positivamente su visita a los recursos (naturales, culturales, históricos, etc.), generará un impacto económico positivo para el destino, incluidos los gestores de los recursos y los investigadores;
- los investigadores aportan sus descubrimientos, que garantizan que el destino siga siendo atractivo, con más elementos memorables; y
- los responsables de la conservación obtienen mayor financiación y una imagen mejorada de sus proyectos, que garantizan un mejor mantenimiento de los recursos

Beneficios recíprocos entre Turismo, Conservación e Investigación



Fuente: T. Panayotou (Harvard Institute for International Development) en la Segunda Presentación del Panel científico de la "Conferencia sobre Turismo de Patrimonio para el próximo milenio". American Association for the Advancement of Science, 1999

Misión del Plan Maestro

En este contexto, este Plan Maestro (en tanto que es una actualización del anterior), tiene por Misión la de fortalecer la actividad turística como sector económico estratégico de Panamá, desarrollando un modelo económico sostenible que genere un incremento del empleo a nivel nacional, articule los territorios y aumente la competitividad del sector. Este Plan debe a su vez contribuir a articular los esfuerzos interinstitucionales y multisectoriales a través mecanismos como el Gabinete Turístico.

Obedeciendo a las tendencias de turismo sostenible de nuestro tiempo, el Plan también debe ayudar a mejorar la interrelación entre el desarrollo económico que aporta la actividad turística, con el bienestar de las comunidades y el medio ambiente.

2. Objetivos del Plan Maestro

El Plan Maestro debe mantener una coherencia con los cinco pilares de la Estrategia de Gobierno 2019-2024 (Buen gobierno; Estado de derecho, ley y orden; Economía competitiva que genera empleos; Combate a la pobreza y desigualdad; y Educación, Ciencia, Tecnología y Cultura), y más específicamente a los que se han definido, dentro de la Estrategia 3 (Competitividad) para el sector turístico:

1. Fortalecer la capacidad institucional de la Autoridad de Turismo de Panamá
2. Invertir en la promoción turística del país
3. Mejorar los productos turísticos
4. Infraestructura, Mantenimiento y servicios básicos



El Plan Maestro contribuirá decisivamente en la política económica nacional a través del pilar de Economía competitiva.

En base a la Visión definida, se pueden describir varios tipos de **OBJETIVOS** a alcanzar con la puesta en marcha del Plan Maestro de Turismo de Panamá:

Objetivos de país

- Asegurar la protección de los recursos naturales y culturales en base a un uso turístico sostenible
- Que la política turística sea política de Estado en su diseño e implementación a través de una fuerte correlación estratégica entre la política y la acción turística y las políticas de Estado
- Que el turismo sea reconocido como un pilar económico fundamental para Panamá en los próximos años
- Generar riqueza económica y social para Panamá por medio del desarrollo de un turismo sostenible interno e internacional y mantener la sostenibilidad como el principal pilar de la planificación y la acción de las autoridades turísticas
- Distribuir y descentralizar el desarrollo socioeconómico, generando oportunidades de empleo y generando nuevos emprendimientos en el territorio nacional y especialmente en zonas con mayores carencias
- Hacer de Panamá un destino seguro, abarcando todos los ámbitos del viaje, especialmente en lo referido al período post-COVID19

- Permitir e impulsar los espacios de investigación y conservación de recursos potencialmente turísticos para asegurar un uso adecuado del patrimonio natural y cultural (histórico, patrimonial y vivo)

Objetivos institucionales

- Actualizar el marco normativo que regula la industria y fortalecer a las instituciones turísticas nacionales, regionales y locales
- Facilitar las condiciones para la llegada de inversión turística nacional y extranjera para el desarrollo de un turismo sostenible en Panamá que aumente la calidad de vida especialmente en destinos prioritarios y zonas más deprimidas socioeconómicamente
- Que el turismo sea parte integral de la Educación a todos los niveles
- Alcanzar acuerdos estables de cooperación con las instituciones gestoras de recursos directa o indirectamente vinculados con la actividad turística (MiCultura, MiAmbiente, Senacyt, etc.), con el sector privado, donantes internacionales y agencias de desarrollo, etc.

Objetivos de producto y mercado

Dado el número cada vez mayor de viajeros que buscan destinos seguros y libres de multitudes, la estrategia general de turismo se beneficiaría de un enfoque menos orientado a aumentar el volumen de visitantes año tras año y más a aumentar el impacto o el valor que cada visitante representa (por ejemplo, su gasto medio diario o la duración de su estancia). Un enfoque estratégico basado en el valor frente al volumen ayudará a fomentar el equilibrio óptimo entre las visitas, el impacto económico, la conservación de la biodiversidad y los recursos naturales y el bienestar de los residentes, visitantes y comunidades anfitrionas.

De mercado:

- Generar movimientos de distribución de visitantes nacionales e internacionales hacia destinos de todo el país y consolidar una masa crítica de volumen, estadía y gasto promedio que permitan viabilizar el desarrollo de estos destinos en base a las capacidades de carga definidas
- Aumentar las llegadas, duración de la estadía y gasto medio de visitantes
- Fortalecer la imagen de Panamá como destino turístico en los mercados emisores prioritarios

De producto:

- Poner en valor la diversidad de recursos (patrimonio cultural y natural) que Panamá tiene disponibles para el aprovechamiento turístico, desarrollando

productos turísticos con un enfoque de conservación e investigación que generen impactos sostenibles. Si el turismo no es respetuoso con el recurso (natural, cultural, material o inmaterial), puede poner en riesgo su conservación: una visitación excesiva y descontrolada puede dañar recursos frágiles, y los recursos pueden ver comprometido su valor y su salvaguardia si esta depende excesivamente de la visitación de turistas (por ejemplo, el patrimonio inmaterial)

- Contar con productos y servicios turísticos viables en destinos fuera de la capital, desarrollados con criterios de sostenibilidad integral
- Asegurar unos recursos humanos turísticos con altos niveles de calidad y capacidad operativa, de servicios, empresariales y de gestión
- Fortalecer la identidad cultural y la preservación del medio ambiente a través de la integración de comunidades locales en los productos turísticos.
- Impulsar la cultura turística entre la población panameña, con atención especial a los mandos regionales y locales

Por último, es obligado señalar que los objetivos, estrategias y acciones de este Plan Maestro están en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, como queda reflejado en la Sección 3 de ese documento.



3. Priorización de destinos

La visión del turismo a 2025 recoge la diversidad como uno de los pilares sobre los que asentar el crecimiento de la actividad turística en los próximos años. Panamá cuenta, a pesar de su reducido tamaño, con una variedad muy difícil de igualar en cuanto a climas, ecosistemas y, en fin, recursos para la actividad turística.

Estos recursos se ubican en distintos puntos del país, que el Plan Maestro anterior identificó con precisión y que han sido la guía para la acción de gobierno. Ese documento identificó 26 destinos, que en el nuevo período planificado deben reducirse para maximizar el impacto de las inversiones. A continuación se resumen los criterios empleados entonces y los que se emplean ahora para la priorización.

Criterios de priorización de destinos en Plan Maestro 2007-2020	Criterios de priorización de destinos en Plan Maestro 2020-2025
• Potencial del destino para desarrollar el producto • Potencial de la demanda • Potencial de competir con otros destinos	• Participación en proyectos financiados por BID • Posición en el ranking (2020) de competitividad de destinos turísticos • Posibilidad de actuar como complemento de destinos prioritarios • Aportación al posicionamiento y visión

En el marco de los trabajos de análisis previos a la aprobación del segundo de los programas BID se llevó a cabo un estudio en profundidad de los destinos turísticos panameños, empleando los siguientes criterios para priorizarlos:

- Una población superior a los 1.500 habitantes;
- Puntaje superior a 4 (sobre 5) en la evaluación de atractivos y facilidades turísticas proporcionada por ATP (en base al análisis del Plan Maestro 2007);
- Buena conectividad con los centros urbanos principales de cada provincia;
- Carencia de servicios urbanos; y
- Alineación estratégica con las prioridades nacionales de desarrollo.

Como resultado de estos análisis se seleccionaron 6 destinos como receptores de la inversión financiada con fondos BID hasta 2025: Boquete y Tierras Altas, en Chiriquí; Pedasí, en Los Santos; Santa Catalina, en Veraguas; Taboga, cerca de la Ciudad Capital; y Bocas del Toro. Por otra parte, el programa BID orientado a la Conservación del Patrimonio natural y cultural tiene entre sus destinos prioritarios también a Portobelo- San Lorenzo.

A esta lista de destinos prioritarios se han añadido Ciudad de Panamá (incluyendo Taboga) y también la Costa Pacífica/ Riviera Pacífica (desde Punta Chame hasta Juan Hombrón), que tienen excelentes resultados en el Ranking de Competitividad

Otros dos criterios para la priorización de destinos tienen que ver con:

- la capacidad de complementarse entre un destino (o conjunto de recursos) y otro cercano. Dado que el turismo sucede en el territorio, y la ventaja comparativa que tiene Panamá gracias a su pequeña dimensión y el buen estado de sus vías de comunicación terrestre, los destinos se benefician de la oferta de destinos cercanos si estos tienen una oferta que, en mayor o menor medida, complementa la de los primeros. El consumidor valora esta variedad siempre que la distancia sea razonable entre los destinos y haya acceso sencillo, y verdadera complementariedad
- su aportación estimada al posicionamiento deseado y a la visión marcada para 2025. El enfoque TCI (Turismo + Conservación + Investigación) debe orientar la oferta hacia un marco de sostenibilidad, calidad e historias que contar de cada recurso basadas en la investigación. Se identifican algunos destinos con gran capacidad de aportación a este enfoque

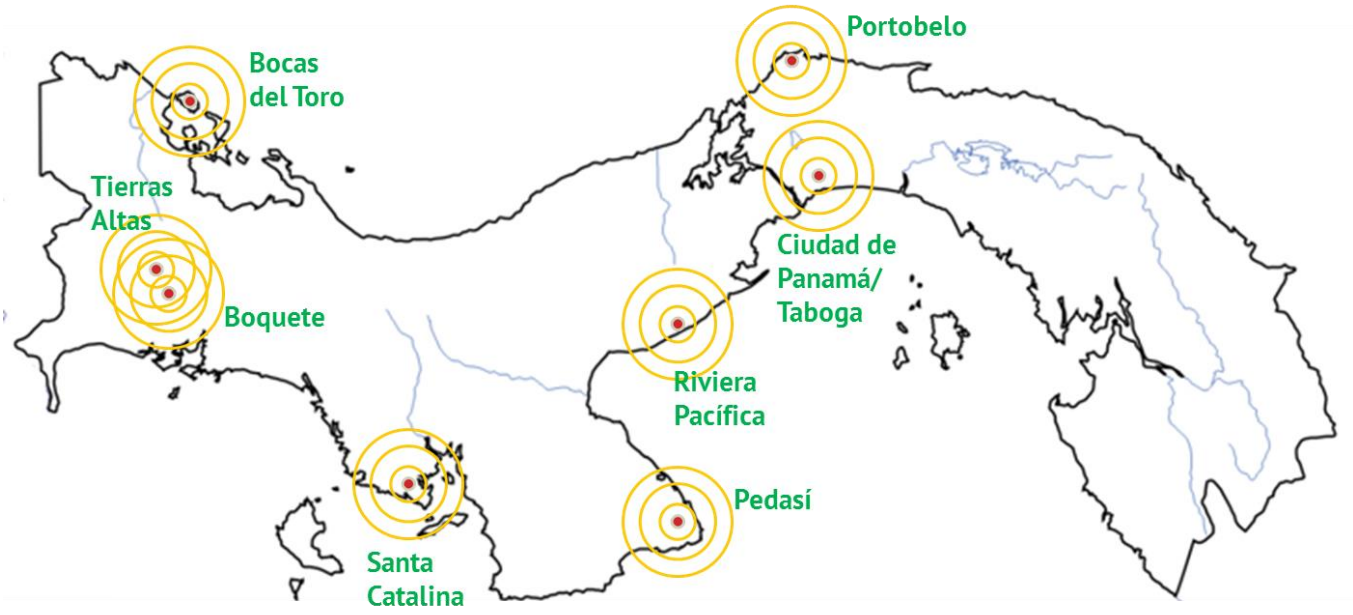
A continuación, se ofrece una síntesis de los análisis realizados para los destinos identificados y que permiten clasificar a los destinos turísticos panameños en tres grandes categorías:

Destinos Turísticos prioritarios (8)	Son destinos que van a recibir el apoyo de líneas de financiación BID para mejoras de gobernanza, infraestructuras y otras, y que cumplen con creces los criterios de competitividad (posición alta en el ranking)
Zonas de apoyo o complemento de oferta (3)	Son destinos cercanos a los prioritarios, que pueden servir como complemento a su oferta básica y que cumplen con los criterios de competitividad.
Destinos de gran potencial a corto plazo (3)	Son destinos de fuerte potencial por su gran alineamiento con la visión y el posicionamiento, pero aún no suficientemente preparados para la competencia

Teniendo en cuenta los criterios anteriores se ha configurado la lista de los **8 destinos turísticos prioritarios** para el actual Plan Maestro: Bocas del Toro, Volcán/ Tierras

Altas, Boquete, Santa Catalina, Pedasí, Portobelo-Santa Isabel, la Riviera Pacífica y Ciudad de Panamá junto a Isla Taboga.

Destinos prioritarios del Plan Maestro 2020-2025



Fuente: ATP, 2020

El enfoque en unos pocos destinos se justifica en base a los probados beneficios que la estrategia de Polos Turísticos ha tenido en otros países. En la Panamá de 2020 están muy claras las prioridades desde un punto de vista de desarrollo regional: impulsar la descentralización (la inversión y la actividad se concentran en muy pocos destinos) y hacer florecer destinos que ya han empezado a posicionarse en el mercado, básicamente impulsando sus infraestructuras (gracias al impulso de los fondos BID), su comunicación y su capacidad de gestión.

Esta opción estratégica de los Polos es, pues, idónea para impulsar la descentralización de la actividad económica, al tiempo que genera efectos de difusión y beneficios positivos tanto en el centro urbano de su localización como en su región circundante, con lo que se abordan dos de los principales problemas que acucian al sector turístico panameño.

Igualmente, se identifican otros dos grupos de destinos a los que merece la pena hacer especial referencia. Por un lado, tres destinos que destacan por ser “zonas de

apoyo" o "complemento" de los destinos identificados como prioritarios. Y otros tres destinos (amplios, incluyendo a varios de los destinos en la lista de los 26 analizados) que tienen un gran potencial y que merecen atención preferente en las acciones a desarrollar en el marco de este Plan Maestro actualizado.

Zonas de apoyo o complemento de destinos prioritarios



Fuente: ATP, 2020

Destinos de gran potencial



Fuente: ATP, 2020

4. Diagnósticos por destino Bocas del Toro

Al igual que en el diagnóstico a nivel nacional, se incluye un Diagnóstico de los 8 destinos prioritarios que sigue la estructura de evaluar primero la Propuesta de valor del destino (¿qué ofrece, a quién, en qué condiciones?) y después diagnosticar la situación de algunos factores externos relevantes por destino (no se incluyen exactamente los mismos que en el nivel nacional pues se estima que no hay diferencias significativas por destino).

A modo de conclusión sintética, se evalúa de 1 a 10, para cada variable analizada, la gravedad de la situación y la prioridad que el Plan debería otorgar para la solución de los problemas identificados.

Bocas del Toro

Propuesta de valor del destino. Bocas del Toro	
Producto	**Vocación del destino** Destino ecoturístico insular, con orientación hacia la multi-actividad (más allá del sol y playa) que incluye también la cultura local y las tradiciones, la observación de fauna y las actividades náuticas.

Experiencias más demandadas por los visitantes a Bocas del Toro en 2020

	Mercado nacional	Mercado internacional
Ecoturismo de costa e interior	✓	✓
Sol y playa	✓	✓
Vida nocturna		✓
Bird watching		✓
Actividades náuticas	✓	✓

Ver Mapa en Anexo

Tripadvisor: Top de Actividades/ destinos en Bocas Del Toro (en opinión de los viajeros que lo han visitado)

1. Playa estrella
2. Isla Zapatilla
3. Plastic bottle village
4. Boca del Drago
5. PNM Isla Bastimentos
6. Reserva Bahía Delfines
7. Playa Red Frog
8. Instituto Smithsonian
9. Artesanías locales
10. Isla Pájaros

Potencial en otras actividades/ experiencias: Turismo comunitario; Culturas indígenas; Culturas vivas (música, gastronomía); Cruceros pequeños

Además, Bocas del Toro es además un lugar de interés científico y reconocido por su alto grado de endemismo y potencial de investigación, y cada vez recibe más turistas interesados por estos valores

Capacidad de alojamiento estimada
En Bocas hay registradas 119 empresas de hospedaje, y se estiman unas 1.500 camas.

Gravedad de la situación[2]	
Problemas en la calidad de la oferta	
Problemas en la cantidad de oferta	
Prioridad	

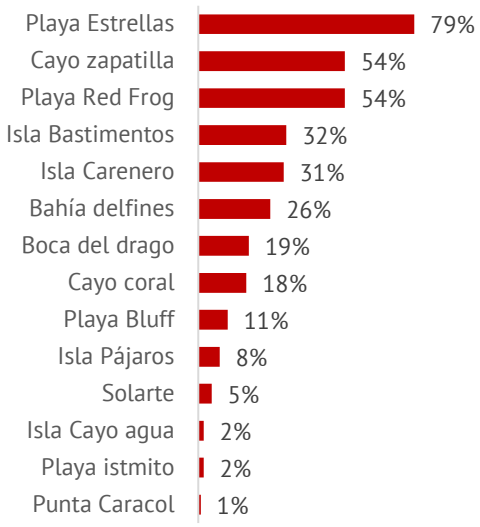
[2] A mayor número de cuadros rojos o negros (sobre 10), mayor gravedad del problema en el ámbito analizado o prioridad que debería asignársele en el futuro.

<table>
<tr><td>Destino</td><td colspan="2">Condiciones se encuentra el destino para la práctica de las experiencias ofrecidas
A pesar del gran potencial de sus recursos naturales y culturales, y de ser uno de los destinos de mayor renombre en Panamá, Bocas del Toro presenta problemas graves relacionados con las limitaciones de espacio físico y la sobrecarga de las infraestructuras y los servicios básicos. Estas falencias afectan de manera directa al turista, que padece el mal estado de los viarios, ve bolsas de basura en cada esquina, debe usar las instalaciones de un aeropuerto en malas condiciones o percibe un suministro de agua o energía eléctrica insuficientes.

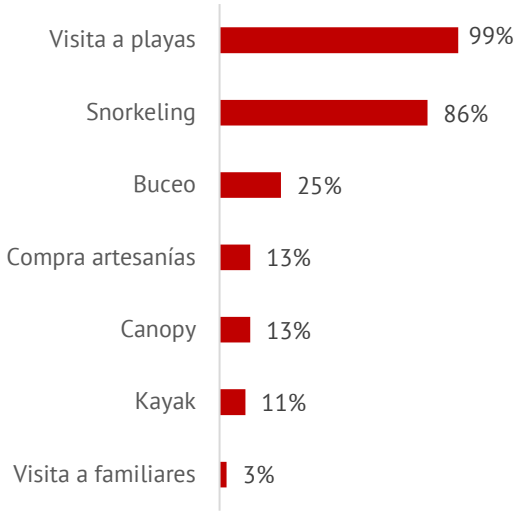
<table>
<tr><th colspan="4">Ranking competitividad</th></tr>
<tr><td colspan="4">#5 de 26</td></tr>
<tr><th>TOTAL</th><th>Hardware</th><th>Software</th><th>Orgware</th></tr>
<tr><td>5,77</td><td>5,38</td><td>4,93</td><td>6,90</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td></td><td>Gravedad de la situación</td><td>■■■■■■■■■■</td></tr>
<tr><td></td><td>Prioridad</td><td>■■■■■■■■■■</td></tr>
<tr><td>Segmentos[3]</td><td colspan="2">Segmentos de demanda más frecuentes en el destino en 2020
- Según origen. Al ser uno de los grandes reclamos turísticos de Panamá, un elevado porcentaje de sus visitantes proceden de Estados Unidos y Canadá, y también de mercados europeos como España, Alemania y Reino Unido. Hay también un tráfico importante (por vía terrestre) que procede de Costa Rica. La presencia de los turistas panameños es reducida.
- Según nivel de gasto. Conviven distintos perfiles, definidos por la actividad y el alojamiento elegido. Así, se reciben “mochileros” atraídos por el estilo de vida caribeño y las experiencias en el mar (buceo/ snorkel) o sol y playa; y también hay “eco-turistas” que buscan experiencias de contacto intenso con la naturaleza del lugar (en tierra o en el mar)</td></tr>
</table>

[3] Fuente: ATP, 2020. Encuesta de satisfacción a visitantes (en destino). Esta es la fuente para todos los destinos aquí evaluados

Lugares visitados



Actividades realizadas



Grado de satisfacción con el destino

Satisfacción general: **4,22/5**

Áreas mejor valoradas:

- Playas
- Naturaleza
- Amabilidad
- Gastronomía

Áreas peor valoradas:

- Carreteras
- Transporte
- Áreas públicas

¿Recomendaría este destino? (en %)



¿Regresaría a este destino? (en %)



Factores externos o habilitadores. Bocas del Toro	
Seguridad	**Nivel de seguridad para los visitantes** No hay constancia de grandes problemas de seguridad para los visitantes. Sin embargo, sí se han dado episodios puntuales de inseguridad relacionados con los servicios de transporte entre islas (balseros) y también de tráfico de drogas.

<table>
<tr><td></td><td>Los empresarios locales mencionan cierta inseguridad jurídica.

Imagen de seguridad del destino frente a niveles de seguridad real
Se estima que la imagen es mejor que la situación real

Gravedad de la situación 
Prioridad </td></tr>
<tr><td>Conectividad</td><td>Rapidez y sencillez para llegar al destino
Desde el mercado internacional
Se reciben turistas internacionales principalmente por avión, pero también por carretera. El aeropuerto de Bocas (en Isla Colón) no pueden usarlo aeronaves grandes, con capacidad para más de 40-50 pasajeros. Esto limita considerablemente el radio desde el que se puede viajar directo al archipiélago. Por otra parte, el aeropuerto actualmente presenta un alto nivel de deterioro de sus instalaciones en materia de infraestructura y servicios básicos para la atención y comodidad del turista.
También se recibe un importante volumen de llegadas por carretera, principalmente procedentes de la vecina Costa Rica.

Desde el mercado interno
La principal vía de acceso es también el aeropuerto, ya que el acceso terrestre exige al menos 4-5h desde David o 9-10 desde Ciudad de Panamá. La situación de mercado actual (una sola compañía operando) está, de hecho, estrangulando al destino, pues los precios de los pasajes a Bocas son muy caros para los panameños. Es urgente una revisión de las condiciones de competencia del transporte aéreo para favorecer la operación de otras aerolíneas en bocas y en todo el país.

Movilidad interior (en el destino)
Al tratarse de un archipiélago, el turista depende de los operadores locales para visitar los distintos atractivos. Los datos sobre el volumen de transportistas son alarmantes, pues indican que hay entre 1.500 y 2.500 operando. En este colectivo conviven profesionales regulados y responsables, con otros meros comisionistas y poco concienciados con la sostenibilidad a largo plazo del destino. Sus prácticas no son siempre las adecuadas ante un recurso tan frágil como el que tiene Bocas del Toro (rutas muy repetitivas, acoso a fauna marina, concentración en pocos espacios de muchos botes, ruido, residuos, etc.), y sería conveniente regular y vigilar el acceso a las zonas</td></tr>
</table>

	más sensibles para limitar el impacto de estas embarcaciones. Por otra parte, la movilidad terrestre (en las propias islas) se realiza por carreteras y/o caminos en mal estado de conservación.	
	Gravedad de la situación	
	Prioridad	
Infraestructura local	**Principales carencias en infraestructuras básicas para una mejor experiencia del turista** La situación es comúnmente calificada por los agentes entrevistados como muy grave en el archipiélago en ámbitos de infraestructuras básicas como la provisión de electricidad, agua, manejo de residuos, mantenimiento de vías de transporte, etc. Se identifican[4] tres grandes áreas de intervención prioritaria: • **Infraestructura urbana**. Se incluye aquí la construcción de un sistema de acueducto y alcantarillado en Bastimentos, tratamiento de aguas servidas en I. Carenero, las mejoras de tomas de agua y la planta potabilizadora en I. Colón, la implementación de un sistema sostenible de manejo de residuos sólidos urbanos y agrícolas, o la puesta en marcha de alternativas energéticas para comunidades rurales y de difícil acceso • **Infraestructura turística**. Tiene que ver con la construcción de miradores y áreas de descanso, de un sistema de Información Turística, de la realización de estudios de capacidad de carga de los sitios más visitados, o de la adaptación de algunas playas al cambio climático, entre otras prioridades. • **Infraestructura logística**. Básicamente diseñar nuevas rutas de Ferry y un nuevo plan Logístico	
	Gravedad de la situación	
	Prioridad	

[4] Proyecto BID-CPIVT. Estrategia Integral de desarrollo regional de clústeres turísticos en Panamá. 2018

<table>
<tr><td rowspan="3">Mercadeo y branding</td><td colspan="2">Imagen del destino en los mercados emisores
Bocas del Toro es uno de los principales reclamos del turismo panameño en los mercados emisores. Su imagen se vincula al potente concepto “Caribe”, si bien es cierto que los núcleos urbanos y la hotelería no se concentran junto a las playas, como en otros destinos caribeños por excelencia. Las aguas turquesas, la fauna y el coral están presentes, aunque debe notarse que cada vez menos, debido a la intensa presión ejercida por la presencia humana (por ejemplo, apenas hay delfines en Bahía de los delfines)

Factores (recursos, diferencias, hechos destacados) que convendría comunicar para destacar sobre el resto de destinos
Bocas tiene la posibilidad de ampliar su imagen, vinculándola además al factor humano que ha hecho posible mantener ese archipiélago como un refugio de vida silvestre. Son varias las comunidades que están abiertas a convivir con los visitantes y mostrarles sus formas de vida. Hay historia en esa zona (piratas, tesoros, el paso de los españoles, incluso un rey indígena) que podría enriquecer la oferta y diferenciarla de sus competidores (enfoque TCI)</td></tr>
<tr><td>Gravedad de la situación</td><td></td></tr>
<tr><td>Prioridad</td><td></td></tr>
<tr><td>Gobernanza</td><td colspan="2">Implicación del sector privado en la gobernanza del destino
El sector privado está relativamente organizado (existe la Cámara de Turismo de Bocas del Toro), y participa de los esfuerzos públicos por mejorar el destino. Actualmente no está aportando fondos ni participa de la toma de decisiones.
Se detecta la ausencia de un Plan de Ordenamiento Territorial.

Áreas de mejora identificadas en la actividad del sector público en el destino
Se reclama desde el sector privado una ATP regional dotada de más y mejores recursos humanos y técnicos, y con mayor liderazgo. En Bocas del Toro la sostenibilidad financiera es deficiente, así como su capacidad técnica y de gestión. Se evidencia la necesidad de fortalecer la capacidad institucional del territorio, sobre todo en pro de la monitorización y seguimiento de aspectos de gestión turística y de gestión territorial. La capacitación de los recursos municipales es prioritaria, así como el fortalecimiento de la cooperación entre instituciones.</td></tr>
</table>

	Como en casi todo el país, el sector público turístico es muy escaso y reducido, por lo que su capacidad de gestión también lo es. En concreto, se identifican las siguientes áreas de mejora: • Observatorio turístico para recoger información sobre ocupaciones hoteleras, pernoctaciones y calidad de los establecimientos de alojamiento • Provisión de información en más puntos • Falta un centro de visitantes/ centro de interpretación • Resolución de conflictos • Capacitaciones para profesionales turísticos y sensibilizaciones para la población local	
	Gravedad de la situación	
	Prioridad	

5.Estrategia de posicionamiento de los destinos prioritarios Bocas del Toro

De la misma manera que se han definido los elementos del posicionamiento para el país, se pueden definir a nivel de los destinos prioritarios, como sigue:

BOCAS DEL TORO

Marco de referencia

Destino ecoturístico insular, con orientación hacia la multi-actividad (arrecifes y bosques) que incluye también la cultura local y las tradiciones, la observación de fauna y las actividades náuticas.

Diferenciadores

- Calidad y biodiversidad del recurso natural (Parque Nacional y Reservas y Santuarios Naturales)
- Bocas del Toro es el sitio de buceo científico más activo del Smithsonian en Panamá
- Conectividad aérea con Ciudad de Panamá y San José
- Archipiélago tropical con el ecosistema de arrecife más diverso del Caribe
- Presencia de historia, tradiciones, gastronomía, más de 5 culturas vivas y un Rey de cultura original

Segmentos objetivo

- Turista con interés en biodiversidad y la conservación natural y cultural, y activo.
- Grupos distintos depende de parte de archipiélago: familias jóvenes; mochileros o nómadas digitales; personas 35 – 65 de familia y profesionales, y jubilados (capaces de apreciar el valor del patrimonio cultural y natural del destino), con experiencia en destinos costeros, buscando un estado de bienestar en ecosistemas tropicales

Razones para creer

- Área protegida (PN Marino Isla Bastimentos) y presencia del Smithsonian Tropical Research Institute (sitio de buceo científico con más medios y proyectos de investigación del STRI)
- Las biodiversidades de las diferentes islas del archipiélago han desarrollado características únicas debido a su asilamiento de tierra firme desde hace más de 10,000 años: más de 200 especies de pez tropical, más de 400 especies de aves, 28 anfibios diferentes, 4 clases de tortuga marinas, 3 clases de monos, delfines únicos, manatí, 3 clases de perezoso, y el ecosistema de arrecife más diverso del Caribe, 2 cuevas más largas y biodiversas del país

Su *positioning statement* recomendado es: Refugio insular de naturaleza salvaje, crisol de culturas afro-caribeñas y paraíso de la investigación marina

6.Bocas del Toro. Plan de Acción 2020-2025

META 1. UN PANAMÁ MÁS CONOCIDO

ESTRATEGIA 1.3. IMPULSO EN LOS CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

Acción 1.3.3. Comunicación a intermediarios

Proyectos con impacto específico en el destino:

- Jornadas de comercialización en destinos

ESTRATEGIA 1.4. Sensibilización y cultura turística

Acción 1.4.1. Programa Nacional de Cultura Turística

Proyectos con impacto específico en el destino:

- Sensibilización turística a escolares
- Sensibilización turística a población general
- Sensibilización turística a población en destinos turísticos prioritarios

META 2. UN PANAMÁ MÁS COMPETITIVO

ESTRATEGIA 2.1. CAPACITACIÓN DE LA MANO DE OBRA

ACCIÓN 2.1.1. Programa de acompañamiento técnico a individuos y empresas turísticas

- Capacitación sobre mercadeo y comercialización turística
- Capacitación sobre atención al cliente en turismo
- Capacitación en idiomas a profesionales turísticos
- Capacitación para el emprendimiento turístico
- Capacitación en sostenibilidad de las actividades turísticas
- Capacitación de guías de sitio y Guías especializados
- Capacitación sobre desarrollo de producto y gestión turística a comunidades indígenas y afro
- Capacitaciones específicas según productos turísticos (buceo, observación de especies, aventura, cultural, científico, náutico y sol y playa)
- Programa de formador de formadores en servicios y actividades turísticas
- Capacitación en valoración del patrimonio cultural

ACCIÓN 2.1.2. Capacitación de miembros del sector público turístico

- Formación sobre gestión sostenible de destinos turísticos
- Formación en idiomas a gestores públicos de turismo
- Formación en marketing de destinos turísticos
- Capacitaciones a personal de ATP

ESTRATEGIA 2.2. DESARROLLO Y DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA

ACCIÓN 2.2.1. Plan de seguridad turística

Proyectos con impacto específico en el destino:

- Definición de un "Plan de seguridad turística" para cada destino prioritario

Proyectos para el destino:

- Implementación de los protocolos de Bioseguridad para prestadores de servicios turísticos

ACCIÓN 2.2.2. Desarrollo y diversificación de rutas turísticas

- Diseño e implementación de la ruta afro
- Diseño e implementación de la ruta de los pueblos originarios
- Desarrollo del contenido para la narrativa de los productos turísticos identificados
- Potenciar el turismo científico en coordinación con STRI y ONGS que manejan proyectos de conservación
- Coordinar la puesta en marcha de la regulación de avistamiento de cetáceos en la Bahía de los delfines
- Acompañamiento para el desarrollo del turismo comunitario: Bocatorito, Nueva Esperanza, Bahía Honda, entre otras
- Programa de rescate dela identidad cultural en Bocas del Toro
- Potenciar el patrimonio natural de Bocas del Toro con iniciativas como Hope Spot.

Programa de turismo verde en Áreas Protegidas (Bocas del Toro)

- Revisión e implementación de la capacidad de carga de PNM Isla Bastimentos
- Revisión y puesta en marcha de los procedimientos administrativos para concesión de servicios
- Incentivar el desarrollo de organizaciones de base comunitaria
- Definición de los servicios de cobros en línea
-
- Plan de mejoras de infraestructuras en áreas protegidas
- Plan de uso y conservación de la estrella de mar en Playa Estrella Boca del Drago, elemento esencial de la economía local. Requerirá zonificación del hábitat, señalización marina y terrestre, y normativa y administración del área para garantizar el respeto de la misma.

Programa de turismo cultural (Bocas del Toro)

- Diseñar programas de rescate de tradiciones vivas y comunidades originarias
- Diseño de programa de gastronomía local con énfasis en el cacao como producto de experiencias y de exportación de Industrias creativas
- Ruta de los afrodescendientes y comunidades indígenas
- Festival(es) de música afrocaribeña como el Bocas Afro Music Fest (presentado a Gabinete Turístico)
- Considerar el desarrollo de la Ruta de las tormentas (Cristóbal Colón) como posible ruta patrimonial

Programa de turismo náutico (Bocas del Toro)

- Regulaciones para las embarcaciones turísticas de pasajeros

ACCIÓN 2.2.3. Organización de eventos

- Festivales y ferias por Ley
- Calendario de eventos en destinos

ESTRATEGIA 2.3. APOYO AL EMPRENDIMIENTO TURÍSTICO

ACCIÓN 2.3.1. Plan de emprendimiento turístico

Proyectos con impacto específico en el destino:

- Seminarios en destinos prioritarios
- Asistencia técnica integral para el emprendimiento
- Líneas de ayuda específica a micro-emprendimientos

ESTRATEGIA 2.4. MEJORA DE INFRAESTRUCTURAS

ACCIÓN 2.4.1. Mejoras de señalización turística

- Plan de señalización turística por destino
- Mejoras de paraderos fotográficos propios de ATP
- Elaboración de mapas para colocar en sitios emblemáticos

ACCIÓN 2.4.2. Instalación y mantenimiento de infraestructuras turísticas

- Instalación y mantenimiento de Centros de Interpretación Turística
- Instalación y mantenimiento de Oficinas de Información Turística
- Plan de optimización de los usos de los CEFATI

- Dotación de infografía relacionada con el patrimonio natural y cultural de Bocas del Toro
- Recuperación del edificio de la Gobernación y Hotel Bahía
- Habilitación de un centro de interpretación en Isla Bastimentos
- Diseño y habilitación del centro de interpretación en la Bahía de Los delfines
- Habilitación de infografía en el centro de interpretación en PNM Isla Bastimentos
- Habilitación del sendero en Playa Wizard

ACCIÓN 2.4.3. Mejoras de espacios públicos para uso turístico

- Mejora de espacios públicos en destinos turísticos prioritarios
- Plan de mejora visual de destinos con aportaciones de comunidades y artistas locales; específicamente, ejecutar el proyecto de pintura de casas en Isla Bastimentos para realzar la identidad cultural a través de la arquitectura afrocaribeña
- Diseño y construcción de Ciclovía
- Proyecto de Rehabilitación de Calle Tercera, prestando especial atención a la gestión del tráfico de vehículos pesados, que interfieren con la presencia de turistas (acceso al Ferry)

ACCIÓN 2.4.4. Mejora de infraestructuras urbanas básicas

- Mejoras del sistema de dotación de agua potable en Isla Colón
- Diseño e implementación del programa integral de desechos sólidos en Isla Colón
- Mejoras del sistema de alcantarillado en Isla Colón
- Mejoramiento del servicio eléctrico en la Isla
- Enfocar esfuerzos para la implementación de energía renovable.
- Habilitación del muelle en Isla Bastimentos
- Mejora del embarcadero público de Almirante

ESTRATEGIA 2.5. SISTEMA DE INTELIGENCIA TURÍSTICA

ACCIÓN 2.5.2. Estudios de oferta y demanda

Proyectos con impacto específico en el destino:

- Estudios de demanda para turismo interno y turismo internacional. Será necesario prever recursos para la captación de información estadística sobre los visitantes al destino

- Estudios de Oferta. Será necesario prever recursos para la captación de información estadística sobre la oferta turística del destino

ESTRATEGIA 2.8. FORTALECIMIENTO DE LA SOSTENIBILIDAD EN LA INDUSTRIA

ACCIÓN 2.8.1. Implantación de la Certificación de Turismo Sostenible

Proyectos con impacto específico en el destino:

- Implantación de la Certificación de Turismo Sostenible de Panamá

ACCIÓN 2.8.2. Incentivos para empresas sostenibles

Proyectos con impacto específico en el destino:

- Auditoría de proyectos y evaluación de mejoras en sostenibilidad
- Incentivos para inversión en proyectos sostenibles

META 3. UN TURISMO MÁS DESCENTRALIZADO

ESTRATEGIA 3.1. APOYO A LOS GREMIOS Y AUTORIDADES LOCALES

ACCIÓN 3.1.1. Fortalecimiento de instancias locales público privadas de coordinación turística

- Creación del Comité de Gestión de Destino, Capítulo Bocas del Toro
- Creación del Consejo Consultivo Provincial, Capítulo Bocas del Toro

ESTRATEGIA 3.2. MEJORA DE VIDA DE LAS COMUNIDADES LOCALES

ACCIÓN 3.2.2. Apoyo a comunidades del Plan Colmena

- Coordinación con la Oficina de Gabinete Social del MIDES (conocer programa de trabajo programado
- Revisión de los índices de desarrollo Social de pobreza multidimensional para tener una línea base
- Evaluar el potencial turístico para desarrollar iniciativa de turismo comunitario y la regulación con una Organización de Base comunitaria

- Prepararla para la certificación de la Norma de Sostenibilidad Turística
- Preparar programa de sensibilización y cultura turística

ESTRATEGIA 3.3. COORDINACIÓN DE LA GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN TERRITORIAL

ACCIÓN 3.3.1. Planificación de los usos turísticos del suelo

- Planes Indicativos de Ordenamiento Territorial para el Desarrollo Turístico Sostenible (PIOT) y Master Plan para los 8 destinos prioritarios, Capítulo Bocas del Toro
- Planes de gestión turística para destinos prioritarios, Capítulo Bocas del Toro
- Ordenamiento y fiscalización de Playa las Estrellas

Proyectos con impacto específico en el destino:

- Desarrollo e implementación de Planes de uso público paras las áreas protegidas
- Revisión de las regulaciones costeras para uso público y construcción en los destinos turísticos

META 4. TURISMO UNA POLÍTICA DE ESTADO

ESTRATEGIA 4.1. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

ACCIÓN 4.1.4. Apoyo a Gremios profesionales y Cámaras de turismo

- Planes de apoyo a gremios y cámaras profesionales turísticas, Capítulo Bocas del Toro

MAPA DE ATRACTIVOS TURISTICO DEL DESTINO BOCAS DEL TORO



7.PLANIFICACIÓN 2020-2025 PARA BOCAS DEL TORO

ESTRATEGIA	ACCIÓN	Proyectos	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Responsable	Presupuesto estimado
META 1. UN PANAMA MÁS CONOCIDO										
1.4. Sensibilización y cultura turística	1.4.1. Programa Nacional de Cultura Turística	Sensibilización turística a escolares							ATP; MEDUCA	n.a.
		Sensibilización turística a población general							ATP	n.a.
		Sensibilización turística a población en destinos turísticos prioritarios							ATP; Cámaras y gremios locales; Municipio	n.a.
META 2. UN PANAMÁ MÁS COMPETITIVO										
2.1. Capacitación de la mano de obra	2.1.1. Programa de acompañamiento técnico a individuos y empresas turísticas	Capacitación sobre mercadeo y comercialización turística							ATP; Entid. Formativas; INADEH	
		Capacitación sobre atención al cliente en turismo							ATP; Entid. Formativas; INADEH	
		Capacitación en idiomas a profesionales turísticos							ATP; Entid. Formativas; INADEH	
		Capacitación para el emprendimiento turístico							ATP; Entid. Formativas; INADEH	
		Capacitación en sostenibilidad de las actividades turísticas							ATP; Entid. Formativas; INADEH	
		Capacitación de guías de sitio y Guías especializados							ATP; Entid. Formativas; INADEH	
		Capacitación sobre desarrollo de producto y gestión turística a comunidades indígenas y afro							ATP; Entid. Formativas; INADEH	
		Capacitaciones específicas según productos turísticos (buceo, observación de especies, aventura, cultural, científico, náutico y sol y playa)							ATP; Entid. Formativas; INADEH	

ESTRATEGIA	ACCIÓN	Proyectos	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Responsable	Presupuesto estimado
		Programa de formador de formadores en servicios y actividades turísticas							ATP; Entid. Formativas; INADEH	
		Capacitación en valoración del patrimonio cultural							ATP; Entid. Formativas; INADEH	
	2.1.2. Capacitación de miembros del sector público turístico	Formación sobre gestión sostenible de destinos turísticos							ATP; Entid. Formativas; INADEH	
		Formación en idiomas a gestores públicos de turismo							ATP; Entid. Formativas; INADEH	
		Formación en marketing de destinos turísticos							ATP; Entid. Formativas; INADEH	
		Capacitaciones a personal de ATP							Entid. formativas	
2.2. Desarrollo y diversificación de la oferta	2.2.1. Plan de seguridad turística	Definición de un "Plan de seguridad turística" para cada destino prioritario							ATP; Policía Turística	n.a.
		Implementación de los protocolos de Bioseguridad para prestadores de servicios turísticos							ATP; Gremios y Cámaras	
	2.2.2. Desarrollo y diversificación de rutas turísticas	Diseño e implementación de la ruta afro							ATP; Cámaras locales	
		Diseño e implementación de la ruta de los pueblos originarios							ATP; Cámaras locales	
		Desarrollo del contenido para la narrativa de los productos turísticos identificados							ATP	
		Potenciar el turismo científico en coordinación con STRI y ONGS que manejan proyectos de conservación							ATP; Cámaras locales; Municipio; MiCultura	
		Coordinar la puesta en marcha de la regulación de avistamiento de cetáceos en la Bahía de los delfines							ATP; ONGs; Smithsonian; MiAmbiente; MiCultura	
		Acompañamiento para el desarrollo del turismo comunitario: Bocatorito, Nueva							ATP; Comunidades Locales	

ESTRATEGIA	ACCIÓN	Proyectos	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Responsable	Presupuesto estimado
		Esperanza, Bahía Honda, entre otras								
		Programa de rescate dela identidad cultural en Bocas del Toro							ATP; MiCultura; ONGs	
		Potenciar el patrimonio natural de Bocas del Toro con iniciativas como Hope Spot							ATP	
	Programa de turismo verde en Áreas Protegidas	Revisión e implementación de la capacidad de carga de PNM Isla Bastimentos							ATP; MiAmbiente	
		Revisión y puesta en marcha de los procedimientos administrativos para concesión de servicios							ATP; MiAmbiente	
		Incentivar el desarrollo de organizaciones de base comunitaria							ATP; MiAmbiente	
		Definición de los servicios de cobros en línea							ATP; Comunidades locales	
		Plan de mejoras de infraestructuras en áreas protegidas							ATP; MiAmbiente	
	Programa de turismo cultural	Diseñar programas de rescate de tradiciones vivas y comunidades originarias							ATP; MiCultura	
		Diseño de programa de gastronomía local							ATP; MiCultura	
	Programa de turismo náutico	Regulaciones para las embarcaciones turísticas de pasajeros							ATP; AMP; MiAmbiente	
	2.2.3. Organización de eventos	Festivales y ferias por Ley							ATP	
		Calendario de eventos en destinos							ATP; Municipio	
2.3. Apoyo al emprendimiento turístico	2.3.1. Plan de emprendimiento turístico	Seminarios en destinos prioritarios							ATP; AMPYME; SENACYT	n.a.
		Asistencia técnica integral para el emprendimiento							ATP; AMPYME; SENACYT	n.a.
		Líneas de ayuda específica a micro-							ATP; AMPYME	n.a.

ESTRATEGIA	ACCIÓN	Proyectos	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Responsable	Presupuesto estimado
		emprendimientos								
2.4. Mejora de infraestructuras	2.4.1. Mejora de señalización turística	Plan de señalización turística por destino							ATP	
		Mejoras de paraderos fotográficos propios de ATP							ATP; Municipio	
		Elaboración de mapas para colocar en sitios emblemáticos							ATP; Municipio	
	2.4.2. Instalación y mantenimiento de infraestructuras turísticas	Instalación y mantenimiento de Centros de Interpretación Turística							ATP	
		Instalación y mantenimiento de Oficinas de Información Turística							ATP	
		Plan de optimización de los usos de los CEFATI							ATP	
		Dotación de infografía relacionada con el patrimonio natural y cultural de Bocas del Toro							ATP; MiAmbiente; MiCultura	
		Recuperación del edificio de la Gobernación							ATP; MiCultura	
		Habilitación de un centro de interpretación en Isla Bastimentos							ATP	
		Diseño y habilitación del centro de interpretación en la Bahía de Los delfines							ATP; AMP; Miambiente	
		Habilitación de infografía en el centro de interpretación en PNM Isla Bastimentos							ATP	
		Habilitación del sendero en Playa Wizar							ATP; MOP; Municipio	
	2.4.3. Mejora de espacios públicos para uso turístico	Mejora de espacios públicos en destinos turísticos prioritarios							ATP; Municipio; MOP	
		Plan de mejora visual de destinos con aportaciones de comunidades y artistas locales							ATP Municipio	

ESTRATEGIA	ACCIÓN	Proyectos	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Responsable	Presupuesto estimado
		Diseño y construcción de Ciclovía							ATP; MOP; Municipio	
		Proyecto de Rehabilitación de Calle Tercera							ATP; MOP; Municipio	
	2.4.4. Mejora de infraestructuras básicas	Mejoras del sistema de dotación de agua potable en Isla Colón							ATP; Municipio; IDAAN	
		Diseño e implementación del programa integral de desechos sólidos en Isla Colón							ATP; Municipio; MiAmbiente	
		Mejoras del sistema de alcantarillado en Isla Colón							ATP; Municipio; AMP	
		Mejoramiento del servicio eléctrico en la Isla							ATP; Municipio	
		Habilitación del muelle en Isla Bastimentos							ATP; MiAmbiente; AMP	
		Mejora del embarcadero público de Almirante							ATP	
2.5. Sistema de inteligencia turística	2.5.2. Estudios de oferta y demanda	Estudios de demanda para turismo interno y turismo internacional							ATP	n.a.
		Estudios de oferta							ATP	n.a.
2.8. Fortalecimiento de la sostenibilidad en la industria	2.8.1. Implantación de la Certificación de Turismo Sostenible de Panamá	Implantación de la Certificación de Turismo Sostenible de Panamá							ATP	n.a.
	2.8.2. Incentivos para empresas sostenibles	Auditoría de proyectos y evaluación de mejoras en sostenibilidad							ATP	n.a.
		Incentivos para inversión en proyectos sostenibles							ATP; MEF; MiAmbiente	n.a.
META 3. UN TURISMO MÁS DESCENTRALIZADO										
3.1. Apoyo a los gremios y autoridades locales	3.1.1. Fortalecimiento de instancias locales público privadas de coordinación turística	Creación del Comité de Gestión de Destino, Capítulo Bocas del Toro							ATP; Municipio; Gremios y Cámaras Locales; Patronatos	
		Creación del Consejo Consultivo							ATP; Junta Provincial; Gremios y Cámaras;	

ESTRATEGIA	ACCIÓN	Proyectos	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Responsable	Presupuesto estimado
		Provincial, Capítulo Bocas del Toro							Municipios	
3.2. Mejora de la calidad de vida de comunidades locales	3.2.2. Apoyo a comunidades del Plan Colmena	Actualización de inventarios turísticos y capacidades de carga en comunidades del Plan Colmena							ATP	
3.3. Coordinación de la gestión y planificación territorial	3.3.1. Planificación de los usos turísticos del suelo	Planes Indicativos de Ordenamiento Territorial para el Desarrollo Turístico Sostenible (PIOT) y Master Plan para los 8 destinos prioritarios, Capítulo Bocas del Toro.							ATP	
		Planes de gestión turística para destinos prioritarios, Capítulo Bocas del Toro							ATP; Municipio	
		Desarrollo e implementación de Planes de uso público paras las áreas protegidas							ATP; MiAmbiente	n.a.
		Revisión de las regulaciones costeras para uso público y construcción en los destinos turísticos							ATP; MiAmbiente; AMP	n.a.
META 4. TURISMO COMO POLÍTICA DE ESTADO										
4.1. Fortalecimiento institucional	4.1.4. Apoyo a Gremios profesionales y Cámaras de turismo	Planes de apoyo a gremios y cámaras profesionales turísticas, Capítulo Bocas del Toro							ATP; Gremios y Cámaras profesionales	