

UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL
SEDE DEL PACÍFICO
CARRERA: LICENCIATURA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Propuesta de administración empresarial para la sostenibilidad económica de las PYMES de Turismo Rural Comunitario en Zapotal de Miramar, con la finalidad de establecer estrategias de mejoras ante el impacto económico que genera la temporada baja a partir del año 2020 en adelante.

Proyecto final de graduación para optar por el título de Licenciatura en Gestión Empresarial

Ana Calderón Ramírez
Morelia Chavarría Aguilar
Cynthia Serrano Hernández

Puntarenas
2020

DEDICATORIAS

Morelia Chavarría Aguilar

Este proyecto educativo, donde desgasté mis ideas, expuse todos los conocimientos adquiridos en mi academia universitaria, así como lo aprendido a lo largo de mi vida, se la dedico a mi esposo, Luis Alberto, ya que desde que nos conocimos y fuimos pareja, me ha apoyado incondicionalmente en mis estudios, para que yo pudiese lograr mis propósitos. Desde el momento en que ingresé a la universidad, me ha acompañado y durante todos cinco años universitarios agradezco que se haya desvelado conmigo para poder terminar algunas tareas y trabajos.

Igualmente, a mi familia por tratar de tranquilizarme y calmar mis nervios y ansiedad durante toda la investigación, fue una prueba más donde debía demostrar que lo que había aprendido era algo importante. *“Aquellos que sueñan de día son conscientes de muchas cosas que escapan de aquellos que solo sueñan por la noche”*. Edgar Allan Poe

Ana Virginia Calderón Ramírez

A la memoria de mi padre, Juan Ramón Calderón Araya, por su valentía y coraje, su recuerdo permanecerá por siempre en mi mente y vivirá por siempre en mi corazón, añorando abrazarlo en mis sueños: “Un beso de aquí hasta el cielo, mi viejo”.

Cyntia Serrano Hernández

El presente trabajo será dedicado a mi tío José Martín Hernández Soto, a quien siempre lo tengo presente en mi corazón,

Asimismo, es importante mencionar a mis padres, Ana Hernández Soto y Enrique Serrano Hernández, ya que ellos siempre me ayudaron en mi proceso de estudiante.

También a mis abuelos, Mireya Soto Vázquez y Juan Félix Hernández Hernández, por sus grandes consejos y ayuda en el proceso.

Por último, pero no por eso menos importante a mi hija Ailany Lucía Anchía Serrano.

AGRADECIMIENTOS

Morelia Chavarría Aguilar

Le brindo mis primeras palabras de agradecimiento al Señor de los cielos, el Creador, por brindarme la vida para poder llegar hasta este peldaño académico, nunca me creí capaz de poder llegar tan alto, espero poder cumplir con el sueño de abuela Rosaura, ser la primera licenciada en la familia.

Agradezco a mi academia, ya que me permitió desarrollarme como una persona íntegra, me demostró que cada año podía subir la apuesta y soñar mucho más alto. Asimismo, pienso que, con la inspiración de mis docentes, pude apreciar, que, si se quiere alcanzar las metas planteadas, aún siendo esposos, padres, y compañeros dentro de un salón de clases, se podía lograr todo en la vida y equilibrar lo personal o profesional.

También le agradezco mi tutora Cecilia Sojo, por aguantar mis avalanchas de preguntas, mis dudas, y siempre responderlas, aunque fuesen a las doce o tres de la madrugada. Por estar junto con nosotras y ser parte de la investigación,

Finalmente, agradezco a todas las personas que hicieron posible este proyecto, como lo fueron los dueños de las pymes que nos abrieron las puertas de su hogar, de su fuente de trabajo y sustento económico.) *“Los hombres me han llamado loco; pero la pregunta aún no está resuelta, si la locura es o no es la inteligencia más elevada”*. Edgar Allan Poe

Ana Virginia Calderón Ramírez

A mi Dios, las gracias infinitas por todas las bendiciones que ha puesto en mi camino, para confirmar su gran amor hacia mí.

A los empresarios de la zona de Zapotal, sin ellos esto no sería posible.

A mi guía, la señora Cecilia E. Sojo, gracias por la paciencia, a mis compañeras de proyecto Cyntia y Morelia, a los señores lectores, Carlos Manuel Morera Beita y Luis Enrique Brenes Vargas, gracias por la disposición.

A profesores y directores de la Universidad Técnica Nacional, gracias por la ayuda desinteresada que recibí siempre.

A mi madre, Cecilia Ramírez, a quien AMO con todo mi corazón: “Gracias por haberme forjado con tus enseñanzas”.

A mi hermano, Luis Guillermo, le estaré siempre agradecida por todas las veces que acudí por su ayuda, gracias por el interés y la paciencia.

A mi compañero de aventuras, Octavio Jiménez, su apoyo incondicional pues me ayudó a hacer la travesía más llevadera: “Gracias por esmerarte siempre en mi bienestar y por compartir tu vida a mi lado”.

Y, por último, a la familia, y amigos allegados que de una u otra manera me han tendido la mano cuando más la he necesitado, mi agradecimiento será eterno.

Cinthya Serrano Hernández:

Primero mi total agradecimiento es para DIOS, por darme las oportunidades que tuve para realizar y concluir una etapa profesional importante.

Le agradezco a mis padres, porque gracias al apoyo incondicional que me dieron durante todo mi proceso académico logré concluir un capítulo importante en mi vida profesional.

A los dueños de cada una de las PYMES, que humildemente nos atendieron y nos brindaron la información necesaria para llevar a cabo el trabajo.

A la Universidad Técnica Nacional por permitirme el ingreso y también por la facilidad que me brindaron para estudiar.

A mis compañeras de trabajo, Ana Calderón Ramírez y Morelia Chavarría Aguilar, por su constante disposición

A los profesores por trasmitirme sus conocimientos durante todo el proceso académico.

Al lector externo, Carlos Manuel Morera Beita y al lector interno, Luis Enrique Brenes Vargas, gracias por la disposición que presentaron.

ÍNDICE

DEDICATORIAS.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiii
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1. Introducción	2
1.1. Antecedentes	2
1.2 Delimitación y planteamiento del problema	22
1.3 Justificación	23
1.4 Objetivos	26
1.4.1. Objetivo general.	26
1.5 Alcances	27
1.6 Limitaciones	28
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	29
2. Marco teórico	30
2.1.1. Aspectos conceptuales en administración	32
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	42
3. Marco Metodológico.	43
3.1 Paradigma, enfoque y tipo	43
3.1.1. Tipo de paradigma.	43
3.1.2. Enfoque de la investigación.	43
3.1.3. Tipo de investigación.	44
3.2. Población y muestra	45
3.2.1. Población.	45
3.2.2. Muestra.	45

3.3. Método de la investigación.....	46
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información	46
3.4.1 Técnicas de recolección de información.	46
3.4.2. Instrumentos de la recolección de información.	48
3.5 Proceso de recolección de información.....	51
3.5.1 Observación participante.....	51
3.5.3 Cuestionario.	52
3.5.3 Variables.....	52
3.6 Identificación de las variables	52
3.7 Triangulación metodológica	57
3.8 Proceso de tabulación análisis de datos	57
3.9 Cronograma	59
CAPÍTULO	62
4. Sistematización y Análisis de la información.....	63
4.1 Aspectos fundamentales de la zona de Zapotal	63
4.2. Condiciones ambientales.....	64
4.4. Condiciones socioeconómicas de la zona y de las pymes.....	64
4.4.1 Condiciones socio económicas de la zona.	64
4.4.2 Condiciones socioeconómicas de las PYMES.....	71
4.5. Estrategias actuales de las PYMES en la zona de Zapotal Desarrollo empresarial	
.....	72
4.5.1 Finca integral didáctica Elizabeth Chávez Betty & Posada Betchy.	72
4.5.2 El trapiche de don Alejandro Méndez Cruz.	76
4.5.3 Cabañas Las Orquídeas.....	80
4.5.4 Colinas Verdes.	84

4.6. Modo operacional de las Pymes en el área administrativa dedicadas a la actividad del turismo rural comunitario en la comunidad Zapotal	86
4.7. Estrategias administrativas que han implementado cada una de las Pymes en la zona de Zapotal para un mejor desarrollo económico	88
4.7.1. Administración estratégica utilizada.	88
4.8 Innovación implementada por las PYMES en Zapotal dedicadas al TRC	90
4.9. La estructura organizacional en cada PYMES en Zapotal	91
4.9.1. Gestión empresarial utilizadas por las PYMES en Zapotal.....	94
4.9.2. Normativas/Reglamentos.	94
4.9.3. Publicidad.....	96
4.9.4 Marketing.	97
4.10. Relación de las pymes con Instituciones públicos /privadas.....	98
4.10.1 Municipalidad de Montes de Oro.....	98
4.10.2 Instituto Costarricense de Turismo.	99
4.10.3 Cámara de Turismo de Montes de Oro.	100
4.11 Condiciones relevantes de la zona de Zapotal para el presente estudio.	102
CONCLUSIONES.....	108
RECOMENDACIONES	110
PROPUESTA	113
Aprovechamiento de la infraestructura de la comunidad de Zapotal.....	115
Alternativa de Creación Mirador “Plataforma Verdes”.	120
Administración de las propuestas	126
Bibliografía.....	129
Bibliografía citada	129
Bibliografía consultada	136
Anexos	139

Anexo 1: Entrevista A la municipalidad de Montes de Oro	140
Anexo 2: Entrevista en Instituto Costarricense de Turismo	143
Anexo 3: Entrevista a la PYME Colinas Verdes	145
Anexo 4: Cuestionario a las PYMES	148
Anexo 5: Entrevista Maro Marketing	150
Anexo 6: Indicadores de investigación.....	152

Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Cabaña / habitaciones	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 2:Cabaña para el turismo accesible.	10
Ilustración 3:Senderos, y caminatas de Las Orquídeas	10
Ilustración 4:Fachada Posada Betty	11
Ilustración 5:Dormitorio comunal Posada Betty	11
Ilustración 6:Alimentación Posada Betty	11
Ilustración 7:Preparación del producto.....	12
Ilustración 8:Producto empacado (Tapa dulce).	12
Ilustración 9:Máquina con la que se extrae el jugo de la caña.	12
Ilustración 10:Lago artificial	14
Ilustración 11:Piscina con agua caliente.....	14
Ilustración 12:Imagen de documento Reconocimiento interna-cional y nacional	14
Ilustración 13:Diagrama de la ubicación de Zapotal	15
Ilustración 14: Características de la Comunidad de Zapotal	17
Ilustración 15:Pymes de Zapotal 2019	21
Ilustración 16:Matriz BCG del ciclo de vida de un producto.....	36
Ilustración 17:Matriz BCG.	37
Ilustración 18:Proceso para el análisis de datos cualitativos	58
Ilustración 19:Diagrama de Ishikawa de PYMES	109
Ilustración 20:Diagrama de propuesta estrategias empresarial para las PYMES.....	116
Ilustración 21:Trajes típicos Costa Rica.....	1179
Ilustración 22:Cuentos de Costa Rica.....	1180
Ilustración 23:Zonas de camping.....	119
Ilustración 24:Refugio Silvestre Vistas de Fuego.	121
Ilustración 25:Caminata las Orquídeas	122
Ilustración 26:Ferias de ICT	123
Ilustración 27:iniciativa de campamento inclusivo	124

Índice de tablas

Tabla 1: Accesibilidad de la comunidad de Zapotal.....	19
Tabla 2: Distribución territorial de la población del cantón de Montes Oro en áreas rural.....	66
Tabla 3: Índice de Desarrollo Social Distrital del cantón de Montes de Oro.....	67
Tabla 4: Uso actual de la tierra en el territorio.....	68
Tabla 5: Principales lugares y atracciones turísticas de Montes de Oro.....	69
Tabla 6: Principales actividades productivas del cantón de Montes de Oro.....	71
Tabla 7: Áreas de protección del cantón de Montes de Oro.....	72
Tabla 8: Análisis FODA de La Finca Didáctica Integral Betty.....	77
Tabla 9: Tabla Análisis FODA Trapiche Alejandro.....	81
Tabla 10: Ocupación nacional y extranjera Cabañas Las Orquídeas.....	85
Tabla 11: Cantidad de turistas nacionales e internacionales Cabañas Las Orquídeas.....	85
Tabla 12: Tabla Análisis FODA Cabañas las Orquídeas.....	86
Tabla 13: Tabla Análisis FODA Colinas Verdes.....	88
Tabla 14: Requisitos para la inscripción de una Pymes	98
Tabla 15: Análisis FODA de las PYMES de Zapotal, 2019.....	106-107
Tabla 16: Los 3 niveles de la planeación.....	128
Tabla 17: Planes estrategicos de la propuesta.....	129

Índice de Siglas

A.S.A.D.A.S.	Asociaciones Administradoras de Acueductos y Alcantarillados
T.R.C.	Turismo Rural Comunitario
I.C.T.	Instituto Costarricense de Turismo
I.C.E.	Instituto Costarricense de Electricidad
I.M.N.	Instituto Meteorológico Nacional
C.C.S.S.	Caja Costarricense de Seguro Social
I.N.D.E.R.	Instituto de Desarrollo Rural
A.Y.A.	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
M.E.P.	Ministerio de Educación Pública
I.N.E.C.	Instituto Nacional de Estadísticas y Censo

Índice de gráficos

Gráfico 1, Temporada baja y alta del turismo rural comunitario.....	105
---	-----

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo consiste en efectuar los estudios necesarios para brindar una propuesta de mejora con la idea ayudar a las PYMES en su área administrativa con estrategias para el área de Zapotal cantón Montes de Oro, en las temporadas donde se da una baja de turistas, con la finalidad de proyectar a la región en espacio de alta competitividad, semejantes a otras regiones del país, para que sea de mayor destino turístico.

Además, de brindar una oferta turística diferenciada, con el fin de satisfacer las necesidades de los turistas ya sean extranjeros o no, por medio de investigaciones sobre los planes utilizados por los empresarios de los diferentes atractivos turísticos del lugar.

En cuanto al anteproyecto como antecedente de esta investigación, se presenta en tres capítulos: el primero se refiere al capítulo introductorio en el cual se analiza la problemática, objetivos, delimitaciones entre otros.

En el segundo capítulo se presenta una reseña de marco teórico, donde se plasman los conceptos necesarios para que la lectura de la investigación sea comprensible. Y en el tercer capítulo se presenta la metodología que se utilizaran en la investigación, es decir, la forma de proceder para obtener la información, sus instrumentos y la forma de interpretar esos mismos.

Palabras claves: Turismo Rural Comunitario, Costa Rica, desarrollo turístico, actividades turísticas, medio ambiente.

Turismo Rural Comunitario: donde se es transportado a lugares donde se desplieguen actividades de índole rural, sin importar la geografía o condición climática del lugar, donde diferentes PYMES de la zona trabajan en fusión para exponer de las ventajas que se desarrollen en su entorno. Hablando en forma personal, existe un sinnúmero de ideas de las cuales se puede integrar al concepto dentro de las posibilidades que tiene Costa Rica, dentro de ellas se pueden mencionar:

- Observación de aves que se realizan a través de senderos en las fincas de algunos productores agrícolas y ganaderos.
- Senderos para caminatas, guiados por los mismos dueños de las fincas, donde se explica qué es lo que se realiza en el lugar y de qué manera.
- Talleres artesanales, donde se enseña a realizar artesanías mediante la reutilización de desechos sólidos.
- Talleres con identidad, donde se realizan distintos productos y se les incorpora la variable de identidad de la comunidad.
- Ventas de artesanías, existen espacios donde se explica lo que son los productos y cómo se confeccionan.
- Hospedaje comunitario, cuenta con lugar para albergar las personas que quieran quedarse en el lugar
- Servicio de alimentación y bebidas, son necesarias para los turistas, quienes quieren probar comidas típicas de la zona.
- Corridas de toros en las fincas ganaderas
- Las famosas montas a caballo que ofrecen diferentes albergues dentro y fuera de sus instalaciones.
- Pesca de recreación

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1. Introducción

En el presente capítulo se desarrolla los antecedentes del área en estudio, en conjunto con la justificación del tema en el trabajo final de graduación, definido con el problema y sus objetivos de estudio.

Además, se describe el contexto en que se desarrolla la actividad de Turismo Rural Comunitario (TRC) basado en estudios de campo, para poder dar al lector un mejor panorama de la estructura interna del lugar, en un intento por demostrar la necesidad de cambio. Esto es fundamental, en la medida que: “Somos amos o víctimas de nuestras actitudes. Es un asunto de decisión personal, quienes somos hoy es la consecuencia de las decisiones que tomamos ayer. Mañana seremos lo que decidamos hoy. Cambiar significa escoger el cambio” (Maxwell, 2003, p.45).

1.1. Antecedentes

1.1.1. Investigaciones referentes al tema de Turismo Rural Comunitario internacional.

Para contextualizar la presente investigación, es necesario referenciar publicaciones que abordan el tema en cuestión de turismo comunitario a nivel internacional.

Francia es el país líder en el desarrollo de turismo rural, en 1951 tuvo la primera casa rural. Para el año 2005 contaba con 42.000 propietarios, de los cuales el 22% son agricultores y con 95 asociaciones locales. Esta iniciativa se le denomina “Gites de France”. Austria es otro de los países con trayectoria en el tema con una base organizativa en agroturismo fuerte, para el año 2003 reportó la existencia de 15.500 granjas de turismo rural. La asociación de agroturismo se denomina Urlaum am Bauernhof con 3.400 socios, el turismo rural representa el 80% de la oferta turística austríaca y el 15% PIB (Fontana, 2012, p. 69).

Existe un modelo de gestión del turismo comunitario en la región de Cuzco, en el trabajo titulado, *El turismo comunitario como instrumento de erradicación de la pobreza: potencialidades para su desarrollo en Cuzco* (Perú) donde cita que, integra como principal atractivo turístico de la región el Santuario histórico de Machu Picchu. Esta modalidad de desarrollo turístico de la región es la forma más viable y sostenible a largo plazo de mejorar la conservación del medioambiente y conseguir una mayor implicación de la población local en la gestión turística de la región (Casas, Soler & Pastor, 2012, p. 289).

Recapitulando lo más importante de este trabajo se habla de que la región cuenta con características idóneas para la implementación en iniciativas de turismo rural con motivo de que cuentan con amplias áreas rurales de recursos naturales y a su vez también se presenta con índices elevados de pobreza y desempleo; ahora bien, si existiera una comparación del presente proyecto de investigación en la zona de Zapotal con la región de Cuzco se puede hablar de la similitud en cuanto a la importancia de explotar de manera positiva los recursos naturales con que cuentan; asimismo planear estrategias donde bajen los índices de pobreza y desempleo que se presentan en ambas investigaciones.

Además, se mencionan las diferencias que se presentan en el artículo citado, donde se encuentra la presencia de aborígenes en las zonas de Cuzco, y el gran atractivo de la región de Machu Picchu, donde existe una gran demanda en áreas de turismo, por lo cual el área a investigar no cuenta con las mismas características culturales.

Se diferencia de la presente, ya que las comunidades no son las mismas, y cada zona económica, representan retos diferentes, factores como la cultura, altitud de la región y la accesibilidad, influyen la capacidad de explotar el turismo en cada locación.

Además de contar con información sumamente importante, con respecto a las estadísticas por sectores, años, vías por las cuales los turistas ingresan a Costa Rica, se diferencia de la presente por motivo que este artículo se basa a nivel macroeconómico, en el sector turístico, y no ejemplifica las oportunidades de desarrollo que tiene la localidad de Zapotal de Miramar.

En relación con la búsqueda de información para que la investigación adquiera bases teóricas, es necesario recurrir a informes; como lo menciona el documento del XI Congreso Internacional de Ingeniería de Proyectos, cuyo título corresponde a *El Turismo Rural Comunitario En Costa Rica*. El turismo comunitario, se define como aquellas experiencias turísticas planificadas e integradas

sosteniblemente al medio rural, y desarrolladas por los pobladores locales, organizados para el beneficio de la comunidad. (M. Cardín Pedrosa (P), C.J. Álvarez López, 2005).

En adición, para tener un marco referencial del turismo rural, se analiza la tesis de los autores Blanquicett Montoya M.C., Yépez Pájaro Y. A., cuyo nombre es, *Diseño de una propuesta de turismo comunitario en el barrio Getsemaní de Cartagena de Indias, D.T. y C.*” Monografía de grado para optar al título de administración turística, Fundación Universitaria Los Libertadores, Facultad de Ciencias Administrativas; Programa Administración Turística.

El documento describe el turismo comunitario como una nueva alternativa a la hora de diseñar servicios y productos turísticos protegiendo y preservando el patrimonio natural histórico generando activa participativa en la comunidad, en cuanto a la planificación, organización y control de las actividades turísticas realizadas en el destino, con el fin de mejorar su bienestar social y económico (Blanquicett y Yopez, 2017, p.9).

Esta información, se asemeja a la presente investigación pues no solo busca brindar una propuesta al desarrollo de la comunidad de Cartagena, si no que pretende analizar la situación real de los habitantes y su impacto socioeconómico, dentro del turismo con el fin de mejorar la calidad en el servicio que brindan las PYMES mediante una propuesta que impulse al lugar.

De igual forma pretende que los mismos pobladores participen y desarrollen actividades turísticas aprovechando las características propias del lugar (Getsemaní). Además, va dirigido a brindar una ayuda en cuestión de colectividad para hacer una diferencia en la zona y promover a la ciudad de Cartagena aún más atractivo.

Se diferencia a la presente indagación ya que la localidad representa una importancia de nivel mundial, y caracterización de la UNESCO, en comparación con la zona de Zapotal, esta región no cuenta con mucha afluencia de visitantes, tampoco una titulación de nivel internacional.

Por otra parte, la plataforma web Ecoturismo AREWARO, desarrollo y promoción de página oficial, Senderismo rural; Colombia 2009. Dentro de este sitio oficial de turismo ecológico, que tiene

bases en Antioquia en el país de Suramérica, Colombia; han implementado diferentes actividades como senderismo, para impulsar la atracción de turistas en este sector económico.

Esta información está disponible para muchas personas, dentro del mismo sitio web, se puede interactuar con otros temas relacionados al turismo ecológico, brinda un marco amplio de referencias para tomar iniciativas en Zapotal.

En este caso, otorga una idea de turismo diferenciado, y orientado a clientes que tengan el agrado de experimentar el senderismo, caminatas, y con un enfoque actualizado, ya que un gran porcentaje de turistas cuentan con acceso al internet, pero también es importante recalcar que en el artículo hablan de diferentes actividades como *trekking* y *camping*, entre otras, las cuales no son brindadas en la zona de Zapotal.

1.1.2 Investigaciones referentes al tema de Turismo Rural Comunitario.

1.1.2.1 Antecedentes nacionales.

En relación con la búsqueda de información para que la investigación adquiriera bases teóricas firmes es necesario recurrir a informes con datos de relevancia. Según datos del Instituto Nacional de Turismo (ICT) las actividades de ecoturismo para los años de 2016 a 2018 es el segundo motivo principal de la visita a Costa Rica. (ICT, 2019).

En el documento del XI Congreso Internacional de Ingeniería de Proyectos, cuyo título corresponde a, *El Turismo Rural Comunitario En Costa Rica*. El turismo comunitario, se define como aquellas experiencias turísticas planificadas e integradas sosteniblemente al medio rural, y desarrolladas por los pobladores locales, organizados para el beneficio de la comunidad (Cardín y Álvarez, 2005).

El Gobierno de Costa Rica en 2012 admite que en las zonas rurales se encuentra la base productiva agrícola del país y en manos de los habitantes de estas zonas se depositan los principales recursos naturales y paisajísticos de la Nación, sin mencionar la cultura y las tradiciones que identifican al país. Igualmente, que en los últimos años se ha observado un enorme desarrollo de la actividad turística en el país, y que el desarrollo hotelero y la infraestructura turística han favorecido

el empleo y el crecimiento de un pujante sector de empresarios turísticos nacionales y extranjeras. (Cardin. Pedrosa y Álvarez, 2005, p.01).

En cuanto a la cita anterior, la misma muestra información desde los inicios históricos del turismo de Costa Rica, las primeras actividades que se desarrollaron, con las visitas a los parques nacionales con los que cuenta el país, y demás reservas naturales.

Por la tanto, es relevante esta teoría, ya que pretende brindar una información resumida y debatida, donde el país expone las diferentes ofertas turísticas con las que cuenta. Además, la modalidad con la que se está trabajando en los últimos años y que incrementa en la actualidad, como lo es el turismo rural comunitario, donde igualmente abarca un gran número de actividades que antes eran poco conocidas como el senderismo, las caminatas, por mencionar algunas.

Según una publicación de Rojas & Daly (2016, p.143) denominada *Propuesta de un modelo para el desarrollo del turismo rural comunitario en la comunidad de Los Ángeles en Cureña, Sarapiquí, Heredia, Costa Rica* y publicada en la revista Nuevo Humanismo, se indica que:

Durante el desarrollo de la primera fase del proyecto, realizada en el primer semestre del 2016, se detectó, por medio de la aplicación de metodologías participativas, la necesidad de desarrollar actividades que incentiven el desarrollo económico local y potencien las actividades diarias de las personas de la comunidad como una herramienta para fortalecer las capacidades ya existentes, es así como surge la idea de trabajar con turismo rural comunitario (TRC).

El proyecto se formuló para ser desarrollado en tres comunidades del Distrito de Cureña; sin embargo, según los resultados del diagnóstico realizado, se manifiesta únicamente en la comunidad de Los Ángeles la disposición de 17 personas para trabajar en el desarrollo de una iniciativa relacionada con el turismo rural comunitario.

El proyecto trabaja el fortalecimiento de capacidades, desarrollando módulos de Capacitación denominados “YO” en una metodología participativa y hasta la fecha se han impartido una serie de talleres que abarcan los temas de soberanía alimentaria, liderazgo, jardines comestibles, manejo de macro túneles, turismo rural comunitario, emprendedurismo, creatividad y valores.

Unido a lo anterior, este artículo se asemeja a la presente investigación ya que brinda información de la metodología para el funcionamiento de una propuesta para Costa Rica en el desarrollo del turismo rural comunitario, específicamente en las comunidades de Los Ángeles en Cureña, Sarapiquí. Es decir, zonas rurales. Eso es lo que pretende la investigación, impulsar el desarrollo económico de la zona de Zapotal, adecuando o creando métodos de desarrollo dirigido a esta región.

Se diferencia de la presente, ya que las comunidades no son las mismas y cada zona económica, representan retos diferentes, factores como la cultura, altitud de la región y la accesibilidad, influyen la capacidad de explotar el turismo en cada locación.

Parfraseando al ente gubernamental Instituto Costarricense de Turismo bajo la Dirección de Planeamiento y Desarrollo del ICT, en su documento oficial, *Plan Nacional de Desarrollo Turístico de Costa Rica 2017-2021*. Este plan nacional se dirige a toda la población con el fin que se informe de las diferentes atracciones turísticas con las cuentas el país. Asimismo, de la amplia oferta de hoteles con que cuenta el país.

Se asemeja la presente, ya que cuenta con un modelo económico donde motiva las actividades turísticas de todo el país, como atraer a los viajeros desde diferentes partes de mundo y al turista nacional con propuestas de turismo innovadoras.

Además de contar con información sumamente importante, con respecto a las estadísticas por sectores, años, vías por las cuales los turistas ingresan a Costa Rica, se diferencia de la presente por motivo que este artículo se basa a nivel macroeconómico, en el sector turístico y no ejemplifica las oportunidades de desarrollo que tiene la localidad de Zapotal.

La ley para el fomento del turismo rural comunitario - n° 8724, en su artículo 1, impulsa a las empresas de tipo familiar y comunitaria, a que procuren la gestión de su propio desarrollo (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 2016). Es por tal motivo que las PYMES involucradas en el proyecto de investigación se han unido en pro del desarrollo, especialmente para la gestión de sus propios ingresos y poder tener la oportunidad de ofrecer fuentes de empleos en diferentes sectores para la misma comunidad.

1.1.3 Antecedentes de las PYMES de Zapotal

Para contextualizar la presente investigación, es necesario abordar las diferentes características de las PYMES, a saber:

a. Sobre Agroturística de Zapotal.

La Asociación Agroturística de Zapotal nace en 1987, bajo la ley 218, la cual explica que:

El derecho de asociación puede ejercitarse libremente conforme a lo que preceptúa esta ley. En consecuencia, quedan sometidas al presente texto las asociaciones para fines científicos, artísticos, deportivos, benéficos, de recreo y cualesquiera otros lícitos que no tengan por único y exclusivo objeto el lucro o la ganancia. Se regirán también por esta ley los gremios y las asociaciones de socorros mutuos, de previsión y de patronato (Artículo 1.- Congreso Constitucional de la República de Costa Rica 8 de agosto de 1939)

Según menciona Elizabeth Chávez (octubre, 2019) esta se fundó por siete personas: Calipsto Hernández León, Silverio Arias Villalobos, Luis Quesada Rodríguez, Ángel Calderón Rodríguez, Margarita González Quesada, Marianita Elizondo, Franklin León Mesen; quienes fueron sus fundadores y aún permanecen siendo miembros de la asociación.

Actualmente está conformada por Nautilo Hernández León, que funge como presidente de la asociación y el señor vicepresidente es representado por Lidier Álvarez Segura, la señora Paulina Méndez Cruz, desempeña el papel de secretaria. El cargo de Tesorera es desempeñado por la señora Elizabeth Chaves Saborío, la señora Idaly Cordero Pérez en labor como vocal y el señor Ricaurte Chavarría Vargas el fiscal.

Además, los creadores de la asociación fueron doce familias. En la actualidad son veintiséis personas que forman la organización, pero hay que tener en cuenta que solamente trece de esos 26 miembros trabajan como directivos y mantienen activa la asociación. Esta asociación nace con el propósito de vender las atracciones turísticas que poseen a todo el cantón y lugares vecinos de la provincia Puntarenense, su autenticidad cultural, su clima y su estancia. Por tal motivo es que se crean más adelante PYMES como Cabañas Las Orquídeas y Finca Integral Didáctica, entonces al verse que existía opciones de atraer turismo a la zona empieza a surgir otras como Colinas Verdes y el Trapiche de Alejandro Méndez, mismas que serán descritas más adelante.

En primer lugar, crearon la opción turística de **Cabañas las Orquídeas**, con la intención que las personas tuviesen la oportunidad de disfrutar de los paisajes del lugar y riqueza natural.

b. Antecedentes Cabañas Las Orquídeas.

En cuanto a la historia de Cabañas las Orquídeas, esta fue proporcionada por sus nuevos administradores, formado por el matrimonio de Fressy Matamoros Cascante oriunda de Barranca de Puntarenas, y Juan Carlos Chavarría Chávez vecino de la comunidad de Zapotal. La pareja alquiló en agosto del 2015 el establecimiento. Es relevante mencionar que es esta, la primera PYME en investigación del proyecto final de graduación.

Según informó la señora Matamoros, en Cabañas Las Orquídeas en sus inicios únicamente estaban enfocados en atraer visitantes nacionales y de pueblos circundante al restaurante, bajo el mismo nombre. Eventualmente realizaban actividades donde se reunían en su mayoría los vecinos de la comunidad, con entretenimiento de karaoke y en ocasiones se realizaban bailes los fines de semana.

Pero poco después comenzó el deseo de trabajar con extranjeros, por lo cual acudieron a buscar información y estudiar algunos aspectos, donde más tarde contrata los servicios de la señora Marielos Rodríguez Obaldía, dueña y fundadora de la empresa Maro Marketing, especializada en TRC, quien dio como sugerencia que su enfoque sería el visitante ya fuese nacional o extranjero, y que las actividades antes mencionadas, deberían quedar atrás y trabajar en un cliente con mayor poder adquisitivo.

Seguidamente, se presentan las cabañas y senderos disponibles para el uso y disfrute de los visitantes nacionales y extranjeros.

Ilustración 1:
Cabaña/habitaciones



Fuente: Estudio de campo, cámara digital, 2018

Ilustración 2: Cabañas
para turismo accesible



Fuente: Estudio de campo, cámara digital, 2018

Ilustración 3:
Caminatas bosque nuboso



Fuente: Estudio de campo, cámara digital, 2018

c. Finca Integral Didáctica

Por otra parte, en el año 2005 la señora Elizabeth Chávez, que funge como fiscal de la Asociación Agroturística de Zapotal, creó la **Finca Integral Didáctica**, la segunda PYME en investigación, para promocionar de manera personal su idea visionaria de turismo rural comunitario; con ello inició la promoción turística del pueblo de Zapotal. Ese giro innovador, donde se pudiese sacar un provecho favorable de las riquezas con que cuenta la zona, y así tener mayor posibilidad de progreso, donde se dieron fuentes de empleo mediante esta actividad económica.

Es decir, conlleva la realización de una finca en la cual se experimenta un contacto más profundo con la naturaleza, ya que en ella se encuentra diversidad de plantas, árboles y animales, e incentiva la llegada de visitantes a ese poblado.

Cabe resaltar, que la señora Chávez, cuenta con mucha capacitación a lo largo de los años. Se ha preocupado por obtener reconocimientos de varios agentes tanto gubernamentales como privadas, para que apoyen su visión de turismo rural comunitario. Ha logrado varios proyectos emprendedores y usualmente labora sola. Cuando tiene colaboradores: generalmente es debido a voluntariado europeo; así que no cuenta con experiencia en clima laboral. Menciona que los grupos tienen toda la disponibilidad de trabajar, y que el idioma no es una barrera de comunicación. Ella únicamente les explica las funciones que deben de realizar.

De lo anterior se desprende que los servicios brindados en la finca son: alojamiento en una posada, con capacidad para albergar a 12 (doce) personas en una recámara, donde provee al cliente de toallas, sábanas, edredones. Además de facilitarles a los visitantes libros, para su máximo confort.

Incluye en su servicio unas clases de comidas típicas de Costa Rica y de la zona de Zapotal en particular, como picadillos de arracache, gallo pinto, queso, entre otros alimentos. (Ver ilustraciones 4, 5 y 6)

Ilustración 4:
Fachada Posada Betty



Fuente: Estudio de campo, cámara digital ,2018.

Ilustración 5:
Dormitorio comunal, Posada Betty



Fuente: Estudio de campo, cámara digital, 2018.

Ilustración 6:
Alimentación, Posada Betty



Fuente: Estudio de campo, cámara digital.2018.

d. Antecedentes El trapiche de Alejandro.

El Trapiche de Alejandro Méndez es la tercera PYME en investigación, se caracteriza principalmente porque brinda el servicio de molienda de caña, paseos pequeños en una carreta, y recorridos por la finca, aderezados de un amable trato; donde se le explica al visitante las diferentes etapas y tipos de caña. Además, tener la posibilidad de observar las aves nativas de la zona.

Alejandro Méndez, propietario de esta PYMES menciona que, esta laboriosa actividad fue heredada de su padre a sus hijos. Cabe destacar que la misma funciona desde hace setenta años aproximadamente, pero hace unos treinta años, que el señor Alejandro tomó las riendas de la empresa.

Es importante mencionar que este trapiche trabaja de manera tradicional, ya que trabaja todavía bajo el método antiguo el cual es realizar el proceso de "molienda de caña" por medio de animales como son los bueyes. No obstante, tiene competencia, ya que en la zona estudiada se encuentran dos más, de los cuales unos de ellos trabajan del mismo modo, siendo una competencia directa. Es importante resaltar que cuando se trata de trapiche tradicional se refiere a que, la microempresa incorpora productos artesanales y tradicionales de la zona como se demuestran en las

Ilustración 7:
Preparación del producto.



Fuente: Estudio de campo, 2019.

Ilustración 8: Tapa de dulce.



Fuente: Estudio de campo, 2019.

Ilustración 9:
Maquina para extraer jugo de caña



Fuente: Estudio de campo, 2019.

e. Antecedentes de las Cabañas Colinas Verdes

Primeramente, según informa Wilfredo Elizondo, administrador de la PYME Colinas Verdes y la última en investigación, desde hace varios años, los asentamientos son propiedad familiar, que se extiende cerca de seis hectáreas, la iniciativa de formar cabañas es para el disfrute de la población costarricense que se apersone al lugar.

Seguido de lo anterior, la propiedad cuenta con siete cabañas amuebladas, con un restaurante/comedor donde también se puede observar televisión, y conocer sobre la flora y fauna del lugar, ya que este aposento cuenta con información relativa con la localidad. Gracias al esfuerzo del señor Wilfredo, esta PYME se encuentra posicionada en el mercado turístico, además cuenta con reconocimiento del ICT, y declaratoria turística, así como estándares internacionales en hospedaje y alimentación.

Colinas Verdes, como informa su administrador ofrece los siguientes servicios:

- Actividades al aire libre: senderismo.
- Guía turístico, informa sobre la diversidad biológica del lugar.
- Piscina con agua caliente, es regulado mediante calderas.
- Actualmente, invernaderos donde son cosechados vegetales como repollos, culantro, algunas frutas como fresas entre otros.
- Lago artificial.
- Servicio de wi-fi, tiene alcance fuera del restaurante.
- Cancha de fútbol, entre otros.
- Algunas de sus atracciones pueden observarse en las ilustraciones 10, 11 y 12)

Ilustración 10:
Reconocimiento



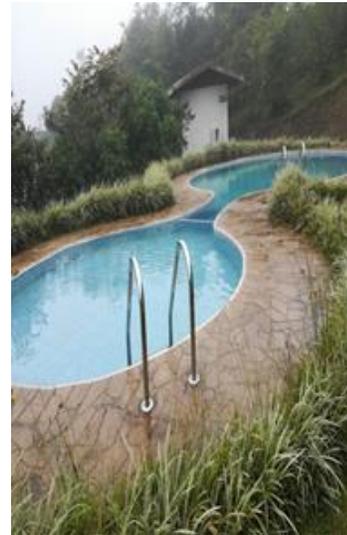
Fuente: Estudio de campo,
2019

Ilustración 11:
Lago artificial.



Fuente: Estudio de campo,
2019.

Ilustración 12:
Piscina con agua caliente



Fuente: Estudio de campo,
2019.

1.1.4. Características del área en estudio.

El área de estudio comprende parte del cantón de San Ramón y Montes de Oro, correspondiente a las provincias de Alajuela y Puntarenas respectivamente. No obstante, la comunidad en estudio denominada Zapotal, tiene mayor interrelación con el cantón de Montes de Oro, por temas de accesibilidad como lo es transporte público y red vial asfaltada, siendo que, únicamente el último tramo de 3 km es de lastre.

Es importante resaltar que la cabecera del distrito cuenta con comercios suficientes a la necesidad de sus consumidores, así como servicios de salud y educación, la Municipalidad de Montes de Oro ha ofrecido ayuda en cuanto a desarrollo urbano a la zona.

Vale la pena decir que en esta zona se han creado en los últimos años diferentes microempresas que desarrollan el turismo rural comunitario de diversas modalidades, cada una enfocada en brindar a sus visitantes los atractivos que poseen en sus establecimientos.

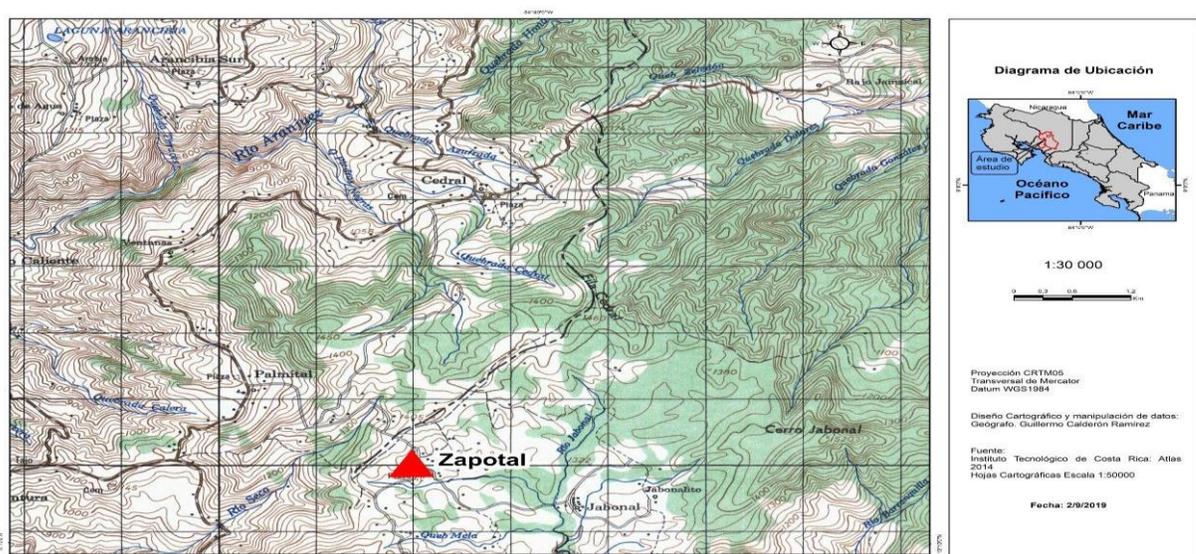
a. Ubicación Zapotal

Esta zona se ubica a 108 km de la capital de San José sobre carretera interamericana, en la intersección de Cuatro Cruces, se encuentra la desviación, a mano derecha, que conduce hacia el Cantón Montes de Oro, el cual está dividido en 3 distritos: Miramar, San Isidro y la Unión, La zona en estudio de Zapotal, por ende, pertenece a este último distrito.

Montes de Oro es el cantón número 4, ubicado al norte de la provincia de Puntarenas. Fue fundado el 17 de julio de 1915. La cabecera es Miramar.

No posee límites con el océano Pacífico. Limita al este con San Ramón de Alajuela, al sur con Esparza y al oeste con Puntarenas. Tiene una extensión territorial de 244.76 km². Y de acuerdo con el INEC (2018), Monte de Oro cuenta con 6.951 habitantes, donde la población específica de Zapotal de Miramar es de aproximadamente 150 personas en la actualidad.

Ilustración 13: Diagrama de la ubicación de Zapotal Tecnológico de Costa Rica



Fuente: Instituto Tecnológico de Costa Rica: Atlas 2014
Hojas Cartográficas Escala 1:50000
Geógrafo, Msc. Guillermo Calderón Ramírez, 2019

b. Características del clima de Zapotal

En el pueblo de Zapotal las condiciones climáticas es una de las grandes atracciones turísticas que posee la zona, ya que todo el año su temperatura es baja y la temporada de lluvia es opresivo y nublada, deja resaltar su ambiente cálido, y esto se debe a que Zapotal se encuentra ubicada en las altas montañas, perteneciente al Cantón de Montes de Oro, y como se mencionan en la siguiente cita.

En el Pacífico Norte se presentan pequeñas áreas de clima templado, estas son aisladas y es posible encontrarlas en altitudes de 800 a 1500 msnm, en las laderas altas de los edificios volcánicos, en la vertiente opuesta a los alisios. Se le conoce también como climas de faldas de la cordillera del lado del Pacífico, por encontrarse en regiones montañosas. La región se distingue por su temperatura, la cual va de moderada a alta (Solano y Villalobos, s.f., p. 4).

El área de estudio se clasifica dentro de bosque húmedo tropical que se podría distinguir por su temperatura en moderada y su precipitación es de 2000-4000; con ello su régimen de lluvia anual es típico y excesivo en la zona, en cuanto su temperatura promedio es de 22° en invierno y 30° en los meses de verano.

c. Zapotal de San Ramón

Fundado el 29 abril de 1910. Es el distrito n° 12 del cantón de San Ramón, limita al norte con el distrito de San Lorenzo, al sur con Piedades Sur, al este con Piedades Norte y Piedades Sur y, por último, al oeste limita con el cantón de Montes de Oro.

Además, este distrito se divide en ocho sectores o poblados: San Antonio, Cedral, Jabonal, Barranquilla, la Victoria, Carrera Buena, Bajo Castillo y Las Parcelas. Es este último el que se encuentra dentro del territorio en estudio, el cual cuenta con 127 números de fincas dentro del cantón de San Ramón y, por ende, tributan en dicha área. Se puede resaltar que en este poblado de Las Parcelas se encuentra la reserva Alberto Manuel Brenes, de 7.799 hectáreas (Municipalidad San Ramón, 2019).

Por otro parte, según el INEC (2018), la población que comprende este distrito de Zapotal es de 500 habitantes.

Ilustración 14: Características de la Comunidad de Zapotal

LOCALIZACIÓN
 Parte de los cantones de San Ramón de Alajuela y Miramar de Puntarenas.
 La totalidad de la ruta se ubica en la zona de amortiguamiento de la Reserva Biológica Alberto Manuel Brenes.

CARACTERÍSTICAS

- Gran diversidad de especies de flora y fauna, presencia de diferentes especies de aves, en especial algunas emblemáticas como Quetzal *Pharomachrus mocinno* (febrero y mayo) y Pájaro Campana *Procnias tricarunculatus*.
- Un hermoso paisaje rural y natural con aires de tranquilidad.
- Senderos para hacer caminatas por el bosque que permiten contacto directo con la naturaleza.
- Un atractivo poco común es el **sendero acuático** el cual les permitirá a los visitantes disfrutar de un recorrido en un pequeño bote remando por aguas tranquilas inmersas en el bosque.
- Fuentes de agua abundantes, como el río de Azufre, nombre que los pobladores le han dado al río Hediondo, el cual posee un fuerte olor a azufre con propiedades curativas según las creencias populares.
- En este río se encuentra una hermosa caída de agua aún sin denominar, de varios metros de altura.
- Actividades como el ordeño, proceso de la caña de azúcar por medio de trapiche, agricultura orgánica, son muy propias de la zona y conforman actividades de aprendizaje cultural para el visitante.

ACCESIBILIDAD
 Complicada, pues no se cuenta con servicio de transporte público, además el camino en algunos tramos se encuentra en mal estado. Por San Ramón las posibilidades son:

- 1) por la comunidad de Quebradillas de Piedades Sur.
- 2) por la comunidad de La Paz, en el distrito de Piedades Norte (22 km de distancia, necesidad de un vehículo doble tracción).
- 3) recorrer 29 km a partir del centro de Miramar, en donde el acceso está en mejores condiciones para todo tipo de vehículo.



 **3 KM / 7 KM**
aproximadamente

 **2 DÍAS 1 NOCHE**
6/8 h en un día

Dado a las difíciles condiciones de acceso y al esfuerzo tanto de tiempo como económico que un visitante debe realizar, la visita debe ser programada de tal manera que implique hospedarse en la zona por al menos una noche.

Fuente: Municipalidad de San Ramón 2019

Según la Municipalidad de San Ramón, en el cuadro anterior se describen las características propias de la comunidad de Zapotal, zona donde se pueden disfrutar diferentes atractivos, como, por ejemplo, bosques nubosos para los amantes de la naturaleza. En estas propiedades se disfruta de atractivos turísticos de varias especies en flora y fauna, así como también existen fuentes naturales de agua cristalina, que nacen de lo alto de las montañas y aún se mantienen puras.

1.1.4.1. Servicios de la zona.

Las PYMES en estudio cuentan con servicios públicos básicos como agua y luz, algunas han decidido por adquirir el servicio de internet y todas cuentan con la red telefónica, en cuanto a sus deberes como ciudadanos pagan sus impuestos municipales, esto último lo agendan en la Municipalidad de Montes de Oro.

De lo anterior se define que la zona de Zapotal posee una particularidad en cuanto al pago de impuestos municipales, por cuanto la distribución territorial de la zona es difusa, pues una parte de

Zapotal le pertenece al cantón Oromontano otra le corresponde a San Ramón. No obstante, durante una entrevista con el alcalde de Miramar, el señor Luis Alberto Villalobos, aclara que, toda la zona investigada tributa en la Municipalidad de Miramar, por la cercanía y por la accesibilidad de carretera que tienen estas comunidades para realizar los trámites en Miramar.

En cuanto al servicio básico de agua, cada propiedad se abastece a su manera, ya que en su mayoría los habitantes obtienen el preciado recurso hídrico de una naciente o de una de las dos Asociaciones Administradoras de Acueductos y Alcantarillados (ASADAS) de la comunidad, que suministran el agua potable. Es importante mencionar que el Instituto Costarricense De Acueductos y Alcantarillado (AyA) delega la administración, operación y mantenimiento de los sistemas de acueductos y alcantarillados a estas asociaciones debidamente constituidas. Las ASADAS son organizaciones locales, sin fines de lucro, legalmente establecidas, que tienen como propósito proveer de agua para consumo humano a comunidades rurales; pese a su importancia, algunas carecen de gestión administrativa, financiera y operativa eficiente (González y Jiménez, 2013, p.1).

Además, Montero (2015) menciona que la ASADA “es una asociación administradora de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado comunal, que está amparada en la Ley Constitutiva del AyA No 2726, el reglamento de ASADAS (Decreto ejecutivo No 32529-S-MINAE) y la ley de asociaciones No 218” (p. 9).

Por otra parte, otros de los servicios públicos con los que cuenta la comunidad es su escuela pública unidocente, donde asisten 10 niños en los grados de segundo a sexto.

Además, se cuenta con un EBAIS, que presta el servicio a la población cada quince días. El equipo médico de la Caja Costarricense del Seguro Social (C.C.S.S) que labora en la clínica del cantón de Montes de Oro viaja aproximadamente una hora hasta Zapotal, para poder llevar un control de los casos médicos del lugar, este grupo médico está compuesto por un doctor, una enfermera, secretaria y un funcionario del área de farmacia.

1.1.4.2 Accesibilidad.

Por otra parte, el acceso a la comunidad de Zapotal se muestra en la siguiente tabla, así como los tiempos aproximados de duración del desplazamiento que les toma a los habitantes a las diferentes rutas.

Tabla 1
Accesibilidad de la comunidad de Zapotal.

	Cantón San Ramón	Cantón Montes de Oro
Ruta	Por la comunidad de Quebradillas de Piedades Sur. Por la comunidad de La Paz, en el distrito de Piedades Norte	Cantón Montes de Oro, zona norte.
Distancia	19 km	22 km
Características	No cuenta con servicio de transporte público hasta la comunidad de Zapotal, único acceso, auto propio o taxi. Carretera en mal estado, sin acceso en temporada de invierno a vehículos sencillos, el 88% sin pavimento. 40% de accesibilidad.	Carretera en buen estado Cuenta con transporte público, saliendo una única vez en la mañana y hace su entrada por la tarde. 90% de accesibilidad.

Fuente: Elaboración propia con datos de la Municipalidad de San Ramón, 2019.

1.1.5 Actividades que se dan en la zona.

Por otra parte, las características ambientales y geográficas de la comunidad de Zapotal son amplias y favorables para realizar actividades al aire libre, lo cual es aprovechado por cantones y pueblos vecinos, Por ejemplo, se realizan actividades turísticas ligadas al deporte, específicamente deportes extremos, como competencias de *mountain bike*, moto en duro y otros. Uno de estos ha tomado relevancia, como lo es la actividad de ciclismo denominada La Ruta del Quetzal.

La Ruta del Quetzal es un evento ciclista, con un objetivo benéfico que se realiza entre las comunidades de San Ramón de Alajuela y Miramar de Puntarenas. Cuenta con un recorrido

extraordinario dentro del cual se puede encontrar diferentes tipos de climas, flora, fauna y geografía extraordinaria; tiene como punto más elevado el paso del Cerro Azahar que se encuentra a 1495 m.s.n.m., el cual está inmerso dentro del bosque nuboso, santuario del ave Quetzal, el cual ha encontrado las condiciones necesarias para hacer de la zona su hábitat.

El encargado de la comitiva (Ruta Quetzal) Jeffrey Villalobos Solís, comentó que en el año 2009 el grupo de ciclismo de montaña Moncho Bikers de San Ramón, inició un proyecto para ayuda social el cual consiste en realizar el recorrido, el último domingo de noviembre de cada año y en este se invita a ciclistas de todo Costa Rica a participar.

De lo anterior se evidencia que, al ser un evento benéfico, parte de la inscripción es una donación voluntaria que puede ser: dinero en efectivo, ropa, comida, juguetes y artículos escolares, los cuales son seleccionados y entregados a familias de escasos recursos de la zona de San Ramón y Miramar, previamente, escogidas y que encajen dentro de un perfil definido.

En ese mismo año, la comitiva comentó que, aproximadamente 120 ciclistas se hicieron presentes con su donativo y con eso se logró colaborar con 3 familias. Durante la siguiente edición 2010 participaron 250 ciclistas y se logró beneficiar a 7 familias. En el 2011, para la 3era edición se esperaba un aproximado de 450 ciclistas y contaron con la maravillosa presencia de 950 y se logró llevar beneficio a 13 familias de la zona de San Ramón, 5 familias de la zona de Miramar y 300 regalos a los niños de la comunidad indígena de Talamanca.

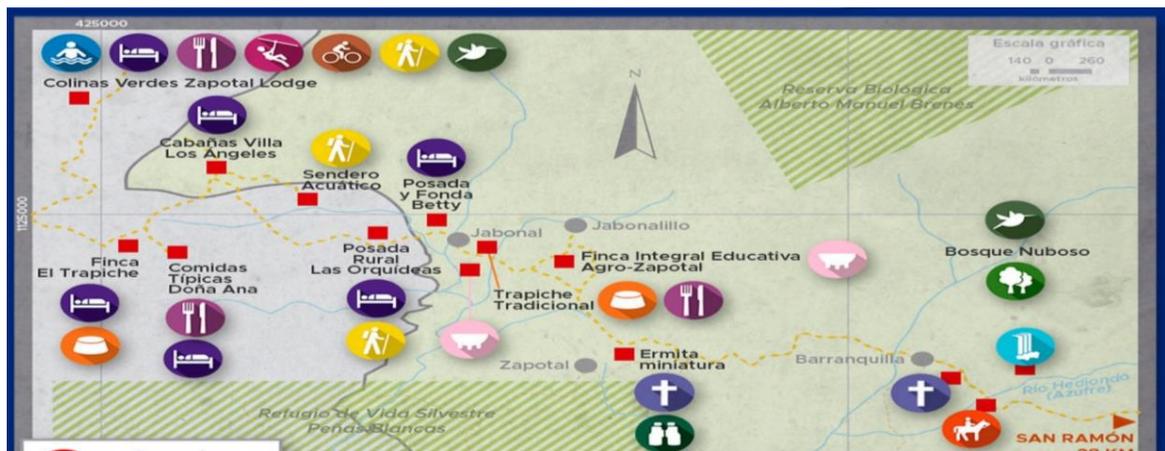
Más adelante, para el año 2012 el señor Villalobos señaló que el evento se realizó el domingo 25 de noviembre y salieron a las 7:30 a.m.; contó con la participación de 850 personas y se ayudaron a 25 familias de San Ramón y 3 familias de Miramar. Para el 2013 se contó con la asistencia de 950 participantes y se ayudó a 12 familias de Miramar y 17 de San Ramón. Entre los beneficios que se brindaron a cada una de las familias, mencionaron, canastas de víveres completas, ropa y juguetes nuevos, útiles escolares, entre otros.

Para el año 2019, se inscribieron 950 ciclistas aproximadamente y la cuota fue de ₡10,000, con una póliza de ₡1.000.000 (un millón de colones). La hora de salida fue a las 6:00 a.m. y como punto de meta, El Balneario Aremis, en Miramar de Puntarenas. La cuota incluía también la asistencia en ruta de frutas y agua, en sus 5 puestos destinados durante todo el recorrido; contando también con

la presencia de la Cruz Roja. En cada puesto de asistencia existían basureros clasificados para depositar correctamente los desechos durante la carrera.

Por lo tanto, la comitiva dejó claro que lo iniciado como un pequeño proyecto, entre un grupo de amantes del ciclismo, hoy es una de las actividades más esperadas del año. Se afirma que se ha convertido en un reto personal, el evento de Mountain Bike que los ciclistas quieren hacer y terminar, dada su longitud (60 Km.) y alto nivel, por ello su lema es: “*Decídete al reto*”. Todo ello, unido a la belleza del recorrido y a la gran satisfacción que sienten los participantes de colaborar con familias que viven en situaciones de suma pobreza e incluso de enfermedades terminales, que les impide satisfacer sus necesidades básicas de alimentación y vestimenta (Villalobos, 2019).

Ilustración 15: PYMES de Zapotal



Fuente: Municipalidad de San Ramón, 2019.

Según datos de la municipalidad de San Ramón esta imagen corresponde a las PYMES que en la actualidad se encuentran en el área de estudio de Zapotal, pero hay que explicar claramente que, según los estudios de campo realizados por los investigadores, no todas las que se describen están en funcionamiento, ni son PYMES registradas que puedan entrar a trabajar como competencia directa con las 4 empresas en investigación.

Considerando que los nombres descritos en la imagen como, Cabañas los Ángeles o Senderos Acuáticos por mencionar un ejemplo son atractivos gestionados o para brindar un servicio a las PYMES en estudio cuando reciben grupos numerosos de turistas.

Recapitulando entonces lo más importante los negocios que se describen en la imagen no es prioridad de la investigación para el proyecto, ya que estos no podrían producir de no ser por la funcionalidad y el trabajo que se ha invertido las cuatro PYMES en estudio para poder desarrollarse como un TRC.

1.2 Delimitación y planteamiento del problema

Delimitar el problema consiste en darle un enfoque más preciso al lector en cuanto a la temática en estudio. Por lo tanto, la presente investigación se enfoca en las estrategias empresariales que beneficien a las PYMES de la zona de Zapotal, que ofrecen servicios de turismo rural comunitario. Lo anterior, considerando el potencial del lugar en cuanto a Ecoturismo y la falta de un medio que les brinde a los empresarios mayores posibilidades de ingreso en temporada baja. Por ejemplo, en el lugar existen diversas pequeñas empresas como: El Trapiche de Alejandro, Cabañas Las Orquídeas, Finca Integral Didáctica y Cabañas Colinas Verdes.

Por esta razón se pretende elaborar la propuesta de estrategias empresariales para las PYMES de Turismo Rural Comunitario de la zona de Zapotal, con la finalidad de establecer actividades turísticas para el área administrativa donde se implemente en la época de temporada baja, a partir del año 2020 en adelante.

A partir de lo anterior, se establece la siguiente pregunta:

¿Cuáles estrategias de gestión empresarial son necesarias para el área administrativa, con el fin de impulsar el turismo rural comunitario de las PYMES de Zapotal, en temporada baja donde disminuye la entrada de turistas nacionales y extranjero, del 2020 en adelante?

De lo anterior se derivan las siguientes interrogantes,

1. ¿Cuáles son las condiciones de turismo rural comunitario de la zona de Zapotal? ¿Qué sucede con ellas en el período de temporada baja?
2. ¿Cuáles son las variables ambientales, sociales y económicos que posee la zona?
3. ¿Cuáles estrategias a nivel empresarial han implementado las PYMES anteriormente?
4. ¿Cuáles son las posibilidades u oportunidades de las PYMES para su desarrollo?
5. ¿Cuáles estrategias pueden implementar las PYMES, en la zona de Zapotal para el mejoramiento empresarial?

1.3 Justificación

En la actualidad, Costa Rica presenta una tendencia creciente al desempleo y por diversos factores la inversión extranjera en cuanto a la colocación de empresas no cubre a toda la población necesitada, las cifras son cada vez más altas, y no existe motivación del costarricense en crear PYMES por toda la inversión interna.

La actividad en el sector de turismo rural comunitario surge como una alternativa a la generación de empleo y está impactando de manera positiva en las diferentes regiones del país que se han unido a este tipo de proyectos, los esfuerzos que se realizan se ven reflejados en el sector económico y social, aportando empleos a la comunidad y con esto, dan una mejor calidad de vida en zonas rurales.

El Plan Nacional de Turismo 2002-2012, considera al turismo rural comunitario como uno de sus instrumentos indispensables en pro de una actividad sostenible, ya que representa una etapa avanzada del ecoturismo en términos socioeconómicos, al complementar y diversificar los ingresos de las familias campesinas, combatiendo el aislamiento económico, desarrollando la capacidad empresarial, contribuyendo a frenar la migración rural, permitiendo valorar y recuperar la cultura local y estimulando el desarrollo de infraestructura en zonas rurales (Cardín y Álvarez, 2002-2012, p.1).

Es decir, una de las problemáticas que se vislumbra en muchas partes del territorio costarricense surgen del desempleo, que genera migración de la población de las comunidades en estudio y se intensifica en los sectores más golpeados por este fenómeno. Entonces, hay que hacer notar la necesidad que posee la población en general de la comunidad perteneciente a Zapotal, donde con la ejecución de dicha investigación, y si se plantean mayores y mejores estrategias, se puede generar e incentivar un crecimiento de la economía, y con esto, llegarán mejores condiciones en cuanto a empleos mejor remunerados y constantes, por todo el año.

Sin embargo, a pesar de los diversos programas de desarrollo que establece el Gobierno, los habitantes de las zonas rurales reciben muy poco apoyo en cuanto a organización, planes estratégicos, asesorías y otros medios de forma que les permita salir de las crisis actuales, mucho menos enfocarlo a un crecimiento sostenido económico de las escasas actividades que se practican en las zonas rurales.

La situación actual indica que, en la comunidad de Zapotal de Montes de Oro, existe un alto índice de desempleo, generando la migración de los habitantes de la zona a diferentes lugares del país, esto con el interés de poder adquirir la posibilidad de un trabajo más seguro durante toda la época del año, para poder subsistir a sus familias.

El desarrollo de una economía informal, la escasez de fuentes de trabajo, así como la baja escolaridad de gran parte de su población son algunos de los elementos que posicionan a Puntarenas como el cantón con el mayor índice de desempleo de todo el país. De igual forma, Zapotal se ve afectado con este problema.

De lo anterior se evidencia que la tasa de desempleo a nivel nacional está en **9.4%**, pero si se observan las tasas de desempleo por regiones de planificación, se tiene que, en la región Chorotega, la cual abarca toda la provincia de Guanacaste, el desempleo es del **12.9%**. Aún más grave es el desempleo en la Región Pacífico Central (parte de Puntarenas) con **14.9%** (esto es 5.5% más que el promedio nacional) y la región Brunca con **12.7%** (Araya, 2018, párr. 4).

Ello explica a grandes rasgos la importancia de crear fuentes de trabajo en las zonas costeras, principalmente en la zona de Puntarenas, ya que como muestra los datos del INEC, en el 2017; que la provincia más extensa de Costa Rica obtiene el rango número uno en tasa de desempleo.

En cuanto el aspecto social de la zona de Zapotal, aunque son escasos, no indica que no tengan la capacidad de desarrollar actividades económicas como el turismo rural comunitario con la finalidad de una posible fuente de ingresos, en especial por la poca actividad de trabajo que ofrece esta región. En este sentido, la actividad brinda empleo a la población, por medio de las PYMES que han surgido, aprovechando el conocimiento autóctono de la zona, como de sus alrededores, los cuales son implementados al exponerle la información que tiene de la flora y fauna de la localidad a los turistas.

La investigación está enfocada en dar a conocer cuáles son los factores que obstruyen el desarrollo económico de la zona mencionada, posteriormente planear una estrategia para el programa de turismo de la zona, mejorando su antecesor bosquejo de actividades, con el que han trabajado por largo tiempo. Por esta razón, el interés principal del presente proyecto consiste en *“Formular una propuesta de gestión empresarial con estrategias que impulsen a las pymes de Zapotal a enfrentar las temporadas bajas de visitantes a partir del 2020 en adelante”*.

En este caso la investigación que se plantea, una vez obtenidos los resultados de campo, será de gran beneficio no sólo para las PYMES en estudio, sino también a toda una comunidad, cantón y provincia.

Teniendo en cuenta las actividades que implementaron los vecinos de la comunidad de Zapotal, se ha venido dando a conocer la zona y sus atractivos rurales, con la investigación se pretende poder ayudar a generar innovaciones, siendo la razón de ser del proyecto, incentivando un incremento en entrada de turismo.

El aporte de una planeación estratégica vendría no solo a ayudar a la comunidad a investigar, es importante mencionar que existen pueblos en todo el cantón de Montes de Oro los cuales también experimentan el turismo rural, por ello podrían verse beneficiados con una posible propuesta.

Seguido de lo anterior; se debe mencionar que la investigación pretende llenar un vacío del conocimiento en materia de la gestión de las Pymes dedicadas al turismo rural comunitario, por parte de los indagadores/examinadores, considerando la realidad actual de la zona, y de los conocimientos que se tienen de la comunidad de Zapotal, los cuales son escasos.

A partir de todo lo anterior, es importante recalcar que, con una mejor estrategia de implementación para impulsar la economía en la zona, crearía un alza en la plusvalía, ya que el cantón de Montes de Oro experimentaría una transformación gratificante en cuanto al valor de propiedades con un aumento y reconocimiento significativo. Además, instituciones como, la Municipalidad de Miramar obtendría un mayor beneficio económico al momento de recaudar sus impuestos.

1.4 Objetivos

1.4.1. Objetivo general.

Formular una propuesta de gestión empresarial mediante la definición de estrategias administrativas que impulsen a las pymes de TRC de Zapotal a enfrentar las temporadas bajas de visitantes a partir del 2020 en adelante.

1.4.2 Objetivos específicos.

- a. Identificar las características actuales de turismo rural comunitario de Zapotal para conocer los aspectos de funcionamiento de cada empresa en estudio.
- b. Describir las condiciones ambientales, sociales y económicas de la comunidad en estudio para conocer las posibles oportunidades de incursión de nuevos mercados.
- c. Conocer las acciones administrativas de gestión que han implementado las PYMES a nivel empresarial en visitación, con el fin de buscar nuevas estrategias de mejora.
- d. Desarrollar un análisis de FODA con el fin de que se identifique las nuevas acciones de viabilidad de las PYMES en estudio.
- e. Plantear una propuesta de gestión empresarial donde se impulse una estrategia administrativa adecuada para que las PYMES puedan enfrentar eventualidades en temporada baja.

1.5 Alcances

La presente investigación dará a conocer los beneficios, aportes de forma positiva que esta generará a diferentes sectores del proyecto, como son las PYMES, eje principal de la propuesta y a la comunidad. El principal alcance en la presente investigación es llenar el vacío de conocimiento, de los tipos de estrategias que se han implementado en la comunidad de Zapotal, durante los últimos años.

Otra contribución que se puede extraer de la actual pesquisa es que se puede determinar cuáles son las fortalezas que tienen ciertas PYMES, en el pueblo de Zapotal, para que estas sean aplicables a las demás, adecuándolas a sus necesidades. También, proporcionar a las pymes de esta comunidad propuestas que conlleven a una mejora en la calidad de sus servicios brindados. Además, realizar los estudios necesarios en el campo, para así conocer la forma en que se desempeñan las PYMES diariamente en sus actividades y con ello, determinar cuáles son las debilidades que presentan, teniendo bases sólidas para poder dar respuesta atinente a cada una de ellas.

Con respecto a las PYMES en la comunidad de Zapotal, se espera que los beneficios o aportes sean únicamente para dar mejoras a los administradores encargados de dichos negocios, para que puedan defenderse con mejores armas en la época baja, esto es donde se profundiza toda la propuesta.

Ahora bien, en cuanto a la comunidad de Zapotal, no existe referencia de algún proyecto anterior que hable de la economía de la zona, para tener en cuenta un panorama más amplio de lo que ha afectado hasta el momento su desarrollo, por ello el presente documento serviría de sustento para el sector empresarial de la zona, quienes tendrán sistematizado las diferentes características y circunstancias de su fuente económica, siendo base de consulta para futuras investigaciones y proyectos.

Por último, se ha recibido la formación en todos los diferentes cursos que conlleva la carrera de Gestión y Administración Empresarial, y este estudio es de suma importancia por cuanto, se obtienen conocimientos e instrucción también en otro campo del cual no se contaba con mucha información, como lo es la administración en el área turística.

1.6 Limitaciones

Para la realización de un estudio, es razonable encontrarse con algunos inconvenientes que en sí restringirá la modalidad de recolección de datos, o el tiempo en que sean obtenidos, lo cual afecta de alguna forma el trabajo, por lo que a continuación se expresan las siguientes limitaciones presentadas:

Una de las principales limitaciones que se presentan es el poco o la falta de interés de los entes gubernamentales con las empresas dedicadas al turismo en la comunidad, especialmente en cuanto a adquirir datos para desarrollar la investigación por parte de los indagadores.

Otro obstáculo que se tuvo actualmente es la información generalizada de los entes encargados del turismo nacional, ya que mencionan que los datos estadísticos están organizados y clasificados únicamente para la provincia de Puntarenas en general, y lo más delimitado es por provincia e Islas del Golfo. Fue difícil el acceso a la comunidad, ya que el servicio público de autobús no existe directamente a Zapotal. Se cuenta con una línea de autobús público que se dirige a las zonas altas de Miramar, pero dicha ruta no visita el área a investigar.

Otro aspecto por considerar se refiere a los escasos recursos de comunicación en telefonía. Las redes de comunicación son mínimas en la zona de estudio, lo cual provoca una interferencia en la cobertura, ello genera una deficiente recepción en los teléfonos móviles o celulares, pues no se cuenta con línea fija.

Y por último como cuarto argumento y que dentro de la investigación se ha vislumbrado, es la falta de comunicación dentro de las PYMES, lo cual genera una mala coordinación para la promoción y planificación del desarrollo de estas.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2. Marco teórico

Es importante mencionar que, para el desarrollo del marco teórico, es necesaria la recopilación de varios conceptos relevantes para el lector y para las investigaciones relacionadas directamente con el tema, el desarrollo del objetivo, como también el problema del proyecto que se está investigando.

2.1 Aspectos conceptuales sobre turismo rural comunitario

El turismo rural comunitario (TRC), es una experiencia que se da en un sector privilegiado de índole rural, donde sus habitantes apuestan por dar al turista, sin importar su nacionalidad, la experiencia de disfrutar vivencias que solamente las pueden expresar los habitantes del lugar; quienes nacieron y crecieron en el campo, constituyendo su propio estilo de vida, sacaron provecho de sus recursos dando a conocer cómo se vive diariamente en un pueblo, así obteniendo ganancias para el desarrollo de la comunidad.

Un concepto totalmente diferente y novedosos de hacer turismo, pequeñas comunidades rurales comparten sus hogares con los turistas y permiten conocer a fondo sus costumbres, su diario vivir y sus conocimientos ancestrales, algunas comunidades se han dado cuenta que con el turismo pueden generar mayores recursos y han abierto sus puertas para mostrar los atractivos de sus pueblos y sus regiones desde una perspectiva única (Ortega & Vicente, 2013, p.10).

Para Guereña (2006, p.14) “...el turismo rural comunitario sobre todo representa un modelo de desarrollo turístico alternativo que potencia la protección y el aprovechamiento de los recursos naturales y culturales endógenos desde la participación de las comunidades anfitrionas como protagonistas”. Para Morera (2006, p.5) “...grandes partes de las actividades turísticas que se realizan en los espacios rurales. El turismo rural, como forma abreviada de referirse al turismo en el espacio rural, cuenta con características propias que lo diferencian de otros”.

El siguiente concepto, que es necesario definir, es el de turista. Según el Instituto Costarricense de Turismo, es la persona que realiza un viaje a un destino específico fuera de su ambiente usual, por menos de un año, por cualquier motivo (vacaciones, negocios, ocio u otras razones personales) distinto a ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitado (ICT, 2017, p.11).

En este sentido, es importante mencionar que el turista es toda aquella persona, o grupos de ellas que, por motivos específicos, se trasladan de un lugar a otro y en ocasiones a otros países.

También es importante denominar el concepto región de destino, el cual se refiere a: "... una zona o área geográfica que es visitada por el turista cuenta con límites de naturaleza física, de contexto político y de percepción por parte del mercado. Desde el punto de vista empresarial, tanto estratégico como organizativo, el perímetro del destino lo constituyen las relaciones" (ICT, 2017, p.11).

Cabe destacar, que aquellas personas que desean de disfrutar de nuevas atracciones o experiencias relajantes o diferentes buscan lugares turísticos.

Para practicar el TRC, en esta actividad pueden tener varias experiencias al aire libre como el senderismo. De acuerdo con la página web oficial denominada ecoturismo, Arewaro, lo define como:

El senderismo es la actividad que se realiza sobre caminos balizados, preferentemente tradicionales, ubicados en el área rural; busca acercar la persona al medio natural y al conocimiento del país a través de los elementos patrimoniales y etnográficos que caracterizan las sociedades preindustriales, recuperando el sistema de vías de comunicación. Constituye una simbiosis entre deporte, cultura y medio ambiente. Antioquia es privilegiado por contar con muchos caminos de herradura aún en uso, por donde los diferentes grupos hacen recorridos de una o varias jornadas, que algunas veces involucran camping u otras actividades ((Ecoturismo Arewaro, 2019).

Asimismo, se dan a conocer los diferentes conceptos que en el proyecto se encuentra entre estos el de "temporada baja" lo cual se puede mencionar como una oportunidad de las empresas para preparar con mejores ofertas, estrategias, servicios, dentro de los establecimientos como fuera de ellos; por ejemplo, tener en cuenta de los limitantes de una comunidad, con motivo de satisfacer en todo momento la estancia de los visitantes como señalan.

Baum y Hagen (1999: 301) citado en Coll Ramos (2016) indican que: "si bien una temporada baja se ve generalmente en términos negativos, en algunos destinos, esta disminución tiene un efecto barbecho sobre los recursos y la comunidad de acogida, lo cual permite un rejuvenecimiento antes de iniciar una nueva temporada" (p. 95).

Según anterior cita, este factor de temporada baja deja claro que no siempre este efecto es negativo, por el contrario, explica la necesidad de una empresa para crear propuestas frescas y novedosas que atraiga mayor número de visitantes cada vez y los mantenga durante el tiempo.

Otro concepto importante para mencionar es el de turismo regenerativo, el cual influye e incluye en su totalidad a la comunidad, su forma de vida, y su estilo de interacción, entre otros. Igualmente explotando las oportunidades de desarrollo económico desde el punto de vista turístico-ambiental.

Según afirma Espejo Leupin & González-Suárez (2015); mencionados por Álvarez A., S., este:

...describe cómo los adultos integran nueva información, perspectivas, o práctica en sus visiones del mundo al comprometerse en el aprendizaje. Cuando los aprendices se comprometen con las oportunidades para reflexionar sobre el significado de lo que están aprendiendo, pueden comprometerse en la evaluación de sus valores familiares, creencias y supuestos (párr. 4).

2.1.1. Aspectos conceptuales en administración.

Para iniciar este segmento, se mencionan algunos elementos básicos de la administración como lo son el planificar, organizar, dirigir y controlar. Así como planeación financiera, estratégica, estrategia corporativa, estrategia de competitividad, emprendimiento social, análisis FODA, matriz BCG, entre otros.

2.1.1.1 Administración.

Dentro de las funciones más básicas y primordiales en el mundo comercial, existe la más integral, entiéndase administración como la “Coordinación y supervisión de las actividades laborales de otras personas, de tal manera que se realicen de forma eficiente y eficaz” (Robbins y Coulter 2014, p.7).

En cuanto al concepto antes descrito, cabe mencionar que, para las PYMES en el proceso administrativo es de suma importancia que sus encargados conozcan y ejecuten las labores principales de lo que conlleva dirigir una empresa.

2.1.1.2 Administración estratégica.

Se define que, en toda empresa, organización, o incluso hasta la vida cotidiana de cada persona se toma la decisión en algún momento de crear estrategias, tácticas que den mejor resultado en las actividades realizadas, en la cita siguiente afirma que “La administración estratégica es lo que hacen los gerentes para desarrollar las estrategias de sus organizaciones. Se trata de una tarea importante en la que están involucradas todas las funciones gerenciales básicas: planear, organizar, dirigir y controlar” (Robbins y Coulter, 2014, p. 240).

En relación con la cita anterior, la administración estratégica viene a acentuarse como algo indispensable en la era moderna, es una necesidad para alcanzar los objetivos propuestos de toda organización, en la manera que, conociendo las fortalezas y debilidades internas se tendrá más claro la estrategia a implementar.

2.1.1.3 Estrategia.

A través de toda la investigación se ha tratado de acentuar la importancia de lo que conlleva a desarrollar una propuesta, utilizando las mejores estrategias. Entiéndase estrategia como “Planes sobre la manera en que una organización hará lo que el negocio tiene que hacer, cómo competir con éxito, y cómo atraerá y satisfará a sus clientes para poder lograr sus objetivos” (Robbins y Coulter, 2010, p.163).

Es importante mencionar, que en toda empresa se debe conocer variadas y combinadas estrategias, para que se puede competir con mayor éxito, así pues, se verían reflejados en ventas superiores, y mantenerse a través del tiempo con una carta de clientes más elevada.

2.1.1.4 Planificar.

Entiéndase en administración el concepto de planificar, como la “Función administrativa que involucra la definición de objetivos, el establecimiento de estrategias para lograrlos, y el desarrollo de planes para integrar y coordinar las actividades” (Robbins y Coulter, 2014, p.9).

De lo anterior se deduce que, para el éxito de una actividad, es necesario llevar la secuencia de pasos desde los inicios de cualquier proyecto, por más grande o pequeño que este sea, se debería de trazar un plan para luego ser concretado.

2.1.1.5 Organizar.

La acción que conlleva el organizar incluye el haber planificado con anterioridad el desarrollo de una actividad, considerando medios humanos y materiales, donde es necesario tener claro el objetivo.

Entiéndase entonces organizar como la función administrativa que tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales (Robbins y Coulter, 2014, p.9). O sea, es el disponer y estructurar las actividades de la mejor manera, y se verá reflejado en el éxito de todo proyecto, dándose a respetar los términos dispuestos a la hora en que se proyectó uno o varios objetivos a realizar.

2.1.1.6 Dirección.

Compréndase el término dirección, como la función administrativa que involucra trabajar con y a través de las personas, para lograr los objetivos organizacionales (Robbins y Coulter (2014, p.9). Del mismo modo, se debe tener claro que, a la hora de dirigir, deben existir líderes altamente calificados en el área de la disciplina y respeto, con motivo del cual las personas que estén a su cargo reciban las órdenes de la mejor manera y dispuestas a cumplir con todos los requisitos ya planificados y organizados.

2.1.1.7 Controlar.

En esta última etapa del desarrollo de todo proyecto. Las personas a cargo deben medir y corregir el desempeño de sus empleados, teniendo muy claro que se debe de seguir la línea de los planes dispuestos. Defínase entonces como la función administrativa que consiste en supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral (Robbins y Coulter (2014, p.9).

2.1.1.8. Planificación financiera.

Según los autores Morales y Morales (2014) la planificación financiera influye en las operaciones de la empresa debido a que facilita rutas que guían, coordinan y controlan las acciones para lograr sus objetivos organizacionales. “Dos aspectos claves del proceso de la planificación financiera son la planificación de efectivo y la planificación de utilidades. La planificación de efectivo implica la elaboración del presupuesto de caja de la empresa. La planificación de utilidades implica la elaboración de estados proforma (p.7).

Por lo anterior, es muy importante mantener un plan financiero en las empresas, ya que este será muy favorable para el control de interno de las ganancias monetarias de la empresa, ya que este se involucra con la caja de la organización, así lograr detectar algún problema y con el plan financiero será más factible solucionar esa situación en la PYME, por ende, mejorar el rendimiento de esta.

2.1.1.9. Planeación estratégica.

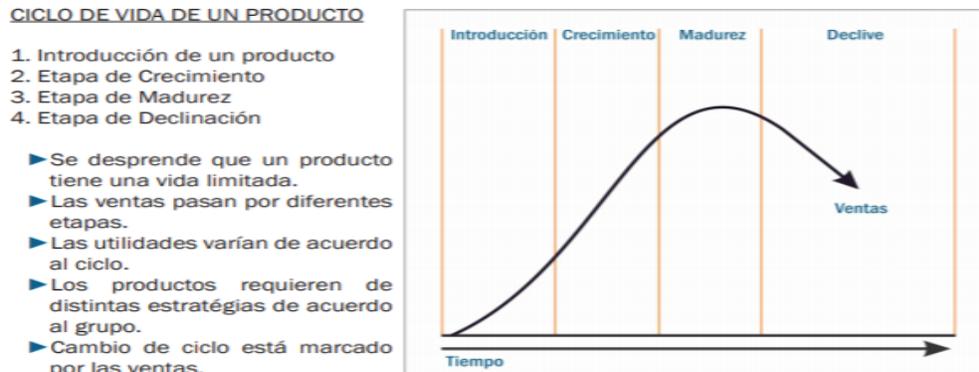
Es la declaración formal de la alta dirección que guía a una organización para cumplir con su misión y objetivos de un medio cambiante, a partir de precisar su mercado, competencia, productos y herramientas para aprovechar oportunidades y evitar amenazas. Consiste en la identificación sistemática de oportunidades y amenazas que surjan en el futuro, los cuales combinados con otros datos importantes proporcionan la base para que una empresa tome mejores decisiones en el presente para explotar las oportunidades y evitar las amenazas. Planear significa un estudio deseado e identificar formas para lograrlos (Haime, 2005).

Sánchez Quintero (2003), menciona que la planeación estratégica es una tarea que se realiza constantemente analizando todos los caminos posibles, para recabar e interpretar información de la situación actual de una empresa. con el fin de acelerar y potencializar el proceso de toma de decisiones. Mediante de diversas herramientas empresariales como lo puede ser un análisis FODA, una matriz del grupo consultor de Boston (BCG), entre otros.

Además, se entiende que una planificación estratégica es importante para que una empresa logre mantenerse en el tiempo, pero también es relevante, ya que esta le permite innovar en diversos servicios. También por otra parte, es de suma importancia tener una planeación y así evitar desvíos de proyectos y posibles problemas a futuro.

Seguido de lo anterior, cabe destacar que, cuando se brinda ya sea un servicio o un producto, este cuenta con una fecha de caducidad, o la percepción de satisfacción es casi impalpable al momento de obtenerlo. Es por este y más motivos que es relevante la imagen mostrada a continuación.

Ilustración 16: Matriz BCG del ciclo de vida de un producto



Fuente: Ciclo de Vida de un Producto y sus estrategias relacionadas, 2017

Según Eduardo A. Barrios, la matriz mostrada más arriba constituye la representación clásica del ciclo de vida de los productos. Algunos autores le incorporan una etapa anterior: Desarrollo también debe tener injerencia en el proceso de concepción, diseño y desarrollo de un producto o servicio nuevo. Sin embargo, desde el punto de vista de la gestión estratégica activa, las fases principales son las cuatro que aparecen en la matriz, ya que son las que están directamente relacionadas con las ventas y con la generación de beneficios.

Lo antes mencionado, hace referencia que para tener un producto o un servicio a disposición del cliente este debe de llevar un proceso adecuado para obtener una excelente calidad, así lograr que estos queden totalmente satisfechos y lograr con eso mantener o aumentar el incremento de ventas.

Ilustración 17: Matriz BCG.



Fuente: Adaptado de Kotler, Bower y Makens (1997).

Fuente: Bigné Alcañiz, J. Enrique; Font, Xavier; Andreu, Luisa (2000), Adaptado de Kotler, Bowen y Makens (1997).

De lo anterior, se menciona que la matriz BCG pretende comparar el posicionamiento competitivo de cada uno de los productos de la organización (destino) frente a otros del sector, teniendo en cuenta la cuota de mercado. Bigné Alcañiz, J. Enrique; Font, Xavier; Andreu, Luisa (2000),

Los productos que se utilizan reciben distintas denominaciones según la zona de la matriz en que se sitúen: “estrella” significa crecimiento alto – participación alta, “interrogante” el cual menciona que es crecimiento alto – participación baja, “vacas lecheras” es crecimiento bajo – participación alta, “perros” crecimiento bajo – participación baja. Por ende, la matriz es importante para las estrategias a implementar y también ayudaría a establecerse y crecer de manera más estable.

2.1.1.10 Estrategia corporativa.

Para entender la importancia de investigar los tipos de estrategias que se pueden tomar en cuenta a la hora de desarrollar un plan para mejorar el servicio de una empresa, y que este se vea reflejado en ventas mayores a las obtenidos antes de la ejecución, de dicha estrategia. Entiéndase estrategia corporativa como: “...aquella que especifica en cuáles negocios entrará la compañía o en cuáles desea entrar y qué es lo que desea hacer con dichos negocios. Se basa en la misión y en los

objetivos de la organización y las funciones que desempeñará cada unidad de negocio de la organización” (Robbins y Coulter, 2010, p.167).

De acuerdo con la cita mencionada, la estrategia corporativa trabaja enfocada en la parte interna de toda empresa, desarrollándose de una manera preparada, ya que teniendo claro desde el inicio en cuál será su razón de ser por medio de su misión, así como los objetivos y las funciones que se desempeñará en las actividades de cada área.

2.1.1.11 Estrategia de competitividad.

Otro punto en que se divide la estrategia es la competitividad, este enfocada en las acciones que están implementando los contrincantes dentro de un mismo segmento de mercado.

...una estrategia para ver de qué forma una organización va a competir en sus negocios. Para una pequeña organización con una sola línea de negocios o para una gran organización que no se ha diversificado en mercados o productos diferentes, la estrategia de competitividad describe la forma en que competirá en su mercado principal o primario. Sin embargo, para organizaciones con múltiples negocios, cada negocio tiene su propia estrategia de competitividad que define sus ventajas competitivas, los productos o servicios que ofrecerá, los clientes a los que desea llegar, etcétera (Robbins y Coulter, 2010, p.170).

Explicando de una forma más clara la anterior cita, se puede decir que una empresa debe tener claro cuáles serán sus estrategias, indicadas de acuerdo con su entorno, sus posibilidades económicas e internas, para no solo atraer clientes, sino también para competir en el mercado y que sea la mejor opción, dentro de su línea.

2.1.1.12 Análisis FODA

Según Zambrano Barrios, Alberto (2006),

El análisis FODA es una herramienta de carácter gerencial válida para las organizaciones privadas y públicas, la cual facilita la evaluación situacional de la organización y determina los factores que influyen y exigen desde el exterior hacia la institución gubernamental. Estos factores se convierten en amenazas u oportunidades que condiciona, en mayor o menor grado, el desarrollo o alcance de la misión, la

visión, los objetivos y las metas de la organización. El análisis FODA permite, igualmente, hacer un análisis de los factores internos, es decir, de las fortalezas y debilidades de la institución (Zambrano B., A., 2006, p.84).

De los anteriores párrafos mencionados, cabe destacar que el análisis DAFO O FODA constituyen un proceso sumamente importante tanto en el ámbito interno como externo a nivel organizacional, ya que este arroja diversos aspectos importantes para lograr llevar a cabo todos los objetivos establecidos por la organización y así como también da a destacar las situaciones que no favorecen el buen funcionamiento de la empresa, con el objetivo de corregir esas desviaciones para lograr lo pactado.

2.1.1.13 Emprendedor.

Según los autores, Hellriegell, Jackson Sy Slocum (2009, p.184): “Tener espíritu emprendedor significa crear una organización innovadora con el objeto de obtener ganancias económicas o crecer en condiciones de riesgo o incertidumbre”.

Como lo señalan los anteriores autores, el espíritu emprendedor desea iniciar un negocio con ideas innovadoras, quizá por la falta de empleo para el sustento familiar, por ende, se aventurero en ser él su mismo jefe con sus propios horarios, arriesgándose a invertir dinero para su negocio con la única certeza de querer triunfar.

2.1.1.14 Emprendimiento social.

Según los autores Robbins y Coulter (2014, p.14) emprendimiento social es:

...un individuo o una organización que busca oportunidades para mejorar las condiciones sociales mediante la aplicación de enfoques prácticos, innovadores y sustentables. En términos del cambio social, los emprendedores sociales tienen el mismo peso que los emprendedores de negocios para la economía. Los emprendedores sociales pretenden lograr que el mundo sea un mejor lugar para vivir y muestran una gran pasión por alcanzar. En la actualidad la manera en que se trabaja la materia prima de diferentes productos ha sido tema de conversación ya que existen muchas empresas interesadas en dar utilidad a los desechos,

la innovación les da nueva vida, incorporándose en nuevos productos que se venden con muy buena aceptación dentro del mercado.

Cabe destacar que estos son los mismos emprendedores económicos, pero ellos desean cuidar el medio en el cual viven y dejar a su dependencia y a toda una sociedad una lección de vida para saber que sí se puede trabajar, ganando dinero y a su vez cuidar el planeta.

2.1.1.15 Planes de marketing.

Para Quito Marín (2011) los planes de marketing son:

...la información relativa a los gustos y preferencias de los consumidores, las características de la competencia, el entorno, etcétera, y se relaciona todo esto con una serie de objetivos y acciones que la empresa quiere llevar a cabo.

En definitiva, el plan de marketing es una herramienta que sirve a los directivos de la empresa para tener mayor control sobre la situación de los productos y servicios que ofrece la empresa, su posicionamiento respecto a los agentes económicos que le rodean, y sobre las acciones comerciales que se pueden tomar para paliar algunas deficiencias o mejoras/ mantener algunos aspectos (p. 11).

2.1.1.16 Pequeñas empresas de turismo.

Entiéndase como pequeñas y medianas empresas (PYMES) toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de los recursos humanos los maneje y opere, bajo las figuras de persona física o de persona jurídica, en actividades industriales, comerciales, de servicios o agropecuarias que desarrollen actividades de agricultura orgánica. Las empresas se clasifican según actividad empresarial como industriales, comerciales y de servicios, utilizando la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (PYMES Costa Rica, Párr.1-2).

2.1.1.17 Gustos y preferencias de los turistas.

Entiéndase como la demanda de un bien también depende de los gustos y preferencias del consumidor. Este determinante cambia de una época a otra o de un lugar a otro. Los gustos y

preferencias del consumidor expresan, en última instancia la intensidad de los deseos de los consumidores por los bienes... (Rosales Obando José, 2000, p.29).

2.1.1.18 propuesta

Una propuesta de investigación es producto de un proceso de trabajo que incluye varias actividades importantes, de las cuales depende su éxito o fracaso. En este punto, conviene distinguir el éxito de haber elaborado bien el proyecto, del de conseguir su aprobación, respaldo institucional o apoyo financiero. El primero es necesario, pero poco provecho tendría si no se lograra el segundo (Palma, s.f.).

De lo anterior, es importante resaltar que una propuesta, indiferentemente del tipo, conlleva una serie actividades que se complementan entre sí, siendo necesarias para lograr los objetivos establecidos para la misma. Con la finalidad de que el proyecto sea un éxito para la cualquier institución que lo requiera.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3. Marco Metodológico.

En el presente capítulo se desarrollarán diferentes conceptos y aspectos de suma importancia para la investigación, con el fin de dar a conocer al lector los pasos o procesos en que se formuló este, sus interrogantes, y procesos elegidos, para así obtener diversos datos y fuentes seguras. A continuación, se detalla:

3.1 Paradigma, enfoque y tipo

3.1.1. Tipo de paradigma.

Toda investigación cuyas técnicas de recogida de datos y de análisis consiste en la observación participativa y en la realización de entrevistas abiertas (Della Porta y Keating, 2013, p.15), se basa desde un paradigma naturalista. La presente investigación es considerada desde esta perspectiva, considerando la interacción de los informantes de modo natural, no intrusivo; conversación normal en entrevistas; no intercambio formal de preguntas y respuestas (Monje Álvarez, 2011, p.11).

Además, es importante mencionar que dentro de la investigación el paradigma se reafirma debido a que “sus propósitos esenciales están dirigidos a la comprensión de las acciones humanas a través del descubrimiento social. Por lo tanto, la finalidad de la investigación es comprender e interpretar la realidad, los significados de las personas, percepciones, interacciones” (Barrantes, 2005, p.61).

3.1.2. Enfoque de la investigación.

3.1.2.1. Enfoque cualitativo.

Se comprende como enfoque cualitativo; interés a recolectar datos de personas, seres vivos, comunidades, contextos o situaciones en profundidad, en las propias formas de expresión de cada uno de ellos. Al tratarse de seres humanos, los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias, procesos y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva. se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento (Hernández Sampieri, 2006. p.583).

La investigación es de enfoque cualitativo, ya que este menciona las descripciones de la naturaleza del campo de estudio y explica todo en un sentido de observación sobre comportamiento e interpretación de los elementos que suceden en las Pymes en estudio.

3.1.3. Tipo de investigación.

Toda investigación debe definirse dentro de un marco orientador que guíe la forma en que se toman las evidencias. Al momento de realizar una investigación, es imprescindible identificar cuáles son los tipos de estudios que existen y los que pertenecen a la actual indagación. Es necesario, por tanto, definir el tipo de trabajo a realizar por los investigadores de la presente, a saber:

3.1.3.1 Investigación exploratoria.

A continuación, se describe el concepto:

Las investigaciones de tipo exploratorias ofrecen **un primer acercamiento al problema** que se pretende estudiar y conocer.

La investigación de tipo exploratoria se realiza para conocer el tema que se abordará, lo que nos permita “familiarizarnos” con algo que hasta el momento desconocemos.

Los resultados de este tipo de investigación brindan un panorama o conocimiento superficial del tema, pero es el primer paso inevitable para cualquier tipo de investigación posterior que se quiera llevar a cabo.

Con este tipo de investigación o bien se obtiene la información inicial para continuar con una investigación más rigurosa, o bien se deja planteada y formulada una hipótesis (que se podrá retomar para nuevas investigaciones, o no (Universia CR, 2017, párr. 1-4).

Por lo anterior, se considera esta de tipo exploratoria, debido a que no se tenía un conocimiento amplio de la comunidad y sus empresas al momento del trabajo de campo, lo cual permite contar con las bases para comprender la situación turística comunitaria y de la condición empresarial de las pymes de la zona. Así como de las nuevas oportunidades de desarrollo que puede presentar las pymes y la comunidad.

3.1.3.2. Investigación descriptiva.

La investigación descriptiva es la que se utiliza, tal como el nombre lo dice, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar...consiste en plantear lo más relevante de un hecho o situación concreta. El investigador debe definir su análisis y los procesos que involucran el mismo. A grandes rasgos, las principales etapas a seguir en una investigación descriptiva son: examinar las características del tema a investigar, seleccionar la técnica para la recolección de datos y las fuentes a consultar (Universia CR, 2017).

Por tanto, el presente proyecto es considerado de tipo descriptivo, debido a que se refiere de forma detallada la información recopilada de cada uno de los fenómenos y acontecimientos experimentados en la investigación, y también se realiza el análisis e interpretación de los resultados, como de los demás elementos que son importantes en esta investigación.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población.

Se considera como la población las personas que tienen contacto directo con el objeto de estudio, para el desarrollo de este proyecto, la población de interés a estudiar es la comunidad de Zapotal, donde se encuentran las diferentes pymes de la localidad, sus colaboradores, los usuarios y los mismos habitantes.

3.2.2. Muestra.

La muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo el estudio. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros... La muestra es una parte representativa de la población (López, 2016, párr. 5).

En la investigación actual, se tomará como tales, cuatro PYMES de Zapotal; específicamente Colinas Verdes, Cabañas Las Orquídeas, el Trapiche de Alejandro Méndez, Finca Didáctica Integral y Posada Doña Elizabeth Chávez (Betty Chávez), estas son las de mayor influencia al momento de dar inicio con la investigación de proyecto, Ya que son la principal

entrada de desarrollo económico en la población de estudio y que gracias a ellas se gestiona para que otras familias se vean beneficiadas, como se ha explicado con anterioridad.

3.3. Método de la investigación

Para la recolección de datos se utilizaron dos tipos de métodos a saber, bibliográfico y de campo. Bibliográfico, ya que se requirió información de fuentes confiables, la cual se obtuvo de libros de texto, revista, tesis, entre otros materiales que complementan el desarrollo del marco teórico del proyecto.

Como parte de campo, fue necesario analizar las condiciones a nivel global de las PYMES que ejercen turismo rural comunitario en la zona de Zapotal, al igual se tuvo que indagar sobre aspectos importantes de las mismas, oportunidades de desarrollo turístico y económico. Para ello, se realizaron visitas al lugar con la intención de conceptualizar una idea clara de sus características y cómo se desempeñan en este campo.

Por otra parte, los métodos que se utilizaron para la recolección de los datos para el desarrollo de este proyecto son la observación del objeto de estudio, como, por ejemplo, las entrevistas, cuestionarios para determinar la situación actual, y se realizaron diferentes entrevistas a los encargados de las cuatro PYMES de la zona de Zapotal.

Los procesos efectuados para obtener información relevante fueron las entrevistas personales, vía correo electrónico, para ello se realizaron algunas preguntas abiertas las cuales permitieron conocer de manera amplia el estado actual de las PYMES, así como sus orígenes y sus formas de administración, igualmente, se pretendió obtener información veraz y confiable.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

3.4.1 Técnicas de recolección de información.

3.4.1.1. Observación participante.

Observación participante: implica la interacción entre el investigador y los grupos participantes. Su objetivo es recoger datos de modo sistemático directamente en la situación de enseñanza (Quintana, 2008, p.6).

“La observación participante es una herramienta de recogida, análisis e interpretación de información en la que el investigador juega un rol activo en las interacciones con el grupo que es objeto de su estudio” (Piñeiro Aguiar. E, 2015, p.1).

Los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de su estudio. Se ha dicho de ellos que son naturalistas. Es decir que interactúan con los informantes de un modo natural y no intrusivo. En la observación participante tratan de no desentonar en la estructura del objeto de investigación, por lo menos hasta que han llegado a una comprensión del escenario global. En las entrevistas en profundidad siguen el modelo de una conversación normal, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. Aunque los investigadores cualitativos no pueden eliminar sus efectos sobre las personas que estudian, intentan controlarlos o reducirlos al mínimo, o por lo menos entenderlos cuando interpretan sus datos (Taylor y Bogdan, 2000, p.7-8).

Unido a lo anterior, es necesario recalcar que la observación participante, es la técnica de recolección de datos, donde el investigador forma parte de las experiencias del objeto de estudio, convive con los participantes, a modo de tener una perspectiva objetiva de la experiencia y/o actividades, para tener información de primera fuente.

Cabe señalar, que se utilizó este método en la presente investigación, en las visitas de campos realizadas a lo largo de la misma, donde se presencié de primera mano, las experiencias adquiridas por los visitantes, el carisma de sus habitantes y las bellezas naturales que ahí se encuentran.

3.4.1.2. Observación directa.

Observación directa: el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o el fenómeno (Quintana, 2008, p.6).

Basado en lo anterior, la observación es la interacción propia del entrevistador sin ningún tipo de intermediario dentro del tiempo de la recolección de la información, permitiendo al mismo vivir en carne propia una comunicación con el objeto de estudio.

Como modo de ejemplo, se obtuvo una participación directa con el objeto de estudio, cuando se realizó la fabricación de las tapas de dulce, en la molida artesanal, donde se tuvo que tirar o halar fuerte para poder extraer el jugo de la caña y agregarlo a la paila para su cocción.

3.4.1.3. Entrevista.

“La entrevista es un diálogo intencional, una conversación personal que el entrevistador establece con el sujeto investigado, con el propósito de obtener información” (Abril, 2008).

Con base a lo anterior, este instrumento acerca al grupo de investigación con el objetivo número dos, describir las condiciones sociales, económicas de la comunidad de Zapotal, registrándola mediante, videos, fotos y grabaciones, con el fin de brindarle al lector un panorama más cercano ilustrativamente de los recursos naturales de las PYMES y asimismo brindarles algunas propuestas de mejora continua.

Según lo anterior, este instrumento permitió al grupo investigador, recolectar información amplia, de las diferentes PYMES, de su desarrollo económico y turístico a través de los años.

3.4.2. Instrumentos de la recolección de información.

3.4.2.1. Cuestionario.

En este sentido, es importante mencionar la relevancia que durante todo el proceso de investigación tuvo el cuestionario realizado, ya que por medio de este se logró obtener información más acertada, puntual y precisa, ya que se realizaron preguntas no solo administrativas sino también a nivel académico y que tanto afecta o beneficia tener una preparación universitaria para la empresa como tal. “El cuestionario es un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestado por la población o su muestra” (abril, 2008).

Seguido de lo anterior, es necesario recurrir a la información que se menciona a continuación para que sea de mayor comprensión el concepto de cuestionario se afirma:

Rodríguez y García (1996), afirman que como quinta condición se puede encontrar con la utilización de instrumentos en el proceso de realizar una etnografía. Los registros de las observaciones de las entrevistas son la base del trabajo etnográfico, pero pueden utilizarse otros

instrumentos tales como cuestionarios. En cualquier caso, los instrumentos deben emplearse (a) cuando el investigador conozca realmente lo que es importante descubrir, y (b) cuando se hayan elaborado específicamente para un escenario concreto del foco de indagación se juzgue como significativo (p. 22).

Unido a lo anterior, pretenden ambos autores otorgar una recolección de información más amplia que la normal, utilizando varios métodos; en este caso, utilizando la observación como una forma estructurada para que capte datos de su entorno, además siendo capaces de brindar una separación con lo observado y lo requerido.

Según Hernández Sampieri (2014, p.406), Entiéndase como: ...las herramientas para obtener y registrar la información; entre estas tenemos:

- a. Grabación de audio o video
- b. Notas en libretas y computadoras personales o de bolsillo (*pocket* o tableta)
- c. Dictado digital (que transfiere las entrevistas a un procesador de textos y programas de análisis)
- d. Fotografías, y simulaciones o programas computacionales para interactuar con el entrevistado, en situaciones que así lo requieran y donde resulte factible y conveniente.

Con base a lo anterior, se utiliza este instrumento con el objetivo número dos, para describir las condiciones sociales, económicas de la comunidad de Zapotal, registrar mediante, videos, fotos y grabaciones, con el fin de brindarle al lector un panorama más cercano ilustrativamente de los recursos naturales de las PYMES y asimismo brindarles algunas propuestas de mejora continua.

En este sentido, este instrumento permitió al grupo investigador, recolectar información amplia, de las diferentes PYMES, de su desarrollo económico y turístico a través de los años. Según (abril, 2008), los instrumentos para registrar la información observada, los más utilizados son:

3.4.2.2 Cuaderno de apuntes.

Dentro de los instrumentos utilizados para realizar el trabajo de campo se indica de la importancia para registrar la información de la investigación, el cuaderno de notas, donde se tomaron unas minutas para luego redactar en forma amplia, una especie de diario de campo donde se registraba lo que iba ocurriendo ante el grupo entrevistador.

La utilidad de estos instrumentos se vio reflejada en todo momento, con mayor importancia a la hora de las reuniones con los administradores de las PYMES, y en las entrevistas al sector de entidades públicas, ahí se describe toda la información relevante para el proyecto que se desarrolla.

El objetivo principal de su utilidad se definiría como tener la información clara y exacta de todo el trabajo realizado en el campo, ya que por algunas circunstancias en momentos dados se suelen olvidar detalles de lo que se investigó a diario, estos son soportes para refrescar la memoria de las preguntas y respuestas que se dan en el momento de la conversación, y van generando que se pueda expandir de mejor manera las referencias.

3.4.2.3 Cámara fotográfica.

Otro instrumento que se menciona dentro de los importantes para la recaudación de la información realizada en todo momento es la cámara fotográfica que servía como evidencia de los recorridos realizados. La importancia de dicho instrumento se presenta para dar respaldo y apoyo a la información recolectada, pues quedan evidencias claras de las visitas a todos los lugares de los que se detalla en el proyecto.

Otro punto muy importante que también se genera con la cámara fotográfica, se puede capturar los cambios futuros que pueden llegar a tener las PYMES de la investigación. Además de evidenciar los cambios que puedan surgir en la infraestructura, ya que en el futuro se podría presentar trabajos de tesis o proyectos del mismo sitio, y lo obtenido fungirá como base de fuentes seguras para dichas investigaciones.

3.4.2.4 Grabadora.

Con respecto a la grabadora fue uno de los recursos de apoyo más importante, ya que en casi todas las ocasiones que se trabajó en el campo fue necesario utilizarlo.

Este instrumento contribuyó para que la información se transcribiera tal y como fue dicha por las personas que fueron entrevistadas en el área de las PYMES y en las diferentes instituciones públicas. Considerando que las entrevistas pueden ser de tiempos largos, permitió a resguardar la información de manera importante.

3.5 Proceso de recolección de información

Para la triangulación metodológica de la presente investigación, es necesario recurrir a una comparación de las diversas técnicas de recolección de datos, para determinar si cumplen en su mayoría, con los objetivos de la actual investigación.

3.5.1 Observación participante.

Según Rodríguez, García, Gil 1996.

Dentro de algunas características de la observación participante se destacan:

- Es inductiva.
- El investigador ve al escenario ya las personas desde una perspectiva holística, las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo.
- Los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de su estudio.

Según lo anterior, se destaca que el presente estudio cumple con los objetivos principalmente el objetivo específico número uno, donde se pretende identificar las condiciones actuales de la comunidad, con el fin de brindar diversas soluciones a posibles problemas administrativos presentes durante la visita a las empresas estudiadas en la zona.

Mediante la investigación de campo u observación participante, mediante esta práctica se obtuvo experiencias a nivel cliente, ya que se realizó todo el proceso que todos los turistas realizan y por este medio se observaron algunas carencias que tiene el guía como también el beneficio que le aporta la madre naturaleza, como por ejemplos lindos paisajes y excelente clima lo cual atrae mucho turista.

3.5.2. Entrevista.

Durante el proceso de investigación es importante mencionar que toda la información relevante con respecto a las PYMES de la zona investigada fue obtenida mediante entrevistas a los dueños y empleados de cada una de ellas; entre la adquirido de las entrevistas, se dejó saber

que las empresas no cuentan con agua potable brindada directamente por Acueductos y Alcantarillados (AYA), sino por medio de ASADAS; por otra parte, mediante este método se tuvo contacto directo con el administrador de la organización, por lo cual se denotaron algunas carencias de información o preparación administrativa.

3.5.3 Cuestionario.

El cuestionario es un conjunto de preguntas sobre los hechos o aspectos que interesan en una investigación. Las preguntas de un cuestionario deben formularse en un lenguaje claro, comprensible por los encuestados, no incluyendo palabras demasiado técnicas que puedan hacer que el encuestado se encuentre en «inferioridad» y se predisponga a contestar mal o incluso negarse (Torres, Paz., & Salazar, 2006, p 8-9).

3.5.3 Variables.

En el presente apartado, se estará presentando el concepto de las variables de una investigación. Además, se procederá igualmente a identificar las categorías que existen para poder determinar los tipos que pertenecen a la de la investigación: “La variable estadística se refiere a una característica o cualidad de un individuo que está propenso a adquirir diferentes valores. Estos valores se caracterizan por poder medirse” (Enciclopedia Económica, 2017- 2019, párr. 1).

De lo anterior cabe destacar que una variable puede ser una valoración del tipo de propiedad y/o rasgo de un objeto, o un grupo de investigación. Y de igual forma se consideran sus características en números si así contase.

3.6 Identificación de las variables

3.6.1. V.I. Variable independiente.

La variable independiente en la actual indagación corresponde al turismo rural comunitario, ya que se entiende como el centro de la investigación, y esto no va a ser alterado en ningún sentido, pues es manipulado y aislado por el grupo de investigación; principalmente por esta característica, se puede considerar como la variable independiente.

“La variable que el investigador manipula para ver los efectos que produce en otra variable en la relación más simple, un investigador estudia qué le sucedería a la variable efecto cuando cambia los valores de la variable causa o variable independiente” (Buendía, Colás y Hernández, 2001, p.3).

3.6.2. V. D Variable dependiente.

...” a la variable dependiente se le conoce así, porque sus valores van a depender de los valores de la variable independiente. Ella, la variable dependiente, representa la consecuencia de los cambios en el sujeto bajo estudio o en la situación que se está estudiando” (Buendía, Colás y Hernández, 2001, p.3-4).

Basado de lo anterior, se entiende como aquella variable que recibe manipulación por el grupo investigador. Además de ser el resultado de los cambios obtenidos de la pesquisa. En este caso le corresponde a la propuesta de administración empresarial, ya que esta se adecuará a las necesidades empresariales de cada PYME, en la zona de estudio.

La variable dependiente es la característica que se manipula y tiene como efecto, una serie de resultados, explicaciones del objeto de estudio. Además, es la que se va a someter a escrutinio y cambios realizados por el grupo investigador en este caso, por ende, la variable de la investigación es la propuesta que se va a implementar a las PYMES de Zapotal.

3.6.2.1. Definición de variables de la investigación.

En cuanto a las variables de la investigación, se determinan las siguientes:

1- Propuesta de administración empresarial.

Se entiende de las anteriores frases subrayadas como, uno: la intención de que las PYMES de la zona de Zapotal estén en constante actividad de ventas en servicios turísticos con los que cuentan, en sus óptimas condiciones a largo plazo. (Que desempeñen con solvencia económica, para brindarle un correcto mantenimiento a sus instalaciones, así como la contratación de más personal).

El segundo término se basa en la intención de brindarle a las PYMES, una orientación en cuanto al tema de administración, es decir, herramientas, técnicas procedimientos y consejos empresariales para un manejo global de sus empresas, en compras de suministros, registros de

estos, un sistema de incentivo. Es decir, a grandes rasgos todo lo mencionado anteriormente, les proporcionará a los administradores de estas PYMES una visión administrativa para crear estrategias para que las mismas puedan permanecer mucho más tiempo en el mundo comercial.

3.6.3. Operacionalización de las variables dependientes.

Defínase operacionalización como, el proceso mediante el cual se transforma una variable teórica compleja en variables empíricas, directamente observables, con la finalidad de que puedan ser medidas. Desde un punto de vista más técnico, operacionalizar significa identificar cuál es la variable, cuáles son sus dimensiones y cuáles los indicadores y el índice (o, lo que es lo mismo, definirla teórica, real y operacionalmente), ya que todo ello nos permitirá traducir la variable teórica en propiedades observables y medibles, descendiendo cada vez más desde lo general a lo singular (Medina, 2014) mencionado por (Espinoza F, E 2018, p.43)

Por lo que a continuación en el presente estudio se han definido los siguientes indicadores con sus elementos de medición o verificación en el campo.

Indicadores	Elementos
Planes de marketing/ mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> ● Plaza – precio-publicidad-promoción ● Asesorías
Condiciones socioeconómico	<ul style="list-style-type: none"> ● Nivel adquisitivo ● Escolaridad ● Empleo [oficio- profesión-tarea que se ejerce]
Condiciones de comunicación y accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Transporte ● Servicio telefónico e internet ● Carretera y rutas de acceso ● Medios de comunicación [televisión – radio]

Condiciones de recursos

- Ambientales
- Culturales
- Turísticas
- Sociales

Innovación empresarial

- procesos
- recursos
- resultados
- valores
- conducta
- clima empresarial
- diversidad

Conocimiento empresarial

- Educación
- Capacitación en idiomas / contabilidad/ Gestión empresarial
- Servicio al cliente
- Valor agregado
- Oferta diferenciada

Normativas para pymes

- Inscripción
- Impuestos
- Requisitos que cumplen las pymes

PYMES

- Cantidad de empresas
- Características
- Servicios que ofrecen

Infraestructura	<ul style="list-style-type: none">● Condiciones de las construcciones● Cantidad● Mantenimiento
PYMES	<ul style="list-style-type: none">● Cantidad de empresas● Características● Servicios que ofrecen
Servicios básicos	<ul style="list-style-type: none">● Educación● Salud● Seguridad● Comercio● Municipalidad● Agua● electricidad● Conectividad
Filosofía y marco empresarial	<ul style="list-style-type: none">● visión● misión● logo y slogan
Comportamiento organización	<ul style="list-style-type: none">● sistema de recompensa● resolución de conflictos

3.7 Triangulación metodológica

Según Aguilar & Barroso (2015) triangulación metodológica es el término referido a la aplicación de diversos métodos en la misma investigación para recabar información contrastando los resultados, analizando coincidencias y diferencias. Su fundamento se centra en la idea de que los métodos son instrumentos para investigar un problema y facilitar su entendimiento (Aguilar y Barroso, p.74).

De lo anterior se destaca que la triangulación metodológica, en palabras más sencillas, es aquel proceso donde se recolecta información utilizando diversas técnicas (entrevistas, cuestionario etcétera), con el fin de ser manipulados de forma global, teniendo en cuenta obtener la mayor cantidad de datos, en tiempo real.

Además, la triangulación de la investigación nos permite obtener una amplia gama de información, hablando de los sectores económicos, sociales, educativos entre otras gracias a los instrumentos seleccionados. Donde el mismo entrevistador participa, tacto, vive y huele de las experiencias y/o servicios brindados por las PYMES. De tal manera, que se describe plenamente como son demostrados los servicios a los turistas.

En definitiva, la forma en que se utilizó la triangulación metodológica permite entender de una manera más clara lo que sucede dentro del área de investigación, principalmente de las PYMES, ya que poco antes de dar inicio no se tenía una idea clara de la funcionalidad y toda la logística del trabajo en TRC.

Por lo tanto, en el momento que se ejecuta el estudio de campo en cuanto a la recolección de información con los administradores de cada una de las empresas, se incrementa la seguridad y certeza para el desarrollo del proyecto, por cuanto la información obtenida es de fuentes primarias, directamente con los dueños y administradores de las organizaciones en estudio y diferentes jerarcas de las instituciones públicas y privadas.

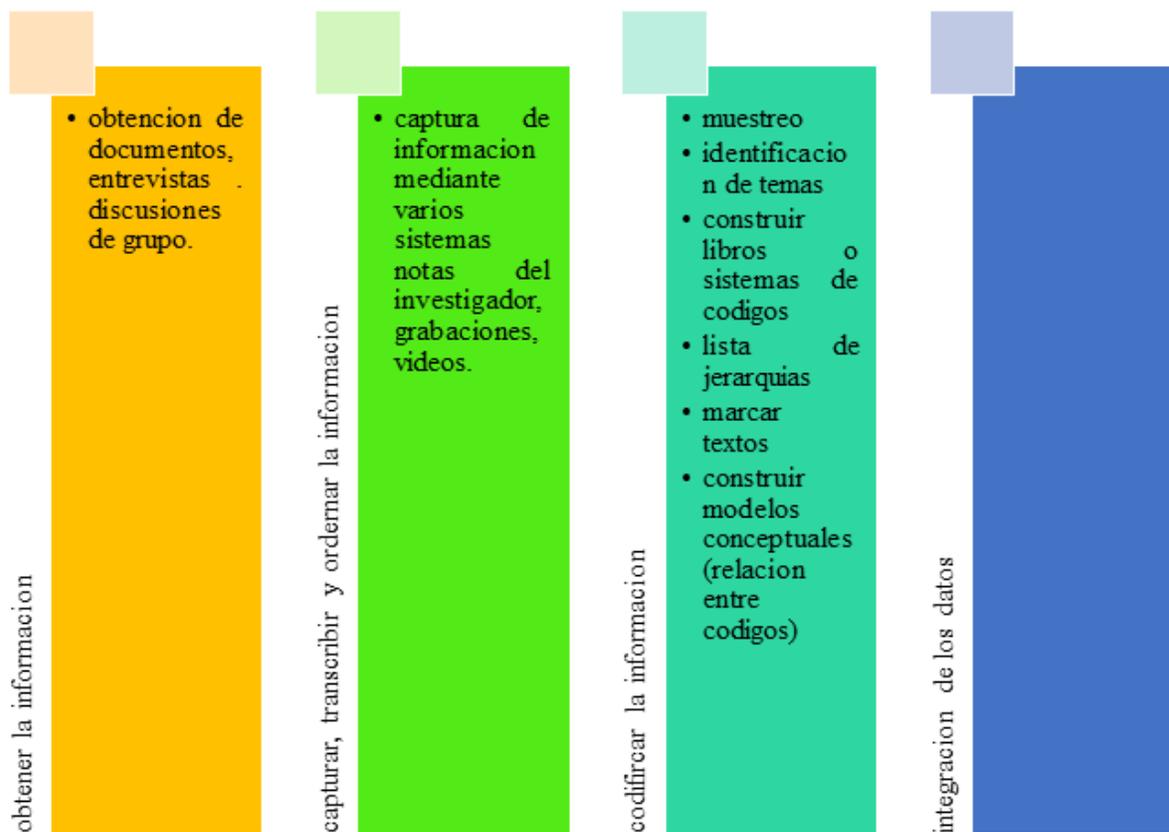
3.8 Proceso de tabulación análisis de datos

Son las actividades interrelacionadas que pretenden presentar la investigación de una forma más explícita para que los lectores puedan comprender los datos recolectados por varios medios como: entrevistas, cuestionarios, etcétera.

Durante este proceso, se realizó una interpretación de lo obtenido, apoyado en técnicas de presentación como tabla etc., cada uno con su respectivo análisis con la finalidad que la información sea presentada un panorama más entendible y que a simple vista sirva de referencia para otros estudios.

Seguido de lo anterior, se procedió a la recolección de los datos de los encuestados, y entrevistados, con el fin de adjuntar toda información posible, en tiempo real, para luego ser ingresados en tablas de información, esquemas, mapas conceptuales mediante que serán ingresados los datos de forma manual.

Ilustración 18: Proceso para el análisis de datos cualitativos



Fuente: (Universidad de Barcelona, 2006)

3.9 Cronograma

Mes	Actividades
Octubre 2018	Se realizaron pequeñas investigaciones, donde se establecieron tres temas que podrían contribuir en la sociedad y al mismo tiempo poner en práctica lo aprendido.
Noviembre 2018	Se define el tema, establece el tema de turismo rural ya que se encuentra un gran vacío de conocimiento.
Diciembre 2018	En este mes se procede a realizar la justificación, e investigar sobre el estado de la cuestión. Se plantea el planteamiento.
Enero 2019	Se realizan cambios dentro del planteamiento del problema, la justificación después de ser presentados por la comisión
Febrero 2019	Se replantean los objetivos una vez presentados por la comisión de la carrera; se da inicio al estado de la cuestión, se redacta el marco teórico. Se añade el cronograma.
Marzo 2019	Se realizan correcciones del trabajo, después de ser vistos por el docente a cargo del curso de investigación de dirigida. Se da inicio al marco metodológico, con la extracción de muestra, y población de la investigación. Se agregan los aspectos de introducción, se modifica el cronograma. Además, se presenta el área de estudio, se cambió el estado de la cuestión. Se presenta el anteproyecto a la comisión de la carrera.
Abril 2019	Realizar cambios solicitados por la comisión, revisión de la redacción del anteproyecto, mejorar la misma en cuanto lenguaje técnico.
Mayo 2019	Cambio del tema de investigación, modificando el orden lógico y sinónimos del título original. Lectura del documento nuevo tutor.
Junio 2019	Modificación y corrección del tutor, cambios en toda la documentación. Desarrollo del marco teórico, inicio del marco metodológico, clasificación de las técnicas de recolección de información. Triangulación de técnicas de recolección de datos. Reunión con la pyme cabañas las orquídeas, actualización de su estado actual, deseos de los propietarios de que el grupo de trabajo les ayude a abrir una página de Booking, AirBnb, Expedia.

Julio 2019	Revisión total del ante proyecto, se realizaron modificaciones en el orden lógico del nombre del tema de investigación. Se aplica entrevista al señor alcalde de la municipalidad de Miramar. Se abre la página Airbnb, a una de las pymes (cabañas las orquídeas), pero la misma no se adecua a las características de precios de la empresa. Operacionalización de las variables de la investigación, así como corrección de las variables independiente y dependiente.
Agosto 2019	Se realizan correcciones semanales, del anteproyecto, uso correcto de las normas APA, se modifica el nombre del tema de investigación, únicamente por cuestión de sinónimos, para mayor comprensión. Se realiza una entrevista al Instituto Costarricense de Turismo, se obtiene cita para una entrevista en la cámara de turismo de Puntarenas. El grupo implica una visita con el director de turismo, de la Universidad Técnica, para recibir orientación acerca de cuántas características hay en el ámbito; el docente brindó algunas recomendaciones para hacer interrogantes a las pymes. Solicitud de información vía correo electrónico a la cámara de turismo de Monte Verde. para identificar puntos en común que la zona de Zapotal pueda desarrollar.
Setiembre 2019	Realización de los cuestionarios a los empresarios de la zona de Zapotal, transcripción de los datos obtenidos, se realizó una sistematización de los datos, en lugar de un análisis, por ende, se tuvo que realizar todo el trabajo de nuevo. además, se reformuló el objetivo general de la investigación.
Octubre 2019	Redacción de análisis del capítulo cuatro, revisión brindarle formato a la información recolectada anteriormente
Noviembre 2019	Corrección y lectura a profundidad del documento.
Diciembre 2019	Revisión y corrección de recomendaciones del tutor.
Enero 2020	Revisión a profundidad de los primeros capítulos introductoria, marco teórico, y marco metodológico.
Febrero 2020	Revisión del capítulo cuatro (análisis de la información)
Marzo 2020	Inicio del Capítulo cinco, propuesta del proyecto. Además de enviar el documento al lector interno, con el fin de obtener observaciones
Abril 2020	Dar forma más detallada a la propuesta y demás capítulos del documento
Mayo 2020	Revisión completa de todo el documento capítulo por capítulo. Se envió el documento al profesor tutor con los arreglos que pidió el día 27 de mayo.

Junio 2020	Domingo 7 de junio el profesor tutor envía el proyecto con sugerencias de cambios en objetivos y título del proyecto, se revisa de nuevo y se redacta a su sugerencia.
Julio 2020	Día 6, se envía el proyecto a los lectores.
Agosto 2020	Día 24, el lector externo envía carta VB del proyecto
	Día 25, el lector interno envía carta VB del proyecto
Setiembre 2020	El día 13 de setiembre, el tutor envía proyecto con las últimas recomendaciones
Octubre 2020	El día 5, Se procede a enviar el documento a la filóloga.

CAPÍTULO IV. SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

4. Sistematización y Análisis de la información

4.1 Aspectos fundamentales de la zona de Zapotal

4.1.2. Infraestructura de la zona de Zapotal.

La comunidad de Zapotal cuenta con diversa infraestructura, que brinda servicios como:

a. Infraestructura en salud

En la zona se cuenta con solo un EBAIS, al cual acude un doctor cada quince días al centro de salud, a atender a la población que lo requiera.

b. Infraestructura religiosa

Dentro de la comunidad existe una iglesia, de religión católica para el uso de los ciudadanos.

c. Infraestructura educativa

El pueblo cuenta con la edificación de dos escuelas. Una de las escuelas se encuentra cerrada y en desuso (Escuela de las Parcelas) ya que no cuenta con la población suficiente de matrícula. La otra escuela (Escuela de Zapotal), está al servicio de la población y tiene una categoría unidocente, pues asisten aproximadamente de 10 a 15 niños.

d. Infraestructura comercial

Dentro de la infraestructura se encuentran las PYMES de estudio.

Hay edificaciones que no cuentan con la infraestructura necesaria para albergar u hospedar grupos extensos de visitantes, además carecen de la logística de alimentación. Por ende, realizaron una alianza estratégica con diversas personas de la comunidad, denominada "casas de familia". Esta consiste en que cada casa recibirá un grupo pequeño de turistas y la dueña, les brindará los servicios de hospedaje y alimentación, además de que tendrán que atender al turista de una manera confortable, respetuosa, amistosa y hogareña.

Es importante mencionar que las PYMES de hospedaje Cabañas Las Orquídeas y Colinas Verdes cuentan con rampas y cabañas accesibles para personas con algún tipo de condición de

discapacidad, por ello, son calificadas para todo tipo de clientes. Cada cabaña está equipada con sus servicios básicos, pantalla de televisión, baño con agua caliente, internet, entre otras cosas.

Por otra parte, en la comunidad se cuenta con tres trapiches, dos de ellos trabajan de forma rústica y tradicional, utilizando bueyes y otros métodos manuales para la elaboración de sus productos. El restante, opera de forma mecánica.

4.2. Condiciones ambientales

El elemento primordial para la captación del turismo en la zona de Zapotal es su condición ambiental. La comunidad en estudio cuenta con una extensa flora y fauna, de gran riqueza natural debido a sus paisajes, variedad de vegetación, bosques amplios, además de avistamientos de diversidad de animales tales como serpientes, sapos, aves, entre otros.

Cabe mencionar que las condiciones de temperatura ambiental en la zona son atractivas para el turismo, pues oscila entre 22° C a 30° C. En la estación seca, se experimenta en algunas horas, un clima caliente y luego retorna un clima fresco. Durante el invierno los habitantes experimentan un clima variante, entre frío y caliente. También tiene la característica de ser ventoso por lo tanto este es favorable para ofrecer servicios turísticos y actividades al aire libre, lo cual se aprovecha para el desarrollo de actividades económicas y empresariales.

Por ejemplo, la Finca Integral Didáctica y el Trapiche de Alejandro Méndez son los que utilizan los recursos de primera mano que el medio ambiente les brinda, ya que la primera de esta siembra todo tipo de plantas medicinales cuenta con un criadero de tilapia, una porqueriza y ganadería. El trapiche por su parte utiliza los recursos ambientales para la siembra de caña de azúcar y café nacional. En las Cabañas Las Orquídeas, tienen algunos tours, los cuales aprovechan la vista que la naturaleza les brinda, así como caminatas o senderismo por la cercanía a catarata de la zona. También recorren la reserva nacional Manuel Antonio Brenes, con esto aprovechan su biodiversidad, lo cual es un espectáculo para los turistas.

4.4. Condiciones socioeconómicas de la zona y de las pymes

4.4.1 Condiciones socio económicas de la zona.

Primeramente, es importante mencionar algunos aspectos socioeconómicos de la zona, como la población, índice de desarrollo, uso territorial, principales lugares y atracciones turísticas,

actividades productivas, así como la verificación de área de protección en el área de estudio. Y uno de los factores a considerar, es la población que habita Zapotal, donde es importante observar la cantidad de pobladores radicados en esta comunidad.

Tabla 2

Distribución territorial de la población del cantón de Montes Oro en áreas rural.

Población en área rural	Hombres	Mujeres	Total, de la población
	419	386	805

Fuente: Elaboración propia con datos del INDER (2015)

Nota: Extraído del documento caracterización del territorio Puntarenas, Montes de Oro, monte verde.

Según información relevante del Instituto de Desarrollo Rural (INDER) lo anterior permite conocer la cantidad de personas que habitan en un área específica, esto es de importancia ya que se puede estimar qué tan necesarias son las fuentes de trabajo en el sector, de acuerdo con la distribución poblacional, así debería ser la demanda de empleos, si esta se encuentra en números más bajos, se empiezan a reflejar índices altos de emigración a otros cantones o provincias del país de personas que no consiguen mantener un empleo estable a causa de este factor y también aumenta la pobreza en la comunidad.

Simultáneamente con la distribución poblacional también se puede mencionar el factor educación, qué tan favorecida o perjudicial puede llegar hacer una comunidad con una población relativamente pequeña. En esta área, hay que destacar que para la comunidad de Zapotal y principalmente para las PYMES del proyecto existe una baja escolaridad que afecta en algunos sentidos la atención al turismo, pues la barrera más grande presente es el idioma, dado que el 98% de sus administradores asistieron solamente al centro educativo del pueblo donde nunca se impartió ninguna lengua extranjera.

Sin embargo, esta limitación no ha dejado a un lado las ganas de seguir brindando el servicio, las PYMES junto con la población de Zapotal siguen apostando a trabajar y atender de la mejor forma al turista que se decide visitar esta parte del cantón Oromontano.

Tabla 3

Índice de Desarrollo Social Distrital del cantón de Montes de Oro.

Montes de Oro	IDS	Posición	Clasificación (muy bajo, bajo, medio, alto)
Miramar	59,2	251	Nivel Medio
Unión	41,2	437	Nivel muy Bajo
San Isidro	57,2	275	Nivel Bajo

Fuente: Elaboración propia con datos del INDER (2015)

Con base en lo anterior, el índice global del cantón de Montes de Oro se puede definir como medio bajo, dividido en 3 distritos como se ha mencionado en otros apartados, Miramar distrito 1, San Isidro 2 y el 3 la Unión, este último refleja un desarrollo social de nivel muy bajo, por tal motivo es de notoriedad aclarar el significado de desarrollo social en el cual Zapotal se refleja en el nivel muy bajo por pertenecer al distrito de la Unión.

... procura avanzar hacia la construcción de una sociedad más equitativa, democrática y solidaria, donde toda la población trabaje unida para forjar un destino común, prevalezca el respeto por la pluralidad de pensamiento, el sistema político potencie la participación democrática y la acción ciudadana, donde los consensos se alcancen mediante el diálogo, el respeto mutuo, la seguridad jurídica y ciudadanía... (Cañas, 2015-2018 p. 61).

La idea central de dicha cita hace mención a que un desarrollo social actual está enfocada en dar una mayor calidad de vida a la población, visto que en Zapotal se está generando un trabajo en equipo por las PYMES y algunas familias dedicadas al TRC es que es importante mencionar este aspecto, ya que se espera en un futuro que los servicios de turismo aumenten y con el desarrollo se vea cada vez más próspero en las PYMES así como a la comunidad a la que pertenecen.

Tabla 4*Uso actual de la tierra en el territorio.*

Montes de oro		
Uso	Área	Porcentaje
a-Tierras, labranzas, cultivos temporales rastrojos, descanso, preparado.	380	1,55%
b-Cultivos	422	1,72%
c- Pastos de corte mejorados naturales silvopastoril	17694	62,29%
d- Bosques en explotación no en explotación silvicultura charral o tacotal.	5980	24,44%
e- Otros Vivienda Espejo de agua Cauces Caminos – cárcavas	No hay información	10,00%
Total	24476	10,00%

Fuente: Elaboración propia con datos del INDER (2015)

La tabla anterior evidencia que las actividades comerciales turísticas de la zona están permitiendo un dinamismo económico donde emergen oportunidades de desarrollo, en el pueblo de Zapotal se utilizan las tierras de diversas formas. Tanto para las actividades del sector primario, así como para el servicio turístico.

No obstante, es importante recalcar que, aunque el porcentaje que se evidencia en la tabla anterior no es del todo para beneficio del lugar, debido a que la población actual no tiene los recursos económicos adecuados para explotar la tierra, poseen propiedad, pero necesitan también el recurso económico para trabajarlo.

Tabla 5

Principales lugares y atracciones turísticas de Montes de Oro.

Montes de oro	Nombre del atractivo turístico	Importancia actual y/o potencial
Distrito Miramar	Aremis Eco Ranch	Balneario de la comunidad, salón de actos, canchas de fútbol. gran importancia. Centro Recreativo Familiar
Miramar	Hotel Vista Golfo	Gran importancia, atrae turismo extranjero.
Distrito Unión	La Tatolodge (Actualmente Cerrado). Zapotal Lodge Colinas Verdes Las Orquídeas Cataratas Senderos Paisajismo	Gran importancia, atrae turismo nacional y extranjero.

Fuente: Elaboración propia con datos del INDER (2015)

La anterior tabla menciona cuáles son las principales atracciones turísticas del cantón de Montes de Oro, la mayor parte de las empresas reconocidas se ubica en el distrito la unión, y dentro de ellas se mencionan a 2 de las PYMES en estudio, Colinas Verdes y Cabañas Las Orquídeas, por razón de haberse formado hace ya algunos años atrás y estar establecidas legalmente como una PYME, también es de gran importancia la mención de senderos, cataratas y paisajismo.

Seguido de lo anterior, hay que destacar la importancia de que el área de Zapotal cuenta no solo con las PYMES mencionadas si no también con todos los atractivos descritos en el distrito la Unión, por ejemplo, el paisajismo se puede notar desde el centro de Miramar donde se termina la división geográfica y se empieza a subir a las altas montañas del cantón Oromontano, Es ahí donde el contraste climático cambia radicalmente y gracias a esto en los pueblos se notan zonas completamente verdes y frescas.

Considerando que Zapotal está visiblemente situada en su geografía más alta que los demás pueblos, se da a fuerza un fenómeno más cálido y frío en sus montañas, ayudando en forma positiva a la práctica del senderismo, donde se puede ver diferentes tipos de flora y fauna dentro de los recorridos con que cuentan las cuatro PYMES en estudio, y aunque es de clima muy frío también dentro de alguna propiedad se pueden disfrutar de chapuzones en las cataratas que adornan su paisaje.

Tabla 6

Principales actividades productivas del cantón de Montes de Oro.

Montes de Oro	Actividad principal
Miramar	Actividades de Industria, Servicios, Comercio y Turismo
Unión	Actividades de Industria y Servicios
San Isidro	Actividades de Turismo

Fuente: Elaboración propia con datos del INDER (2015)

Por lo que se refiere a las principales actividades productivas del cantón, en la tabla que se muestra con anterioridad, para el distrito la Unión, es el único que no hace referencia al turismo en sí; sin embargo, se representa con producción en industria y servicios. Ahora bien, si se relacionan las actividades que las PYMES están produciendo y vendiendo a sus clientes, esto se puede interpretar en forma más clara como servicios de turismo. Así pues, con esto queda claro que el cantón de Montes de Oro es representativo con esta actividad y en todos sus tres distritos.

Tabla 7

Áreas de protección del cantón de Montes de Oro

Montes de Oro	Nombre de área de Protección	Tipo	Área de protección (has)
Unión	Alberto Manuel Brenes	RB	7592, 47

Fuente: Elaboración propia con datos del INDER (2015)

El planeta tierra está en una constante evolución y cada día aparecen nuevas ideas de visionarios para la creación de mayores e innovadoras plataformas donde se construyen más y más edificaciones, lo cual da pie a un mundo más moderno y tecnológico, pero también existen instituciones y empresas que defienden y protegen el ambiente, y es ahí donde nacen las leyes de protección de la flora y fauna.

Es así que, gracias a estas leyes, existen entre varias la Reserva Alberto Manuel Brenes en el cantón de San Ramón compartido en una menor parte con Montes de Oro, con su colindancia en el área de estudio en Zapotal, como es mencionado en la siguiente cita.

...la reserva biológica Alberto Manuel Brenes tiene un área de 7800 hectáreas y se localiza en el noreste de Costa Rica, en el área de conservación cordillera Volcánica Central. Según la división administrativa del país, se localiza en los cantones de San Ramón y Montes de Oro, pertenecientes a las provincias de Alajuela y Puntarenas, respectivamente. La mayor

parte de su área se encuentra en Los Ángeles, distrito octavo del cantón de San Ramón (Artavia y Salas, 2006).

Considerando un factor importante de pertenecer a un pueblo donde existan áreas protegidas de gran importancia para el medio natural se recalca que los lugareños sienten la inquietud de formar parte del proyecto y desean en algún momento la Universidad de Costa Rica se interese también en su pueblo para dirigir algunas de las investigaciones que hasta el momento tiene la Reserva AMB, y se puedan trasladar hasta ahí, con ello se daría realce y reconocimiento al lugar. Anteriormente, en una entrevista que se realizó a la señora Elizabeth Chávez, propietaria de la Finca Integral Didáctica, esta mencionó que le gustaría poder sacar un beneficio para la comunidad de las Parcelas por cuanto la Escuela esta sin uso productivo por falta de menores.

Dado que no se utiliza se podría obtener provecho para ser el centro de la investigación y las familias que habitan, tendrían la oportunidad de alquilar sus cabañas para el hospedaje y alimentación.

4.4.2 Condiciones socioeconómicas de las PYMES.

Actualmente, la economía de las PYMES se desarrolla de manera lenta pero segura económicamente, ya que los establecimientos cuentan con actividades para el público en general, siendo atrayentes a las masas.

Por otra parte, es importante mencionar que Colinas Verdes, Finca Didáctica Integral y la Posada y Fonda de la señora Elizabeth Chávez, así como el Trapiche de Alejandro Méndez cuentan con establecimiento propio, en cambio los actuales administradores de Cabañas Las Orquídeas deben pagar un alquiler a la Asociación, en este punto es bueno aclarar que Colinas Verdes no trabaja en convenio con TRC con el pueblo de Zapotal.

Recapitulando. lo más importante en información correspondiente a las PYMES, la agencia especializada en TRC que contrato Cabañas Las Orquídeas trae a los turistas, los cuales son distribuidos a casas de familia, donde van a dormir y posteriormente brindan un tour, por la Finca Didáctica Integral; después de eso, los llevan al Trapiche de Alejandro M. y posterior al senderismo, entre otras atracciones turísticas.

También es importante mencionar que en Cabañas Las Orquídeas implementaron por un gran lapso la idea de bailes de fin de semana, como mecanismo para fomentar otra actividad económica, con el fin de crear más recursos. Se realizaron durante los primeros años de administración, no obstante, esta actividad no generó mucho dinero; en la nueva administración las expectativas esperadas y aconsejados por la agencia en TRC, fue cancelada.

Por otra parte, en cuanto a la publicidad y mercadeo para las PYMES de interés, estas son escasas. Por el momento, no hay suficientes mecanismos para dar a conocer el lugar y ofrecer al turismo de la mejor manera de los servicios y atractivos con los que cuenta la zona. Por el momento Colinas Verdes tiene su propio mecanismo para captar la atención del cliente, donde la función es darle un poco más, ya que utilizan canales televisivos para publicitarse a nivel nacional y Cabañas Las Orquídeas trabaja también de manera fuerte en ir mejorando la inserción al mundo tecnológico.

4.5. Estrategias actuales de las PYMES en la zona de Zapotal Desarrollo empresarial

4.5.1 Finca integral didáctica Elizabeth Chávez Betty & Posada Betchy.

En la Finca Agrícola Didáctica Integral, de 6 hectáreas de terreno, se puede divisar un par de estas como de área de conservación de agua, por nacientes de recurso hídrico valioso. Además, posee una pequeña lechería y quesería, algunos de los productos que fabrica son: quesos con especias (chile, dulce y cebolla), con jamón y chile jalapeño.

Igualmente, realiza un rompopo y yogurt. Además, dentro de la finca, se crían animales como vacas lecheras, cerdos, pollos de engorde y las tilapias mojarras rojas. La finca se complementa entre sí, ya que cuenta con varios sistemas de mitigación de contaminación como “Las aguas que salen de la producción de quesos y demás productos lácteos, pasan como adición al alimento de los cerdos, la gallinaza (el excremento de los pollos y gallinas), y el vacuno pasa a ser abono”.

Seguido de lo anterior, el abono de vaca produce mediante un método denominado *lombri-composta*, donde se utilizan lombrices rojas, que deshacen estos residuos, y los convierten en abono de aspecto de arena oscura y sin olor a excremento. Cuando son lavados los encierros de los cerdos, el excremento pasa por unas tuberías que los van descomponiendo hasta que quedan unos

pocos residuos en una especie de cuneta, luego los gases que se producen de la descomposición pasan a una cápsula donde son recolectados para ser convertidos en energía a base de gas metano.

Otra actividad, que se realiza dentro de la organización de la Elizabeth Chávez, es la siembra y cosecha de tubérculos, y caña dulce. Para ser complemento de alimentación de los animales, la caña es molida en trozos diminutos, casi polvo, mezclados con sus granos. Además, del cultivo de hierbas medicinales, donde se conocen por medio del camino de los sentidos. Además de la cría de tilapias mojarra rojas.

Por otra parte, la señora Elizabeth Chávez, posee una posada y una fonda denominada Betchy (Betty) donde aloja a voluntarios tanto nacionales como extranjeros, que en su mayoría le han brindado ayuda en su finca integral a lo largo de los años, colaborando con mano de obra en sus diversas actividades.

Actualmente, se está abriendo paso a turistas nacionales, existen la vista de diferentes instituciones de universidades públicas y privadas, así como jardines de niños y escuelas de las cercanías donde en giras didácticas conocen del clima y de los paisajes; en ocasiones se hospedan varios días los provenientes de las carreras de turismo y hotelería principalmente.

Seguido de lo anterior, las habitaciones cuentan con la capacidad para albergar a doce personas, y la parte de la fonda, corresponde a interesados que desean conocer la preparación de alimentos de su invernadero, localizado en un huerto junto a su casa de habitación, aquí recolectan los vegetales, frutas, y demás que necesiten, complementados con los productos lácteos, que se producen en la finca, para organizar, ya sean desayunos, almuerzos o un refrigerio por la tarde. Igualmente produce chileras con productos proveniente de su huerto o invernadero.

Cabe resaltar que, dentro de la casa de habitación, en su cocina, se instaló un fogón eco-amigable con el medio ambiente, ya que según indica la señora Elizabeth, es cero emisiones de humo, la cocina cuenta con el espacio para doce personas, y este fogón cuenta con una salida para tanque de gas, y parrilla.

Por otro lado, constitucionalmente los proyectos de doña Elizabeth, no se encuentran en tributación, ya que las utilidades, no son lo suficiente como para ejercer esta tarea. Anteriormente

si lo realizaba continuamente, pero sus actividades se vieron mermadas, por lo tanto, sus ingresos se vieron afectados, por lo que acudió al Ministerio de Tributación y canceló la inscripción de esta.

Organizacionalmente, sus proyectos hablando en forma general, (la Finca Didáctica, la Posada y Fonda y el invernadero de la señora Elizabeth), se encuentran inscritos en el registro de PYMES, como tales, pero no cuenta con la filosofía empresarial que debería tener para funcionar como una PYME. Es decir, misión, visión, valores empresariales, logo y otros.

Cabe resaltar que la señora Elizabeth Chávez, a lo largo de su residencia, cuenta con pequeños proyectos de decoración, aprovechando los recursos naturales, para embellecer su finca y su posada. Donde en el transcurso de los últimos meses se realizaron algunas pequeñas remodelaciones, como por ejemplo una pequeña tapia en la entrada de la Finca Didáctica, cual fue creada con ayuda externa de un profesor de la Universidad Técnica Nacional.

Dentro del análisis de campo que se realizó a la Finca Didáctica Integral, se logró desprender las siguientes fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (ver tabla 8).

Tabla 8*Análisis FODA de La Finca Didáctica Integral*

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> ● Conocimiento y experiencia en turismo rural comunitario. ● Seis hectáreas de terreno. ● Primera Finca Integral Didáctica de la zona. ● Quesería, lechería ● Cultivo de tubérculos ● Lombricomposta ● Producción de energía a base de gas metano. ● Cría de ganado vacuno, porcino ● Avicultura ● Acuicultura de tilia mojarra roja. ● Avistamiento de aves. ● Senderos. ● Camino de los sentidos ● Posada y fonda ● Fogón eco- amigable. ● Huerto/ invernadero 	<ul style="list-style-type: none"> ● Inscribir sus empresas en el registro de la propiedad. Pagar los impuestos de sus sociedades.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ● La no potencialización de los nombres comerciales de la finca integral, y respectivos posada y fonda. ● Abandonar la bandera azul. ● Abstener al pago de impuestos tributarios. ● Falta de control de pago de entrada a la finca, cuando son contactados por las demás empresas de la zona, cuando solicitan tours a la finca. a modalidad de turismo rural comunitario 	<ul style="list-style-type: none"> ● Competencia directa monte verde. ● Monte verde, posicionado en la mente del turista nacional y extranjero como turismo rural. ● El estado de las calles, accesibilidad un poco limitada. ● La poca recepción telefónica y de internet de la zona.

Fuente: Elaboración propia con estudio de campo, 2019

4.5.2 El trapiche de don Alejandro Méndez Cruz.

Esta propiedad cuenta con unas diecisiete hectáreas de tierra, de las cuales posee construidos menos del 10%, posee una pequeña casa donde habita su propietario, el señor Alejandro Méndez y a pocos metros de la casa de habitación, se puede divisar el molino, la paila (especie de olla donde se cocina el jugo de caña extraído en procedimientos anteriores mencionados).

Por tanto, la infraestructura es limitada; por ejemplo, no cuenta con un servicio sanitario para uso exclusivo de los visitantes o turista en general y en menores circunstancias, personas con capacidades limitadas, por tal motivo se tiene que utilizar el sanitario de la casa de habitación de don Alejandro, y con ello se entra en la incómoda situación de que en ocasiones se encuentra en desorden, como hace mención este.

También, se puede identificar en cuanto a infraestructura de esta propiedad, que el techo donde manipula su materia prima se encuentra en condiciones de oxidación bastantes avanzadas. Además, el suministro de agua es brindado por una ASADA, y dentro de los límites de la propiedad, se encuentra una naciente que igualmente es aprovechada en la elaboración de los dulces.

El señor Alejandro no tiene rotulada ninguna zona de su terreno, el sector de lavado no es precisamente uno como tal, únicamente se encuentra un lavadero de cemento y las instalaciones de tubería, pero no se encuentra correctamente construido, ya que cuando se lavan los moldes de las tapas de dulce, el líquido moja los pies de quien lo realiza, y esa agua no tiene una tubería convencional, la cual desvíe correctamente las aguas residuales, desaguando por la pendiente de la finca.

Asimismo, don Alejandro tiene un cultivo de caña alrededor de su finca, pero menciona que debe de incurrir a realizar una siembra más amplia, ya que no está dando abasto con la cantidad de dulce requerido. Igualmente menciona que debe hacerlo debido a que, a finales del año 2019, se encontrará atendiendo cerca de cincuenta y dos grupos de turistas que en su mayoría son europeos, acompañados con una guía turística.

Unido a lo anterior, las tareas se realizan en colaboración de las cabañas Las Orquídeas que sirven como sus intermediarios. Tiene cultivado igualmente café y otros árboles frutales, que seducen a muchos tipos de aves diferentes del sector. Cabe destacar que contrata a una o dos personas para la temporada alta y con esto ayuda a la comunidad brindando trabajo a sus vecinos jefes de hogar, Méndez menciona que, en las ocasiones donde se ha retrasado la llegada de los visitantes, es debido a las condiciones del camino, pues este es de lastre o piedra, lo cual hace dificultoso el ingreso.

En cuanto a la competencia, mencionó que sí tienen, pero que él cuenta con una ventaja, el acceso y la relación de cooperación entre PYMES, ya que el trapiche se encuentra más cerca de la empresa Cabañas Las Orquídeas, la cual se encarga de enviarles turistas.

En este sentido, resalta que a los grupos de turistas visitantes les atrae de gran manera la forma tradicional y rústica en que su trapiche trabaja, continuando con la usanza de los bueyes en la elaboración de las tapas dulces, el sobado, melcochas y demás productos derivados de este. Es más, los mismos turistas en la mayoría de las ocasiones, solicitan participar empujando la moledora de caña, para poder vivir la experiencia plenamente como en antaño.

Según don Alejandro, los grupos que arribarán al trapiche vendrán con un guía, (su nivel académico llegó hasta el sexto grado de primaria), es decir, en la época de niñez “no se acostumbraba a estudiar más para dedicarse a labores de campo”. Afirmar que ha tenido que aprender durante los últimos cuatro años, a manejarse con los turistas, a hablarles, aunque no entiendan.

Al mismo tiempo, menciona que no continuar con sus estudios sí le ha afectado en cuestiones de entender el cambio de dólar, las complicaciones con el idioma, y el trato hacia los visitantes, pero gracias a su personalidad amable y sociable ha podido solucionar las dificultades de interacción. El señor Méndez afirma que, es necesario recibir capacitaciones, ya sea del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) o del Instituto Costarricense de Turismo, para mejorar.

Por otra parte, el trapiche de Alejandro no se encuentra registrado en el registro de la propiedad como PYME, además no tributa a ninguna municipalidad debido a que las utilidades de

su empresa como tal no se lo permiten, tiene una actividad de supervivencia, por decirlo en términos sencillos. Además, que no cuenta con misión, visión y valores establecidos.

Además, otro aspecto donde carece un amplio conocimiento la MIPYME, es en la organización empresarial, debido a que el propietario la mayoría del año trabaja solo; no obstante, en ocasiones contrata a una persona que le asista con las labores. Así que no tiene habilidades sobre manejo de conflictos, sistemas de recompensas y demás aspectos administrativos.

Actualmente, cuenta con servicio telefónico en su casa de habitación, pero no con el servicio de internet, debido a esto, no se promociona de ningún modo, la única publicidad que recibe según lo indicado es la más tradicional, de boca en boca. Aunque afirma que se está convirtiendo en un aspecto necesario para su labor, porque de esta manera, puede subir a cualquier red social, cómo trabaja y que pueden encontrar sus potenciales visitantes con una sola foto. Además, menciona que no ha querido realizar mucha propaganda, ya que considera que primero debe incrementar el cultivo de caña, para poder dar abasto con la cantidad de visitantes.

Seguido de lo anterior, el señor Alejandro Méndez mencionó que en ocasiones ha abonado con desechos orgánicos los cañales y todos los desechos de la producción, son reutilizados dentro de la finca, y debido a estos factores los cañales han crecido notoriamente. Por lo tanto, considera asistirlos, para que estos produzcan en mayor cantidad.

Otro aspecto para considerar es el uso ambientalista de los recursos, ya que el propietario no quema el cañal, solo corta la caña que va a necesitar, indicando que corta la caña madura, y deja la que aún se encuentra en desarrollo para crecer por un tiempo más. Por tanto, sus producciones de dulces casi no tienen afectaciones negativas en el medio ambiente.

Algunas innovaciones que tiene organizado realizar:

- Construir un servicio sanitario disponible y rotulado para los turistas.
- Tiene en encargo la elaboración de una carreta típica para iniciar pequeños recorridos por la propiedad.
- Visualiza en el futuro, crear unos pequeños *souvenirs* artesanales para la venta.
- Rotulación de cada árbol en las cercanías para que cada turista tenga el conocimiento científico de a qué familia del reino plantea, pertenece.

- Establecer relaciones comerciales con las demás PYMES de la zona, no sólo de Zapotal, sino de Miramar, como los ha realizado con la empresa Cerro El Encanto, donde ha podido brindar muestras de sus productos y han tenido mucha aceptación en el turista.

De esta manera se desprende la siguiente información sobre ésta PYMES.

Tabla 9

Tabla Análisis FODA Trapiche Alejandro Méndez

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> ● Carisma ● Excelencia en el trato al cliente ● La experiencia ● Terrenos con posibilidad de expansión ● Conocimiento amplio de las labores que se ejercen en el lugar. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Actividad que realiza es muy rústica y tradicional ● Muy poca competencia en el Cantón Montes de Oro ● Recibe un gran número de visitas cada día de la semana que se dedica a la movilidad de dulce. ● En semana santa, fin de año, así como las vacaciones de medio año, la cifra de visitas a la empresa aumenta.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ● No cuenta con alguna persona que hable algún segundo idioma. ● Relación nula con medios de comunicación, por ejemplo, Facebook, Instagram, WhatsApp. ● No cuenta con servicios sanitarios para los visitantes. ● No hay una pila que se adecue a las necesidades de los visitantes para el lavado de manos. ● En temporada de lluvia el acceso a las instalaciones propias del trapiche se hace incómodo ● Carencia de la ley 7600 ● Poca infraestructura ● Poco reconocimiento a nivel de provincia o país por no estar activo en las redes sociales. ● No cuenta con los debidos permisos sanitarios 	<ul style="list-style-type: none"> ● La existencia de dos trapiches más en el pueblo de Zapotal ● Posibles complicaciones por no contar con un adecuado acceso para personas con alguna discapacidad física. ● Cambios fiscales, legales o ambientales en la zona ● Cambios en los gustos y preferencias de los clientes

Fuente: Elaboración propia con estudio de campo (2019)

4.5.3 Cabañas Las Orquídeas.

Primeramente, las Orquídeas actualmente cuenta con los permisos del Ministerio de Salud, aunque estos se deben renovar nuevamente para este año 2020. También es de importancia mencionar que la organización no cuenta con una declaratoria turística brindada por el ICT, certificación que le brindaría varios beneficios; como ser parte de la página oficial del Instituto Costarricense de Turismo, y con esta podría optar por la categoría de Essencial-Costa Rica.

Por otra parte, con respecto a la materia prima del restaurante, el señor Juan Carlos Chavarría se actual administrador, menciona que el 40% de las verduras, los lácteos son adquiridos en la zona, aunque implique un costo más elevado, además menciona que se compran por semana entre cuatro y cinco cartones de huevos. Esto es importante ya que le permite obtener productos orgánicos de excelente calidad, además de brindar una cadena de distribución en el área de estudio

Es relevante mencionar una situación problemática real que actualmente están enfrentando debido al nuevo sistema tributario del Gobierno costarricense. Doña Fressy y don Juan Carlos aducen que, por medio de la innovación de la factura electrónica, están teniendo problemas, ya que las otras empresas con las cuales trabajan tributan con dificultad, pues no cuentan con los requisitos solicitados actualmente, por el poco ingreso económico, pues ellos dependen de las visitas de los turistas que vienen por medio de Cabañas Las Orquídeas. Por esta razón, trabajadores del ICT, les recomendaron que la empresa pasará a formarse como Agencia de Turismo Rural Comunitario y así, pueda cumplir con estos requerimientos empresariales.

Además, tomando en cuenta un factor importante durante la investigación, como lo es la empleabilidad, la empresa Cabañas Las Orquídeas, según informa los señores Chávez y Matamoros, directamente produce tres empleos fijos, indirectamente con turismo rural comunitario a doce familias, mediante alianzas estratégicas por el proceso de modalidad casa familia, aspecto mencionado en los párrafos anteriores.

Según los administradores junto con sus trabajadores de Las Cabañas Las Orquídeas piensan que las dificultades a las cuales se enfrentan en la atención al cliente son principalmente dos: una, es la interacción con los clientes por motivo de la barrera del idioma, pues, por ejemplo, en el matrimonio Chaves Matamoros solo se posee conocimiento de un inglés básico.

Doña Fressy Matamoros Cascante menciona que actualmente se encuentra en replanteamiento de su marca empresarial, en proceso de tener un nombre propio para su agencia, utilizando actualmente Cabinas Las Orquídeas y su logo, una Orquídea morada con amarillo, pero por ser estos de pertenencia a la asociación, aduce que la encargada de los aspectos de mercadeo le recomendó elaborar un nombre con su respectivo logo y asimismo confeccionar la misión, visión y valores de las pymes, por cuanto no cuentan por el momento y como parte de la filosofía empresarial, que son tan fundamentales.

Cabe mencionar que ambos administradores poseen estudios de secundaria incompleta debido a que se encuentran rezagados en el bachillerato, con la materia de matemáticas pendientes, lo que llevó a la señora Matamoros a mencionar le ha afectado en ciertos aspectos durante el mando de la empresa; sin embargo, sus ganas de salir adelante y posicionarse en este campo que conlleva tanta demanda, no le quita mérito alguno en reconocerle todo lo que ha logrado hasta el momento.

Para el 2018, por el interés que mostraron como empresa y su desarrollo; Cabañas Las Orquídeas recibió capacitaciones, charlas que les ha favorecido enormemente, en temas como:

- Identidad empresarial, impartido por la señora Cinthya Castro.
- Recibieron cupo para aprender el idioma francés en el INA, pero aún no lo han recibido.
- Taller de administración ¿Cómo aceptar y cancelar reservaciones? brindado por el ICT.
- Capacitación de senderos y guías turísticos, impartido por el ICT.
- Turismo accesible, que para el 2019. Charla que les dejó aprendizaje, pues acoplaron una rampa y otros instrumentos para personas con alguna condición de discapacidad y así, puedan disfrutar de sus instalaciones.

Una de las principales razones del éxito que ha tenido Cabañas las Orquídeas, es sumarle el apoyo de otra PYMES como la del Trapiche, lo cual hace que el encadenamiento comercial les genere ganancias a ambas empresas. Esto con el fin de demostrar cómo todo el proceso de la caña de azúcar, la miel o las famosas tapas dulces y así, lograr educar sobre los trabajos rústicos agrícolas realizados por los lugareños del pasado; asimismo, la trasmisión de toda una cultura propia que se encierra en esta práctica.

Las Orquídeas también colabora seleccionando sus desechos, los cuales una vez por semana son trasladados a un centro de reciclaje, los desechos de comida los entregan a una persona que cría cerdos. Es de suma importancia rescatar la edificación de este restaurante, donde aprovecha toda la luz del día posible, por medio de sus grandes ventanales.

Por otra parte, es importante analizar el factor de ocupación en las diferentes temporadas del año en las cabañas, como lo son la temporada alta y baja. Como es indicado por los administradores del lugar, la temporada alta para ellos es de diciembre al mes de mayo, que es muy fuerte debido a las festividades de fin de año, y año nuevo entre otras. Igualmente reciben una gran cantidad de visitantes en los meses de junio -julio por las vacaciones de medio año.

De la misma forma, los propietarios mencionaron que para la empresa la mayor ocupación (ver tabla 10) se encuentra dividida de la siguiente forma:

Tabla 10

Ocupación nacional y extranjera Cabañas Las Orquídeas.

Ocupación nacional	Ocupación extranjera
<ul style="list-style-type: none"> ● Semana Santa, ● 15 de agosto, Día de la Madre, ● Fines de semana. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Lunes a viernes, usualmente es ocupado por extranjeros.

Fuente: Elaboración propia con estudio de campo, 2018

La tabla anterior, evidencia que existe una preferencia al momento de visitar la comunidad de Zapotal, donde los turistas del territorio nacional acuden a la misma los días feriados, como el día de la madre y fines de semana. Por otro lado, los extranjeros visitan a estas PYMES alrededor de cinco días entre semana.

Tabla 11

Cantidad de turistas nacionales e internacionales Cabañas Las Orquídeas.

Ocupación en temporada baja	Ocupación en temporada alta
8 personas en habitaciones como mínimo. Es decir, dos por cabaña. Sin contabilizar los visitantes que no se hospedan en las cabañas, pero que si acuden a estos aposentos por su excelente comida tradicional y atención en el servicio.	En el periodo de los meses de octubre a abril, la ocupación es alta en el 2019-2020, 52 grupos (17 personas aproximadamente por grupo).

Fuente: Elaboración propia con estudio de campo, 2019

Nota: Siendo Cabañas las Orquídeas la precursora de atraer mayor número de turista extranjero al pueblo y PYMES de Zapotal, si se viera afectado en algún momento la inserción de esta actividad, las PYMES y casas de familia que trabajan en conjunto en TRC también se verán afectadas. De esta manera se obtiene las diferentes características más relevantes para el análisis como lo son, las que se mencionan en el siguiente cuadro.

Tabla 12
Tabla Análisis FODA Cabañas las Orquídeas

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> ● Excelente atención al cliente ● Trabajan de manera encadenada y solidaria, abriendo otras oportunidades a la comunidad u otros empresarios. ● Mantiene relación constante en redes sociales ● Actividad constante en páginas como booking o trivago ● Cuentan con datáfono y Wifi en su establecimiento ● Relación laboral con agencias de viajes ● Cuenta con cabaña exclusiva para personas con algún tipo de discapacidad física. Precios estables. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Mayor reconocimiento en los últimos 5 años a nivel nacional y extranjero, por medio de la administración actual. ● Lugar selecto en el pueblo de Zapotal para reuniones y a un precio económico. Innovación en alimentación y tours
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ● Carencia de idiomas ● Poca innovación en infraestructura ● El local no es propio. Nivel académico bajo (poco conocimiento administrativo) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Posibles pérdidas económicas en cambios ambientales o físicos. Problemas con la accesibilidad del lugar, carreteras de fango.

Fuente: Elaboración propia con estudio de campo, 2019

4.5.4 Colinas Verdes.

La empresa nació por iniciativa familiar, para encontrar algún provecho económico en su propiedad, y sacar ventaja de la conservación del bosque nuboso y a las montañas verdes. Iniciaron con dos colaboradores y en la actualidad son tres contratados solo en temporada de verano, posee

7 habitaciones, personal permanente las 24 horas en las instalaciones. No hay planes de construir más habitaciones. El hotel cuenta con su propia fuente de agua potable, es de acueducto privado.

Según, el señor Wilfredo Hernández, su administrador, es el único negocio que existe en el cantón que combina hospedaje y actividades turísticas, con producción agrícola y protección del bosque. El mercado meta o el cual va dirigido todos los recursos de Colinas Verdes está enfocado en (familias y parejas nacionales).

Seguido de lo anterior, Hernández enfatizó en que las ayudas de las instituciones como ICT se han hecho presentes en las PYMES, ofreciendo múltiples talleres y capacitaciones, varias veces al año. Sin embargo, se han tenido que enfrentar a retos a los que, como PYME en la zona, la falta de promoción del destino, hay que aclarar en este párrafo, esta es la perspectiva del señor Wilfredo Hernández, donde él asegura que, si han existido ayudas por parte del ICT, donde él fue el antiguo director en la agencia de turismo del cantón de Montes de Oro.

Para Colinas Verdes y su encargado es de suma importancia estar al día con sus impuestos y obligaciones tributarias, los pagos de hacienda se realizan en recaudadores externos o vía internet, contando desde el primero de octubre del 2018 con la factura electrónica con normalidad, cuentan con contabilidad interna y también contador externo.

El señor Elizondo mencionó que conoce como propietario de la declaración turística y de sus beneficios ya que hace más de 10 años la ha tenido, también poseen el proceso de certificación de turismo sostenible. Menciona que actualmente, no existe una alianza estratégica establecida con las demás empresas de la zona, pero se encuentra con la disposición de implementar una, para mejorar sus ofertas de servicios turísticos.

Por otro lado, la relación ya sea comercial o turística con la asociación de desarrollo de la zona, no existe, ya que explican que no hay asociación de desarrollo, la única asociación es específica y tienen sus propios proyectos productivos.

Cabe destacar que el señor Wilfredo cuenta con la Maestría en Administración de negocios con énfasis en empresas hoteleras obtenido en el 2013 y Bachillerato universitario en Gestión de Turismo Sostenible obtenido en el 2011; considerando estas cualidades para Colinas Verdes. se

debe de entender del por qué quizá por razones personales deciden trabajar en forma individual y no en TRC.

Es así como se puede establecer las principales características de esta Pymes, mediante la siguiente tabla:

Tabla 13
Tabla Análisis FODA Colinas Verdes

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> ● Gran conocimiento en el ámbito turístico ● Cuentan con una declaración turística ● Poseen un posicionamiento en el ámbito turístico ● Cuentan con guías turísticos. ● Cuentan con innovación, como lo es la piscina con agua caliente, la cual le han brindado mucho reconocimiento a nivel nacional. ● Inglés como segunda lengua. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Oportunidad de innovación en infraestructura. ● Calidad de servicio de comidas
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ● Entrada principal con poca visibilidad. ● Recursos humano-limitados ● Segmento de mercado no identificado(claro) ● Escasa comunicación con los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> ● Existe una vasta competencia en la zona ● La accesibilidad al lugar es específica (vehículo 4x4) ● Problemas de permisos ambientales.

Fuente: Elaboración propia con el estudio de campo (2019)

4.6. Modo operacional de las Pymes en el área administrativa dedicadas a la actividad del turismo rural comunitario en la comunidad Zapotal

Cabañas Las Orquídeas es una PYME que brinda estadía establecida en cuatro cabañas, donde actualmente en el 2020, una es para el turismo accesible, con capacidad máxima de cuatro personas, también la empresa tiene alianzas con otras casas de familia de la comunidad, las cuales alojan a los huéspedes que vienen a la empresa. Asimismo, los clientes saben de este aspecto

mucho antes de llegar, por ende, seleccionan de fotografías que le brindan y ellos eligen donde hospedarse.

Cabe resaltar que cada cabaña está equipada con internet, una mesita de noche, una televisión, baño privado, restaurante entre otros beneficios. La alimentación es brindada en el comedor del restaurante, cuando son grupos de extranjeros la agencia intermediaria informa a la empresa las preferencias de ingesta alimentaria, y si estos futuros visitantes tienen algún tipo de alergias y cuales son veganos para que su comida sea la adecuada para su estadía.

Seguido de lo anterior, la modalidad casa de familia, funciona de la siguiente manera:

La casa de una persona es fotografiada, la propietaria brinda información relevante como la capacidad de individuos que puede hospedar, la distribución de las habitaciones, las zonas comunes, mediante una agencia intermediaria en otros países con alcance en Costa Rica, los huéspedes interesados seleccionan la casa que más se adecua a sus necesidades o gustos o preferencias. Además, en ocasiones los visitantes que deciden esta modalidad desayunan en estas casas, y cenan, pero algunas veces deciden ir hasta las cabañas (Las Orquídeas), la señora Fressy menciona que, el desayuno brindado en estas casas debe estar bien balanceado, brindar en su servicio de alimentación: pan casero, frutas, quesos, café (de preferencia chorreado), y demás.

Asimismo, dentro del paquete de estadía, se puede optar por clases de cocina y tour de finca, donde los visitantes son recibidos en las Cabañas Las Orquídeas, desayunan y después de eso son trasladados al Trapiche de Alejandro, donde ellos mismos participan de la preparación de las tapas dulces, sobado, entre otros, muelen la caña, hacen un recorrido por el cañal, conocen el pequeño cafetal dentro el mismo recorrido, ahí mismo pueden divisar aves autóctonas, lo cual le da más valor a las actividades realizadas.

De la misma forma, en la Finca Integral Didáctica, los visitantes son ingresados a la lechería, observan el proceso de la fabricación de queso, yogurt entre otros derivados lácteos. Igualmente, hacen un recorrido por la finca donde pueden observar cerdos, vacas, y la reutilización de sus desechos dentro de la misma organización como forma para mitigar de la huella de carbono, esto debido que todos los encierros de los animales se encuentran conectados mediante tuberías y

sus aguas son purificadas mediante lirios de agua, que se utilizan para regar los cultivos; y las heces se convierten en abonos para los mismos.

Después de terminar este recorrido, son trasladados a casa de doña Elizabeth Chávez (Fonda Betchy), a las clases de cocina típica, donde aprenden a realizar varios platillos típicos de la zona como el picadillo de arracache y el pan casero. Si las clases es en horario de almuerzo, preparan los alimentos y en conjunto recolectan sus vegetales y frutos del invernadero de la posada, cocinan y degustan en el lugar, lo cual es una experiencia enriquecedora para el turista y de gran valor. Luego de pasar un rato agradable y en un ambiente hogareño, sencillo y rústico, regresan a las cabañas.

Con respecto a Colinas Verdes, al no trabajar en conjunto en TRC su manera de operacionalización es de forma individual como cualquier otro lugar que ofrezca este tipo de servicios y ya se ha explicado con anterioridad su logística.

4.7. Estrategias administrativas que han implementado cada una de las Pymes en la zona de Zapotal para un mejor desarrollo económico

4.7.1. Administración estratégica utilizada.

La administración estratégica es lo que hacen los gerentes para desarrollar las estrategias de sus organizaciones. Se trata de una tarea importante en la que están involucradas todas las funciones gerenciales básicas: planear, organizar, dirigir y controlar (Robbins y Coulter, 2014, p.240).

El objetivo principal de la cita anterior desea dar mayor énfasis en los puntos que más adelante se tratarán, en cuanto al tema de las estrategias utilizadas por las pymes en el área del turismo rural, hay que tener en cuenta los pasos básicos para toda función gerencial.

Ahora bien, para los dueños o encargados de las PYMES en el área de Zapotal, está claro que desean tener éxito en sus negocios, y en algunas ocasiones han buscado la ayuda en especialistas del tema para ir tratando de incorporar la planificación de la mejor manera y que sus resultados en un futuro sean por lo que están trabajando en el presente.

En Colinas Verdes al ser un sitio de recreación y descanso, se cuenta con una piscina de agua caliente la cual funciona por medio de un calentador rústico que funge como fogón, siendo así, de un innovador método y no pasando desapercibido por los visitantes que se acercan a este hotel de montaña. Esta estrategia innovadora llama la atención de los curiosos, pues considerando el clima del lugar y las temperaturas en la localidad, quieren y disfrutan de la piscina al sentir aguas semejantes a las termales, pero en un lugar de clima muy frío.

Para la Finca Integral Didáctica su estrategia para mantenerse en las temporadas bajas donde el turismo internacional baja significativamente, son las labores de la finca, como por ejemplo, agrícolas, donde aún logra producir yogurt y quesos que coloca en establecimientos del cantón Montes de Oro y vende uno que otro en diferentes casas de habitación; además, debe alimentar y cuidar de su ganado, confecciona artesanías para su posada y casa de habitación a causa de llamar la atención del visitante cuando se instale en sus habitaciones e incentiva mayormente la cultura de la zona con artesanías propias de lugar, entre otras.

El trapiche de Alejandro Méndez, cuando no recibe visitantes en su propiedad, su estrategia para mantenerse activo económicamente es la producción de caramelos. Obvio, la producción es en menor cantidad de la que produce en los meses de temporada alta; trata de colocar sus dulces en otros establecimientos como hoteles y otros locales, con el fin de generar más ingresos. Así, don Alejandro comenta que sus dulces son vendidos por algunos hoteles de la zona.

En cuanto a las Cabañas Las Orquídeas, la estrategia utilizada por la administración actual, se basa en permanecer activo durante todo el año principalmente en la temporada baja y cuando el turismo internacional disminuye, ellos optan por menos personal; asimismo, permiten atender de forma regular a los visitantes.

Cabe destacar que para el caso de la PYME Cabañas las Orquídeas sus administradores actuales se han destacado por querer tener mejoras constantes en su planificación y buscan como establecer estrategias, ya sea dentro del TRC, ayudando a integrar y coordinar actividades en beneficio de toda la comunidad y el propio.

4.8 Innovación implementada por las PYMES en Zapotal dedicadas al TRC

El objetivo principal de este apartado es dar a conocer las estrategias utilizadas por la administración actual de las cuatro PYMES en estudio en el área de la **innovación**.

Con respecto a la PYMES de la señora Elizabeth Chávez, en su casa realizó cambios innovadores, por ejemplo, acondicionó un aposento en el cual brinda información de todos sus proyectos e historia. En él ilustra la evolución de su crecimiento empresarial, considerando que muchos de los visitantes preguntaban frecuentemente si contaba con información de sus proyectos y su desarrollo desde sus inicios; también, en el área donde normalmente se utiliza para interactuar y pasar un rato agradable de charla tomando una taza de café o té caliente, su base de concreto se cambió con una nueva y más moderna cerámica así como mobiliario nuevo para un mejor confort para el servicio que brinda a sus huéspedes

- En el caso de la Finca Integral Didáctica, apostó a la innovación en cada uno de sus servicios, ya que están interrelacionados entre sí, teniendo una conexión. Brevemente a resumir algunos ejemplos.
- Con el excremento de los cerdos se produce un sistema de biogás que abastece su energía eléctrica.
- El agua que se utiliza en el área donde manipulan los alimentos de origen lácteo como diferentes tipos de queso, natillo o yogurt es purificada luego de su uso por una laguna sembrada de lirios.
- Las vacas que tiene en el ordeño proveen la boñiga que es utilizada para formar abono para las plantas.

En el caso del Trapiche, su manera de innovación se desarrolla en varias formas, también como por ejemplo, dentro de su propiedad a poca distancia de su casa de habitación y trapiche, nace un lago, posteriormente tiene la idea de buscar estañones que se van reciclando cuando ya se acaba el alimento del ganado y decide darles un mejor uso, adecuando en forma de botes para que los visitantes tengan la experiencia de subir en ellos y hacer un recorrido por el lago, Cabe mencionar que esta actividad está abierta sólo en temporada de invierno a causa de que en el verano, el laguito desaparece.

Acerca de Colinas Verdes es primordial mencionar que ha contado con el apoyo de algunos canales televisivos pues han sido atraídos por su principal atractivo turístico, la piscina, la cual utiliza un método novedoso para calentar el agua. Este elemento innovador, creativo y eco-amigable con el ambiente, les da un plus a las cabañas y la diferencia del resto. Gracias a este tan innovador invento de la familia Elizondo, los huéspedes que ahí llegan a pasar unos días de descanso y relajación, se sienten en un lugar único, descubren la magnífica oportunidad de poder consumirse en calientes aguas, las cuales llegan a 38 grados en el interior de la piscina, y 18 grados en el exterior, en un lugar con un clima sumamente frío y nuboso.

Cabe mencionar que Cabañas Las Orquídeas, tiene deseos de innovación para crear un crecimiento económico mayor. Están conscientes de la necesidad de apertura y utilización de las tecnologías de la información, por ejemplo, uso de páginas web de turismo como Booking, Airbnb, Expedia, entre otros. Además, está planeando agregar más atractivos en su oferta, por ejemplo, ofrecer un tour a la catarata de la zona; también, realizar otro por la reserva Alberto Manuel Monge Brenes, esta misma abarca sectores de San Ramón, Guanacaste, Monteverde y Arancibia. Según afirma el señor Juan Carlos, quien se capacitó como guía turístico de la zona, que la misma reserva cuenta con 248 hectáreas de terreno; la administra la Universidad Costa Rica, en conjunto con el Instituto de Desarrollo Rural (INDER).

4.9. La estructura organizacional en cada PYMES en Zapotal

La estructura organizacional según Robbins y Coulter (2014) es el dividirse las labores y responsabilidades, que cada departamento tenga su líder y asignar las tareas administrativas (organizar, o controlar), en los puntos donde cada quién tenga su mayor afinidad, estableciendo siempre la relación cordial entre todos sus individuos y grupos de trabajo, sin dejar de lado, que el superior merece todo el mayor respeto, pero que sea de forma recíproca y velando porque los recursos se manejen de la manera más transparente posible.

De acuerdo con las visitas de campo realizadas a las PYMES de Zapotal, la estructura que en ellas se utilizan está acorde con lo citado, ya que las cuatro tratan en todo momento de que exista la mayor afinidad en cuanto a la relación con sus colaboradores. Puede que exista en algún momento tareas administrativas que no se realizan de la mejor manera, pero siempre están abiertas al diálogo y dispuestas a mejorar en todo momento.

Por ejemplo, en la PYME Cabañas Las Orquídeas, su encargada comentó que les gustaría poder tener mayor posibilidad en cuanto a pagar el aguinaldo completo a sus colaboradores, y que, por falta de dinero, aún eso no se había podido realizar, pero espera muy pronto las ventas suban y con esto, lograr que cada uno tenga lo que le corresponde según la ley.

Por otro lado, tratan también de incentivar a sus ayudantes, quizá no monetariamente pero sí les da un presente en su cumpleaños, día de la madre o padre, les muestra en todo momento el interés y agradecimiento, les hacen sentir importantes y que valoran la ayuda brindada con su disposición. El un libro de recursos humanos Idalberto Chiavenato menciona la importancia que representa los empleados para llevar al éxito una la organización.

Las personas son socios de la organización y los únicos capaces de conducirla a la excelencia y al éxito. Como socios, las personas hacen inversiones en la organización (en forma de esfuerzo, dedicación, responsabilidad y compromiso) esperando obtener ganancias de estas inversiones (en forma de salarios, incentivos, crecimiento profesional, carrera, etc.) Chiavenato (2007, p. 20).

Del mismo modo lo hacen Colinas Verdes, estas dos PYMES trabajan con una similitud en cuanto a sus colaboradores teniéndolos en cuenta en su estructura organizacional. En cuanto al Trapiche de Alejandro M, y Finca Integral Didáctica, están en proceso en su estructura organizacional.

En el entorno actual, las alianzas estratégicas se han convertido en una exigencia competitiva. Las empresas deben utilizar estos acuerdos para no solo conseguir aquellos activos que necesitan, sino también para desarrollar nuevos activos en los que basar nuevas ventajas competitivas. El objetivo de toda colaboración debe ser el establecimiento de alianzas estratégicas duraderas, en las que exista confianza plena entre los socios y donde los activos se empleen para satisfacer las necesidades de las empresas participantes de la colaboración (Camisón, Cruz, González, 2006, p.726).

Se debe fomentar el desarrollo y el mantenimiento de relaciones que aporten valor a la organización. En cuanto a las alianzas estratégicas que dan beneficio a las PYMES y así puedan

surgir con mayor posibilidad trabajando en conjunto, al establecer lazos entre ellas y que estos lazos sean duraderos, beneficia a todas las partes involucradas.

Como se menciona en la cita anterior, en la actualidad las empresas utilizan las alianzas estratégicas para trabajar en conjunto por el mismo objetivo de incrementar sus activos. En el caso de las pymes en el área de Zapotal, este punto es de sus principales, para así poder brindar a sus visitantes una mayor variedad de servicios, ya que cada una de ellas se complementan, ofreciendo por tanto esto, ventajas competitivas.

Por ejemplo, el centro turístico Cabañas Las Orquídeas, se organizó de una manera más estructurada para fomentar las alianzas entre ellas, logrando contratar los servicios de personas especializadas en mercadeo en el área de turismo, logrando con ellos captar el interés de grupos europeos que constantemente se han estado hospedando en la zona de Zapotal.

Es decir, el grupo de turistas se dividen en diferentes lugares para su hospedaje, así como la alimentación, no solo se establecen en Cabañas las Orquídeas, ellos están atentos a que la comunidad participe en las actividades que se les brinde en los servicios ofrecidos. Además, se les brinda el tour al trapiche donde se puede notar la alianza estratégica que utilizan ya que hacen que la visita sea más enriquecedora en cuanto a conocer la cultura propia del sitio.

Dicho de otra manera, cada PYME tiene algo que ofrecer, aunque no sean empresas grandes, simultáneamente se brinda la ayuda para que todos puedan generar ingresos económicos por medio del turismo rural, también las Cabañas las Orquídeas están en contacto con la Finca Integral Didáctica, donde, además, se realiza el tour.

Por ende, es importante mencionar que para obtener un ingreso económico relevante para las PYMES de la zona es relevante realizar diversas gestiones empresariales, las cuales ayudarán a mejorar constantemente sus servicios, con eso lograr aumentar el ingreso de turistas y por consiguiente aumentar el ingreso monetario para las PYMES, por eso se mencionara a continuación en qué consiste la gestión empresarial.

4.9.1. Gestión empresarial utilizadas por las PYMES en Zapotal.

La adopción de actitudes medioambientalmente comprometidas ya no es solo un tema de ética y responsabilidad social, sino que ha crecido hasta convertirse en un puntal del cambio hacia modelos de gestión empresarial basados en el concepto de sostenibilidad. Conceptos como producción limpia, desarrollo de nuevas tecnologías y procesos más compatibles con la protección del entorno natural, internalización de costes ambientales o calidad medioambiental, se han convertido así en partes vitales del trabajo directivo (Camisón, Cruz, González, 2006, p.431).

El enfoque principal de la cita anterior pretende explicar la manera en que las pymes de Zapotal dirigen sus servicios ofrecidos en el área de turismo rural comunitario a sus clientes. Hay que destacar la manera en que ellos trabajan con los recursos que poseen, pero de una forma amigable con el ambiente, adoptando e incrementando medidas que ayudan a alargar por más tiempo sus atractivos.

4.9.2. Normativas/Reglamentos.

En toda empresa deberían existir normas o reglamentos, externos e internos, que se deban cumplir para llevar a buen término las actividades diarias, las entidades gubernamentales exigen que se cumpla con ciertos requisitos para la funcionalidad de cada empresa, según el área a la que pertenecen, estos se llamarían los reglamentos externos (si no se cumplen) las instituciones estarían obligados a actuar de la manera que corresponda.

Por otra parte, están los reglamentos internos, los cuales utilizan las empresas para poder resolver algún tipo de problema que se presentará en las actividades diarias, ya que con esto los gerentes dan a entender a sus empleados, que, si no cumplieren con las normas establecidas, se verían en la obligación de sancionarlos de la manera que mejor crean conveniente. Como se menciona en la siguiente cita: "...cuando existen pocas políticas y normas, el rendimiento es inconsistente" (Ichak, A.sf, p.28). Recopilando lo más importante, en cada PYME del área a investigar se pudo constatar que no está implementando ninguna normativa interna. En el caso de Cabañas las Orquídeas, existe la posibilidad para llevarlo a cabo, pero aún no se sabe con exactitud cuándo.

El sistema de normalización más conocido es la familia de normas ISO 9000. Posteriormente, la exigencia de acreditar el comportamiento y la conformidad de la empresa en los aspectos medioambientales, laborales y éticos ha inducido el desarrollo de nuevas normas que permitan su certificación, como son las normas ISO 14000, la norma UNE 81900EX- sobre Prevención de Riesgos Laborales y la norma SA 8000 sobre Responsabilidad Social (Camisón, Cruz, González, 2006, s/n).

Este texto trata de exponer de una manera simple si, las PYMES de la zona de Zapotal cuentan con todas las normas establecidas por las entidades gubernamentales de la zona a la cual pertenecen.

Requisitos según Financiero (2015)

- Registrarse como Pymes ante el Sistema Empresarial Costarricense (SIEC), del ministerio de economía, Industria y Comercio, que exige cumplir con por lo menos 2 de 3 requisitos del artículo 3 de la ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas.
- Cumplir con la solicitud de uso de suelo, permiso de funcionamiento y patente Municipal.
- Deben registrarse ante la Caja Costarricense de Seguro Social, como patrono si cuenta con al menos 1 empleado y registrar a sus trabajadores
- Inscribirse ante la Dirección General de Tributación Directa.

Tabla 14
Requisitos para inscripción de una PYMES

Requisito	Cumple/no cumple
Registrarse como Pymes ante el Sistema Empresarial Costarricense (SIEC), del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, que exige cumplir con por lo menos 2 de 3 requisitos del artículo 3 de la ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas.	
Cumplir con la solicitud de uso de suelo, permiso de funcionamiento y patente Municipal	
Deben registrarse ante la Caja Costarricense de Seguro Social, como patrono si cuenta con al menos 1 empleado y registrar a sus trabajadores.	
Inscribirse ante la Dirección General de Tributación	

Fuente: Financiero, 2015.

Nota: · El trapiche no está registrado como una PYME, por lo tanto, no se tomará en cuenta en ningún requisito.

Es importante mencionar que las PYMES, Cabañas Las Orquídeas, Cabañas Colinas Verdes y Finca Didáctica Integral, están registradas como PYMES, por ende, deben de cumplir con el cuadro antes mencionado.

4.9.3. Publicidad.

En este punto de análisis, algunas de las PYMES han aprendido a sacar provecho en distintas redes sociales, llamando la atención en diferentes actividades que realizan, con ello saben que los turistas van a querer conocer de los servicios que venden, ya sea en el área de la gastronomía, hospedarse en las cabañas o hacer un recorrido por los senderos en bosques nubosos y disfrutar de la flora y fauna del lugar, como es el caso de Cabañas las Orquídeas, donde están implementando postear videos e imágenes en sus cuentas de Facebook o Instagram, donde anteriormente no lo hacían.

Por otra parte, El Trapiche de Alejandro no conoce ningún medio electrónico como dar a conocer de sus servicios, en este caso su encargado lo trabaja por medio de boca en boca, recomendaciones que se hacen entre los clientes y siendo una herencia de sus antepasados, el lugar es muy reconocido en el cantón. Asimismo, pasa con la Finca Integral Didáctica, donde su propietaria no cuenta con el tiempo para estar conectada a las redes sociales, dificultando un poco el que se conozca del sitio de no ser por grupos de estudiantes en su mayoría.

Por otro lado, es cada vez más frecuente que las bases de datos electrónicas permitan conocer datos más específicos sobre una industria y sus organizaciones asociadas. Prácticamente, todo lo que necesitan hacer los gerentes para conocer la más diversa información sobre la competencia es comprar acceso a las bases de datos (Robbins y Coulter, 2014, p.230).

Como es señalado en la cita anterior, los dirigentes de una institución sean cual sea sus actividades, se les facilita el tener a mano datos electrónicos para conocer, ya sea su competencia o dar a conocer de sus servicios, a todo un mercado que necesita solamente de ver imágenes o videos donde brindan información reciente, con datos que pueden suministrar la información necesaria, ubicación o recomendaciones de personas que visitaron el lugar.

4.9.4 Marketing.

En el área de las ventas se necesita de muy buenas estrategias que den paso al crecimiento económico de cualquier actividad, es por ello por lo que, las personas que están a cargo de una empresa deben de conocer esta área. En la parte del marketing interno, no se puede satisfacer las necesidades del cliente si los encargados de dar servicio no se sienten parte de la organización, pues las ideas de venta salen de adentro de toda empresa, ellos conocen mejor que nadie qué pueden ofrecer. No necesariamente aquí existen gastos económicos es solamente la lluvia de ideas que caen para saber cómo se puede planear atraer más clientes, pero en este punto es necesario que los empleados se sientan a gusto en sus labores (Ichak , s.f., p.28).

La explicación de las diferencias entre el marketing interno y el externo pueden ser útiles para profundizar en el tema. El marketing externo equivale a los recursos que la organización invierte para vender sus servicios a sus clientes. El marketing interno equivale al tiempo y la

energía que las personas invierten para vender mutuamente, entre ellos, sus ideas, para poner en marcha un determinado proyecto (Ichak, s.f.,p. 13).

Por otra parte, en el marketing externo, es necesario contratar un equipo de profesionales en esa área, que saben cómo unir el objetivo principal de la organización con modalidades de procesos para explotar sus recursos y cumplir su objetivo. Como se menciona anteriormente, invertir recursos son clave necesaria, si se desea llevar a cabo un desempeño óptimo. Por ejemplo, para Cabañas Las Orquídeas, desde que se contrataron los servicios de la agencia profesional Maro Marketing las ventas en sus servicios han subido de forma considerable.

4.10. Relación de las pymes con Instituciones públicos /privadas

4.10.1 Municipalidad de Montes de Oro.

Según lo mencionado por el alcalde de la Municipalidad de Miramar, el señor Luis Alberto Villalobos, (2019), actualmente brindan ayuda en lo posible, para que estas PYMES a nivel cantonal se beneficien y se den a conocer por sus servicios y características autóctonas de la zona como tal. Rescata por ejemplo que se realizó en el año 2019, una expo-pymes en la cual llegaron diversas organizaciones de toda la provincia de Puntarenas, con el fin de dar a conocer a los productores locales.

También para la Municipalidad es importante resaltar los atractivos turísticos con los que cuenta la zona. Por tanto, tiene en proceso un proyecto de parque temático, con el fin de atraer mayor turismo con el objetivo de que aumente el flujo de turismo y así lograr un aumento en los ingresos de las PYMES, de toda la zona de Miramar.

Durante la entrevista el señor Villalobos, informa que ellos no tienen contacto directo con las pequeñas empresas, pero si tiene una relación estrecha con la asociación de desarrollo para las pymes, con la cual él se reúne de manera frecuente para establecer puntos importantes de ayuda a las pequeñas organizaciones de la zona, tanto económicamente cuando la municipalidad tiene presupuesto como para brindarles algún tipo de taller provechoso para las pequeñas empresas.

4.10.2 Instituto Costarricense de Turismo.

Según Avilés Kattia (2019), colaboradora del Instituto Costarricense de Turismo, es importante que las PYMES tengan declaratoria turística, porque mediante esta, obtienen muchos beneficios, por ejemplo, el recibir capacitaciones por parte del ICT, el participar en ferias turísticas internacionales, así como también obtener una categorización entre muchas otras ventajas. No obstante, tienen varios requisitos que cumplir, los cuales varían, dependiendo de la actividad que desempeña la empresa. También comentó que el año pasado se actualizó la categorización de los establecimientos que incluyen Spas, también actividades extremas como canopy, Superman, senderos y entre otras.

Por otra parte, es importante mencionar que el ICT, no brinda ayuda económica a las empresas, no obstante, ayuda de manera asesora, capacita y ayudan por medio de otras organizaciones realizan cursos como por ejemplo asesorías en barismo y servicio al cliente que se impartieron hace aproximadamente cuatro años atrás en Miramar.

Por consiguiente, el ICT brinda algunos beneficios totalmente gratis para las empresas que tienen la declaración turística, los cuales son un espacio en la página web oficial de la institución, con el objetivo que sean reconocidos a nivel internacional, también es importante mencionar que esto le permitirá obtener la marca país (esencial Costa Rica), también le permite participar en ferias internacionales que la organización plantea a lo largo del país, no obstante ser beneficiario tiene sus esfuerzos, ya que tienen un proceso de documentación que realizar.

Según lo anterior, no es obligatorio tener proyectos de bandera azul, pero la empresa que cuenta con ella la institución solo supervisa las que son de playas, las de instituciones como escuela y colegio son del Ministerio de Educación Pública (MEP) También es relevante mencionar que el ICT supervisa dos veces al año cada empresa que esté inscrita en la organización, para inspeccionar que las compañías cumplan con todos los requisitos.

Debido a que la organización está ligada a las visitas de turistas, la institución realiza estudios estadísticos de flujos de visitantes, las cuales se realizan en por segmentos, en lugares como aeropuertos tales como Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós, Juan Santa María y también en ocasiones se contabiliza en los cruceros que atracan en Puntarenas; además, las

estadísticas no se realizan por provincias y todos los resultados se publican en la página web oficial de la institución pública.

El ICT promociona a las empresas por medio de diversas ferias en las cuales se promueve las actividades y productos que cada empresa brinda a los turistas, con el fin de mejorar o aumentar el ingreso de estos a la zona; no obstante, la institución no brinda recomendaciones de una sola empresa, ya que la organización promociona al país en general no por segmentos.

4.10.3 Cámara de Turismo de Montes de Oro.

Según indica el Señor William Hernández Elizondo (2019), la institución del ICT conoce en gran medida sobre el turismo rural comunitario que ejerce la comunidad de Zapotal. Igualmente se conoce a lo interno de la cámara y también del INDER (Instituto Nacional De Desarrollo Rural), así como también, en las universidades públicas del país. (Hernández, E. W., 2019).

En las oficinas del ICT de Montes de Oro, Hernández aclara que es posible difundir información sobre PYMES de Zapotal, dentro y fuera del país, lo hacen por medio de redes sociales, desplegadas y en el local de la cámara, ubicada en las oficinas de Miramar centro. Sin embargo, aclaró que se hace difícil el convenio de tour operadoras, por el motivo de que aún Montes de Oro y sus poblados vecinos, no son destino sustentable para lo que es una agencia de viajes, y da como ejemplo la infraestructura del lugar, pues esta tendría que mejorar de gran manera para atraer mayor turismo a la zona.

Seguido de lo anterior, los requisitos que deben cumplir las PYMES se basan en llenar únicamente un formulario y verse en agenda de sesión ordinaria o extraordinaria. En el caso de los estatutos, Hernández señaló que existe por el momento 6 meses de atraso, ya que cuando la cámara se formó eran otros y no está claro ese proceso por el momento. Aclaró que los requisitos para formar parte es el interés únicamente.

Las visitas para las PYMES, de parte de la cámara, se realizan muy poco, ya que por el momento están enfocados en los estatutos y firmas de nuevos convenios, por lo tanto, estas actividades se hacen con muy poca regularidad. Por el momento comentó don William, la cámara

posee convenios con las universidades públicas, para que jóvenes estudiantes puedan realizar el TCU con los empresarios de la zona, orientando y capacitando en diferentes áreas.

Así pues, el señor Hernández Elizondo, mencionó los beneficios para las PYMES que formen parte de ella, entre ellas están, la publicidad en redes sociales, publicidad en la oficina que se encuentra en Miramar centro, cursos, capacitaciones, aclarando que, en este momento, el proyecto reciente es, horas estudiantes de universidades públicas a cada una de las PYMES para fortalecer su forma de trabajo interno.

Más adelante, su encargado comentó que se realizan las gestiones necesarias para dar a conocer los atractivos turísticos del lugar, por cuanto son pocas las opciones con las que cuentan en este momento, únicamente con *brochure* y redes sociales. Ahora bien, destacó que se quiere implementar un sistema de cajas de publicidad en diferentes empresas, pero esto es parte de un proyecto que se quiere desarrollar, con participación del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)

Para finalizar la entrevista el señor Hernández mencionó que existe el interés de conectar turismo que visite Puntarenas por cruceros a la comunidad de Zapotal, esto en planes a mediano o largo plazo, que por el momento lo más factible es el trabajar en conjunto con las universidades públicas y el desarrollo de las medianas y pequeñas empresas, es por ello por lo que se está incorporando las horas estudiantes universitarios y con ello se ayuda a los empresarios de la provincia.

4.10.4 Empresa Maro marketing, Especializada en Turismo Rural Comunitario.

Según la señora Marielos Rodríguez Obaldía dueña de la empresa MARO Marketing, estableció relaciones laborales con el turismo rural de Zapotal el 15 enero del 2018. Además, comentó lo que más le llamó la atención de conocer Zapotal y el tipo de turismo que ofrecen en la zona, la autenticidad y el servicio de calidad que brindan al cliente enfatizó que son expertos en la atención brindada, y que se cumple con todos los requisitos necesarios para tener una buena relación laboral.

Asimismo, Rodríguez experta en turismo rural comunitario, detalló que dentro de los aspectos importantes que se notó de inmediato al momento de trabajar con las PYMES de Zapotal, estaban sus ganas de trabajar y salir adelante y muy anuentes a aprender, esta es una comunidad que reúne todos los requisitos para ofrecer TRC. Señaló, los puntos fuertes en la zona respecto a un desarrollo económico futuro con la actividad de turismo, el cual consistiría en realizar estrategias que conlleve a mermar la emigración de su gente hacia otras comunidades.

Al mismo tiempo, cree necesario que las PYMES de Zapotal se especialicen en cursos en el área de la administración, contabilidad, curso de guías locales, así como también manejan sin dificultad el idioma inglés, para que logren mayor reconocimiento a nivel nacional e internacional.

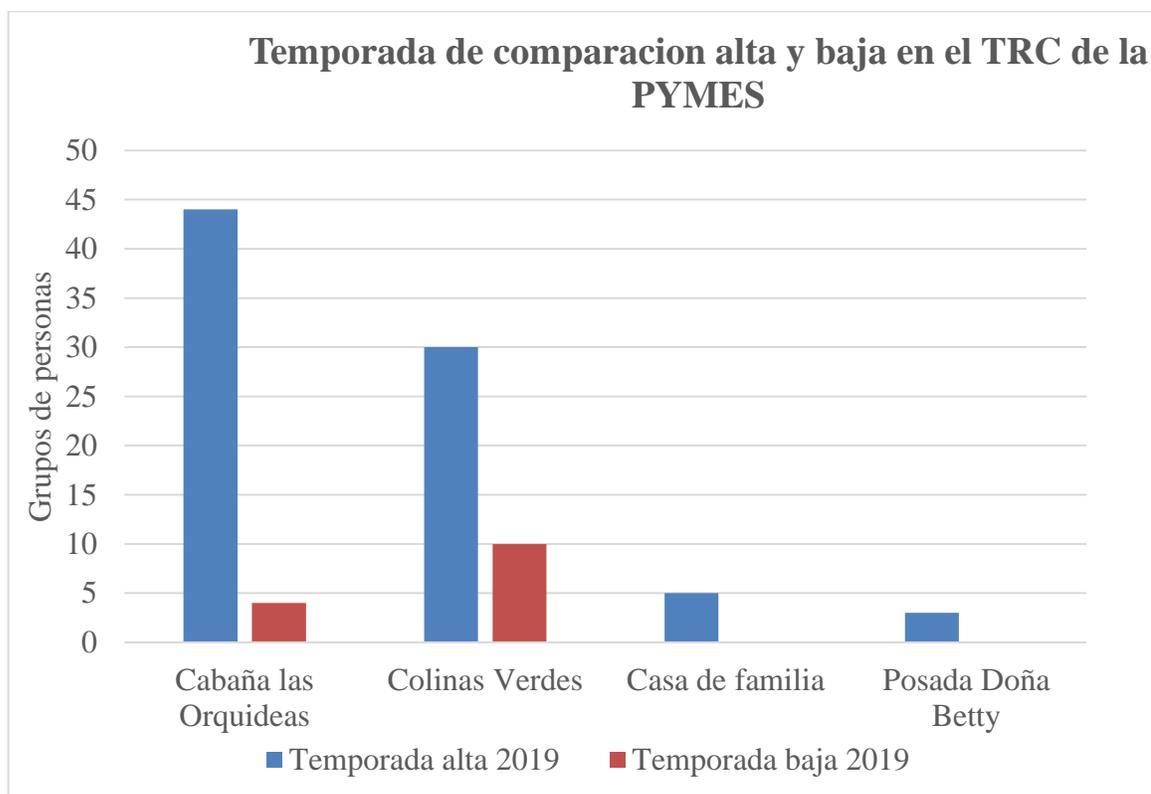
Por otra parte, la directora de la agencia MARO Marketing reconoció que actualmente ayuda a las PYMES de Zapotal para agregar una mayor innovación. Esto lo hacen dándolos a conocer con las agencias de viajes a nivel de la gran área metropolitana (GAM) y estos forman parte de sus redes sociales, hay una agencia de viajes con declaratoria turística en donde forman parte de su oferta.

Para concluir, cabe resaltar que Rodríguez recalcó el nivel de preferencia de los turistas, que obtienen las PYMES de Zapotal, esto es positivo, de acuerdo con la ubicación y su cercanía a Monteverde.

4.11 Condiciones relevantes de la zona de Zapotal para el presente estudio.

Tomando en cuenta todo lo descrito en el análisis anterior, es que, en este pequeño apartado, se resumirá como cierre, las condiciones del área de estudio, puntuando en la siguiente tabla las características más relevantes que se obtuvieron de las PYMES de ZAPOTAL, en las visitas de campo al lugar.

Gráfico 1. Temporada de comparación alta y baja en el TRC de las PYMES de Zapotal, 2019



	Cabaña las Orquideas	Colinas Verdes	Casa de familia	Posada Doña Betty
Temporada alta 2019	44	30	5	3
Temporada baja 2019	4	10	0	0

Fuente: Elaboración propia con estudio de campo, 2019.

Lo anterior, clarifica que existe una disminución o una caída importante en temporada baja en la comunidad de Zapotal, donde igualmente, las empresas de la localidad se ven afectadas enormemente con casi inexistente demanda de servicios turísticos.

Tabla 15.*Análisis FODA de las PYMES de Zapotal, 2019*

Fortaleza	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> ● Gran conocimiento del área de Zapotal. ● Grandes oportunidades de emprender su propio negocio, debido a las características de la zona en flora y fauna, así como su clima de constante nubosidad, para atraer turismo nacional y extranjero. ● Cuenta con una asociación comunitaria que se conforma para velar por las necesidades de la comunidad ● Acceso al lugar por 2 rutas diferentes, cantón de San Ramón y cantón Montes de Oro. ● Poseedora de la Reserva Biológica Alberto Manuel Brenes RB 7592,47 ● Proyectos ecoturísticos ● Área donde la riqueza natural definitivamente el principal atractivo para los visitantes. ● Provee oportunidades de investigación, monitoreo y capacitación por medio de la Reserva biológica AMB, dedicados al estudio de la flora y fauna a cualquier grupo de investigación interesado en la zona o fuera de ella. ● Diferenciación de otros productos turísticos tradicionales del cantón, como, por ejemplo: trapiches, finca didáctica y el hospedaje en casas de familias de la zona. ● Sitios naturales (montañas, cuerpos de agua dulce, reservas de flora y fauna, miradores naturales) ● Producción agropecuaria mediante prácticas tradicionales de las cuales es un 	<ul style="list-style-type: none"> ● Gran capacidad de suelo, flora y fauna para explotar turísticamente. ● Diversas charlas brindadas por personas reconocidas a nivel internacional. ● Cuenta con paisajes turísticos de gran belleza, lo cual pueden fácilmente ser potencial de inversión extranjera. ● Aprovechar la gran riqueza natural como atractivo principal. ● Rutas turísticas, como la ruta quetzal ● Atractivos, actividades, instalaciones y servicios turísticos propios de un área. ● Alojamiento (hotelero, extra-hotelero). ● Alimentación (bar-restaurantes, cafeterías, ● Recorridos y exhibiciones temáticas (exhibiciones vivas, senderismo, exhibición de prácticas agropecuarias culturales). ● Montañas (bosques de condición nubosa). ● Folclor: prácticas culturales (ordeño y molienda en el trapiche) ● Recorridos temáticos: Se pueden realizar actividades como senderismo, cabalgata y recorridos en finca integral ● Capacidad para la atracción de grupos de investigación, interesados en la zona.

<p>atractivo para el turismo no acostumbrado a este modo de vida.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Diversidad de flora y fauna (gran diversidad de especies de aves, insectos, mamíferos, anfibios y reptiles además de plantas y árboles propios del bosque de condición nubosa. 	
<p>Debilidades</p>	<p>Amenazas</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Poco interés en la parte administrativa. ● No se cuenta con vías de comunicación telefónicas accesibles para la comunidad. ● Poseen calles en mal estado. ● Carecen de un centro de policía. ● Escasez de trabajo en la zona. ● Atractivos y servicios poco conocidos hasta el momento ● Se necesita auto Doble tracción y en estación lluviosa el acceso es sumamente complicado. ● Hace falta señalización vial turística que pueda guiar a los visitantes desde el centro de Miramar hasta la comunidad de Zapotal. ● Hay carencias en cuanto capacitación para la operación de microempresas turísticas 	<ul style="list-style-type: none"> ● Gran competencia directa, la cual es Monte Verde y otras reservas biológicas del país. ● Poco reconocimiento a nivel nacional como internacional. ● Poca ayuda de parte del estado para dar a conocer la zona. ● Poca ayuda del ICT. ● Lejanía del Hospital Monseñor Sanabria. ● Difícil acceso por carreteras en mal estado.

Fuente: Investigación de campo a la zona de estudio, 2019

Por otra parte, es importante mencionar que existen diversas herramientas en el campo de las ciencias económicas, para evidenciar una problemática, para que sea más clara para los lectores. Por este motivo se han utilizado los análisis FODA, gráficos y diagramas.

Asimismo, según menciona el SPC Group, (2013), el diagrama de pescado como es comúnmente conocido trata de lo siguiente:

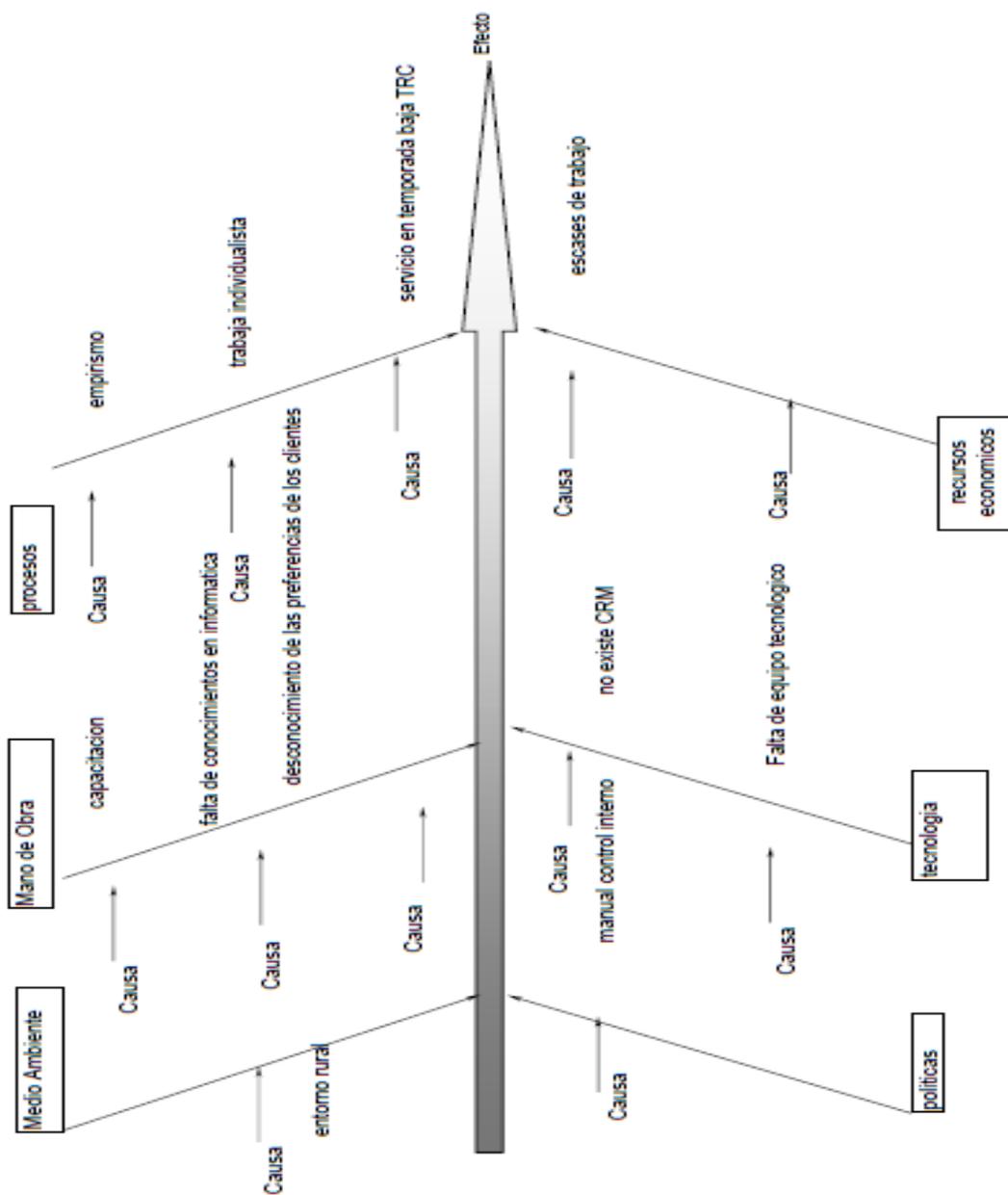
El **Diagrama de Ishikawa**, también llamado diagrama de causa-efecto, es una representación gráfica que por su estructura también se llama diagrama de pescado, este consiste en una representación sencilla en la que puede verse una especie de espina central, que es una línea en el plano horizontal, representando un problema a analizar, que se escribe en la cabeza del pescado (Párr. 1).

En este, se evidencia la problemática principal del proyecto, por cuanto las pymes de la zona de Zapotal muestran que cuentan con un porcentaje bajo de visitantes durante la temporada baja. Se indica con esta herramienta que es necesario implementar soluciones empresariales para mitigar esta problemática.

De lo anterior se desprende que esta herramienta es la representación de las relaciones múltiples de causa – efecto entre las diversas variables que intervienen en un proceso. En teoría general de sistemas, un diagrama a causal es un tipo de diagrama que muestra gráficamente las entradas o inputs, el proceso, y las salidas u *outputs* de un sistema (causa-efecto), con su respectiva retroalimentación (*feedback*) para el subsistema de control. (SPC Group, 2013, párr. 3).

Igualmente, permite determinar cuáles son los causantes de la problemática, y de ese modo, obtener una retroalimentación, para que se solucione y no ocurra de nuevo.

Ilustración 19
Diagrama de Ishikawa de PYMES



Fuente: Elaboración propia, 2020

CONCLUSIONES

Se concluye que la comunidad de Zapotal es para el Cantón de Montes de Oro, de suma importancia dentro de la oferta de servicios turísticos, ya que, en la provincia misma, existe un alto grado de desempleo, principalmente en las comunidades rurales y, en este sentido, Zapotal está ejerciendo un papel de engranaje entre el pueblo y su desarrollo económico administrativo en TRC.

El turismo rural comunitario de Zapotal cuenta con una potencia en biodiversidad, que no ha sido reconocido en la provincia. Este es un característico atributo rústico, con calor de familia y de pueblo. Además, cabe destacar que la ubicación de la comunidad de Zapotal es una ventaja para visitar, pues se encuentra a solo 55 minutos del muelle de cruceros en Puntarenas centro y a hora y treinta minutos de la GAM. Es implícito recordar que existe otra ruta desde Zapotal a San Ramón, pero el acceso no está en óptimas condiciones para transitar.

Tomando en cuenta, el transporte y la accesibilidad del lugar objeto de estudio, es limitado y específico, debido que las rutas son reducidas, la ruta más conocida es por el cantón Montes de Oro, pero esta permite arribar a la terminal de buses de esa ciudad, y tomar un único bus que acerca a los visitantes hasta el barrio de Palmital. Desde este punto, se convierte en una travesía, si no se cuenta con un vehículo propio, se debe de caminar para llegar hasta el destino turístico. La otra opción es tomar un taxi desde el centro de Miramar hasta Zapotal.

Por otra parte, se debe mencionar que las PYMES de la zona cuentan con una escasa estructura organizacional, que son principales dentro la gestión y administración empresarial como lo es la visión, misión objetivos empresariales, manuales de puestos y procedimientos; la administran de forma de lógica, es decir, saben que deben tenerlo, pero no cuentan con los conocimientos básicos en las ciencias administrativas.

Otro aspecto para considerar, en el presente apartado, es la publicidad si cuentan con esta modalidad, pero dos las principales empresas que las utilizan, Colinas Verdes y Las Orquídeas no son conocidos a nivel provincia, rara vez a nivel país.

Se determina que la comunicación en la comunidad es poca ya que solo en algunos sectores de esta existe la línea telefónica, no todas las pymes cuentan con el servicio de internet, lo cual impide demostrar en tiempo real para imágenes o videos que quieran subir los turistas que lleguen a visitar esta zona. Además, las pymes entre sí mantienen comunicación, pero su relación no es estrecha, por ejemplo, como se puntualizó en otro apartado Cabañas Las Orquídeas no está dentro de TRC, trabajo sola por su cuenta, esta información se dio a conocer dentro del trabajo de campo.

Por otra parte, es importante recalcar que las empresas ofrecen diversos tours en los cuales se pueden observar las maravillas que la naturaleza ofrece; no obstante, tiene algunos puntos muy importantes que generaría mayor impacto y haría que el ingreso de los turistas incrementara, pero estos lugares específicos no se encuentran habilitados aun, como por ejemplo, cataratas que aún están en el proceso de abrir paso accesible para que personas de todas las edades puedan visitar; por otro lado, tampoco cuentan con los permisos para su ingreso, ya que las PYMES de la zona no han solicitado dicha documentación para habilitar el acceso.

En lo que se refiere al área de salud, en la zona se cuenta con solo un EBAIS, al cual acude un doctor cada quince días, donde atiende a la población que lo requiera, por ende, esto provoca una preocupación de parte de área administrativa de las PYMES y se dieron algunos comentarios en los turistas.

También para concluir hay que hacer notar que la PYME Colinas Verdes no tiene barrera alguna con el idioma inglés puesto que su administrador Wilfredo Elizondo lo habla perfectamente, por el contrario los demás emprendedores sí.

RECOMENDACIONES

Durante la investigación a las PYMES de la zona de Zapotal se encontraron ciertas debilidades tanto externas como internas, por consiguiente, es necesario orientar a las organizaciones para lograr así que estas aprovechen sus oportunidades tanto en la parte administrativa como en la cantidad de recurso natural con la que cuentan.

Como sugerencias a estrategias para una mejor gestión, los administradores actuales de las PYMES deben comprender el significado que tiene el que puedan interactuar directamente con cada una de las personas que les visitan y hablan el idioma inglés o francés, y que hasta el momento trabajan con un guía de turismo quien les ayuda a traducir algo que quieran expresar.

Según lo anterior y teniendo en cuenta que, al comunicarse directamente con la persona, se crea un vínculo más ameno en el cual se da un intercambio cultural enriquecedor, también se puede dar un intercambio de correos electrónicos, números de teléfonos, que más adelante se representaría en posibles nuevas visitas de más turistas sin necesidad de intermediarios.

Por ello se recomienda que busquen ayuda a las instituciones dedicadas al turismo en la zona norte de Montes de Oro y entre todas sus PYMES logren conformar un grupo razonable donde exista el interés grupal y se habrá un taller gratuito exclusivo a estas personas ya que, en su mayoría, por no decir que todas, son adultos con un muy bajo o nulo nivel del inglés, donde se den lecciones en materia dedicadas exclusivamente al área que les interesa.

Además de talleres en el idioma inglés, es muy importante que las PYMES puedan tener la oportunidad de mayor aprendizaje en el área básica de la computación, así como mayor conocimiento en el área administrativa para que aprendan a crear su propia misión y se adapten a ella, por cuanto es su razón de seguir y se inspiren en su visión para lo que quieran llegar a hacer en un futuro. Conociendo estos conceptos tan básicos, se pueden diferenciar de su competencia.

Por otra parte, las PYMES de la zona investigada carecen de todo tipo de reglamento administrativo tanto en gestión interna administrativa como de control organizacional, gracias a la investigación de campo que se realizó, con respecto a la PYME Las Orquídeas, su administradora Fressy Matamoros comentó algunas diferencias que ha tenido con algunos

empleados en cuanto a seguir reglas; para especificar, ella utiliza una libreta con las diferentes tareas correspondientes del día. Sin embargo, no ha sido de mucha ayuda para evitarse disgustos.

Ante esta problemática se recomienda crear un reglamento interno con las reglas que se necesita aplicar diariamente que podrían ayudar significativamente a la hora de toma de decisiones con sus empleados; con ello sus colaboradores puedan observar diariamente las normas, y de esta manera se evite el estrés que conlleva estar recordando todos los días qué cosas están prohibidas a la hora del trabajo dentro de las instalaciones. Las reglas impresas pueden estar visibles ante cualquier colaborador, ya sea en alguna área del restaurante o en las cabañas, para tenerlas presentes todo el día.

En cuanto al Código de Trabajo de Costa Rica, en este se hace referencia a los reglamentos interiores de trabajo y en el capítulo 66 se menciona lo siguiente:

Reglamento de trabajo es el elaborado por el patrono de acuerdo con las leyes, decretos, convenciones y contratos vigentes que lo afecten, con el objeto de precisar las condiciones obligatorias a que deben sujetarse él y sus trabajadores con motivo de la ejecución o prestación concreta del trabajo (Código De Trabajo, Ley N°66, (2005, p.36).

Cabe destacar que esta iniciativa no es solo para Las Orquídeas, sino también para las demás PYMES dentro de la investigación.

Por otra parte, de acuerdo con entrevistas realizadas, existe el entusiasmo por parte de la comitiva de la cámara de turismo de Montes de Oro, basada en que los cruceros que desembarquen en el puerto de Puntarenas se les brinden el servicio del turismo rural comunitario de la zona de Zapotal.

Teniendo en cuenta que los viajeros no solo se presentan en la provincia en temporada alta, también lo hacen en los meses de baja de turistas en Costa Rica, relacionado con esto se podría decir que la economía para las PYMES en Zapotal se vería beneficiada.

Hay que tener en cuenta que las ideas por parte de la comisión de turismo pueden ser de mucha ayuda para las PYMES de Zapotal, sin embargo, existe para los extranjeros ya rutas trazadas, donde el protocolo ya indica sus horas y lugares de visita.

Seguido de lo anterior, la logística que conlleva el planear y ejecutar las ideas antes mencionadas, requiere de un esfuerzo mayor, de dinero y de agencias de viajes interesadas en la zona. Además de la preparación a toda la población de Zapotal, para poder atender de la mejor manera una actividad de tal magnitud.

Por ello para las recomendaciones en este punto de la cámara de turismo también entra la propuesta que más abajo se describe, para llegar a realizar en algún momento el desembarque de algunos turistas de cruceros en esta zona, con las ideas de innovación que se proponen se podría acaparar de mejor manera los visitantes.

Además, es relevante mencionar que durante un día cada año se realiza un evento importante como lo es la Ruta Quetzal, en la cual los organizadores de dicha actividad le recomiendan a las PYMES que se preparen con ventas y diversas actividades, ya que es una gran oportunidad de reconocimiento, debido a que a esta carrera se inscribe gran número de personas y muchas de estas, van de espectadores, por lo cual es de gran importancia el abastecimiento y preparación de las empresas, ya que actualmente no promocionan como deberían para una actividad de tal índole, por cuanto no le ha existido interés total de todas las PYMES de participar en dicha actividad.

PROPUESTA

Propuesta para las PYMES de Turismo Rural Comunitario de Zapotal

En la presente investigación es necesario presentar una propuesta de mejora, debido que esta tiene la modalidad de proyecto. La anterior se sustentará bajo la siguiente:

La idea principal de esta propuesta es demostrar mediante varios procesos, donde los métodos se interrelacionan para que las PYMES adquieran innovación y funcionalidad a través de los años. Además de que incremente su nivel de visitas al lugar, permitiéndole al sector turístico un crecimiento y desarrollo económico.

La investigación está enfocada a la modalidad de proyecto, se establece la propuesta correspondiente con la idea de que las PYMES dedicadas al turismo rural comunitario puedan innovar con los recursos que tienen a mano para generar mejores resultados durante la estacionalidad de temporada baja.

Una vez realizado el estudio de las mejoras que se pueden implementar en el turismo rural comunitario de Zapotal, explorando varios factores, como capacidades de expansión, proyección por parte de los pequeños empresarios, se formulará la propuesta de la implementación de cambios innovadores para contrarrestar efectos adversos en la temporada baja turístico de la zona con la finalidad que esta sea creada por ellos mismos. La propuesta no solo incluye la estrategia desde el punto de vista comercial, sino que también se incluye la de capacitación en áreas específicas como servicio al cliente.

Ideas para la propuesta para la comunidad de Zapotal

- Creación de una cooperativa de desarrollo de turismo rural.
- Reactivación de la lechería de la comunidad
- Creación a largo plazo de un mariposario, un serpentario, guía de avistamiento de perezosos, quetzales.
- Creación de un parque de juegos, camping al aire libre, con compras de paquetes alimentación de las zonas.
- Visitas guiadas por el pueblo, ermita, restaurantes, e invernadero de doña Betty
- Creación de una bolsa de empleo en la zona

- Tiendas de *souvenir* de las zonas.
- Participación de las actividades de acción social de la Universidad Técnica Nacional, mediante stands de las mis PYMES de TRC.
- Asociación cultural: música, poesía, retahílas, cuentos, leyendas ticas.
- Agregar a los artesanos de la zona
- La reapertura del centro turístico TATO LOGDE
- Renta de caballos.

Aprovechamiento de la infraestructura de la comunidad de Zapotal

La comunidad de Zapotal cuenta con un salón comunal, una plaza, escuela, iglesia y las PYMES dentro de esta localidad poseen edificación rústica, pero con oportunidad de mejoramiento.

Por lo tanto, es necesario brindar una propuesta de aprovechamiento de la infraestructura de la localidad, se propone una feria cultural, organizadas por las pymes de Zapotal, donde estas exhiban las condiciones ambientales y la forma de trabajar tan característico de la comunidad.

Las pymes pueden unir recursos económicos, talento humano, experiencia en la organización de eventos llamativos, evidenciando las fortalezas de la zona, como la extensa biodiversidad, precios razonables, actividades al aire libre llenas de interacción con el lugar y sus habitantes

Asimismo, una mayor presencia en redes sociales, o artículos en diarios o blogs, permiten que la información sobre turismo rural comunitario llegue a mayor cantidad de personas.

Ilustración 20: Diagrama de propuesta estrategias empresarial para las PYMES



Fuente: Elaboración propia con estudio de campo

Además, es necesaria una organización que sea el vigía del recurso histórico, nacional de las costumbres y tradiciones, específicamente del lugar. Con el fin preciso de que se genere un impacto positivo en la temporada baja, lo cual brinde a los empresarios de la zona, actividades lucrativas, pero no, implicando alto uso de recursos económicos.

Ello aunado al aumento mínimo de los días de estadía; es decir, dos días de tour guiados por las pymes, debido a que los turistas no pueden aprovechar a un cien por ciento las actividades ofrecidas por el paquete turístico. Por tanto, los futuros visitantes podrán conocer de primera mano, la cultura de Costa Rica y principalmente la de Zapotal.

Obviamente esto implica incremento en el costo de la reserva actual, pero la propuesta gira en torno a que los usuarios de estos servicios turísticos tengan en su itinerario cantidad de actividades diferentes e innovadoras, pocas usadas por otras PYMES del cantón, para atraer el mayor número de turistas que se enamoren más del lugar.

En primer lugar, es de suma importancia la creación de un grupo cultural donde se expongan, bailes típicos (Punto guanacasteco, y otros oriundos de la zona); esto para brindarles a los extranjeros y nacionales, las danzas autóctonas. Con la ayuda de los trajes típicos que son tan vistosos y llenos de color.

Ilustración 21: Trajes típicos Costa Rica



Fuente: Conozcan su Cantón Imagen con fines ilustrativos

Conozcan su Cantón

Este grupo fungirá como comité de bienvenida al pueblo, con las danzas tan características de la cultura costarricense. Esto con el objetivo que los visitantes encuentren autenticidad en lugares donde desean hospedarse. Las presentaciones artísticas se pueden realizar en un salón comunal, plaza.

Por otra parte, también dentro de la propuesta entra un pequeño grupo de intérpretes de cuenta cuentos nacionales, se puede captar la atención de los visitantes y retenerlos por más tiempo, además esta metodología a su vez, le permitirá a los nacionales revivir historias de antaño, su niñez y juventud. Además, los extranjeros les permitirá conocer otro aspecto costarricense, que aparte del famoso dicho como lo es el “pura vida”.

Igualmente se pueden incorporar las retahílas, así como las leyendas del país. Esta actividad sumergirá a los visitantes en la característica calidez costarricense, en ese ambiente familiar. Cabe destacar que estos tipos de agrupaciones son de apoyo para asociación turística de Zapotal y los costos son asumidos por esta, y se le da un porcentaje del costo del paquete turístico de dos días como mínimo a los participantes de la asociación cultural del pueblo. Otra forma en la

que las agrupaciones pueden obtener beneficios es por medio de “tips”, o donaciones de instituciones privadas o gubernamentales que así lo deseen.

Ilustración 22: Cuentos de Costa Rica



Fuente: Expresso CR

También, un factor importante que debe de incluirse, son los factores y comida típica. Con este método de captación de turísticas para Zapotal, se logrará el acercamiento de los visitantes a la cultura gastronómica de los habitantes, pues será una oportunidad para que se expongan los productos realizados de manera artesanal por parte de los lugareños asociados con muestras y producto terminado para venta.

Asimismo, se cuenta con los lugareños que realizan o fabrican artesanías, ya que los visitantes requieren de *souvenirs* de estos lugares que visitan con tanta espera, y/o anhelo de llevar recuerdos de sus visitantes a sus grupos familiares.

Ilustración 23: Zonas de camping



Fuente: Imagen extraída de Google con fines ilustrativos.

Hay que destacar que la zona norte del cantón de Montes de Oro está llena de naturaleza y que este recurso se debe proteger al máximo, por tal motivo el rumor por el cual es conocido Zapotal se ha extendido a varias partes cercanas del cantón, y muchas personas han decidido invertir en propiedades y en la actualidad son propietarias de alguna casa vacacional.

Considerando la exquisitez del clima y tranquilidad del lugar, no cabe duda de que un pueblo tan cercano a la provincia de Puntarenas y con tanto contraste climático atraería la mirada de muchos. Ahora bien, teniendo en cuenta de las cualidades que posee la zona, y que vecinos del cantón y no vecinos han querido invertir ahí, es que surge la propuesta que podría sonar novedosa para el desarrollo de las pymes dedicadas al turismo rural comunitario en el pueblo de Zapotal, pues hasta el momento no se ha innovado en este campo.

Debido a que los dueños de las Pymes en Zapotal cuentan con muchísimo terreno en desuso el cual no tendría mayor inversión al adaptar una parte de las propiedades, con mayor potencial para áreas de camping; esta sin duda sería una de las alteraciones más accesibles económicamente hablando.

La idea de acampar es pasar más tiempo en familia o grupos de amigos en lugares donde sean sanos y seguros para todos los integrantes, y es relevante mencionar que se pueda contar con las comodidades básicas para el mayor disfrute de la estancia, cómo es citado a continuación:

El espacio de terreno debidamente delimitado, dotado y acondicionado para su ocupación temporal, con capacidad de más de diez personas, que pretendan hacer vida al aire libre, con fines vacacionales o turísticos y utilizando como residencia albergues móviles, tiendas de campaña, caravanas u otros elementos fácilmente transportables (Núñez y Vincés, 2015, p.21-22).

Existen puntos muy importantes a mencionar sobre la creación de áreas para acampar, si bien es cierto que la naturaleza en la zona de Zapotal es muy abundante por el momento, no es un recurso eterno y se debe de proteger, a continuación, se mencionan ventajas que tendrían no solo las Pymes de la investigación, sino también los turistas que deseen adquirir el servicio.

- a. Disfrutar de la naturaleza sin ser explotada, detener el deterioro medioambiental y priorizar la conservación
- b. Turismo menos perjudicial practicando deportes o juegos de aventura acuáticos y terrestres para los amantes del camping
- c. Posibilidades en la creación de áreas de camping existen actividades tan fáciles pero muy poca común como el hacer un círculo y poder disfrutar de una fogata al libre, acompañado de cantos e historias en la noche.
- d. Disfrutar de caminatas, ríos y cascadas, así como también coordinar juegos de mesa, tablero de ajedrez, cartas o dominó, etc.
- e. Una alternativa más económica

Alternativa de Creación Mirador “Plataforma Verdes”.

En todo el planeta existen lugares que con sola una simple imagen se puede saber de qué lugar se trata y los viajeros de diferentes destinos toman su fotografía y la postean con el nombre de este y ello se va haciendo viral y muy reconocido por miles de personas. Conforme se va popularizando el sitio los visitantes se desplazan durante horas por poder tomar una foto o video para mostrar que han estado ahí.

Esto no es ajeno a Costa Rica, para las diferentes 7 provincias con que cuenta este país existen muy reconocidos lugares de paisajes únicos; algunos ejemplos son, Jaco, donde es típico que los extranjeros y nacionales se detengan a un lado de la carretera y posen junto al nombre del cantón, adornado con animales de la zona, ni que hablar de la piedra majestuosa que se encuentra

en la hermosa playa de Manzanillo en Limón. Sería una larga lista de destinos si se pudieran enumerar todos.

Ahora bien, la idea principal, de esa introducción se debe a la propuesta de crear un área única en la zona de Zapotal, construir un mirador en alguna de las tantas vistas maravillosas con las que cuenta la comunidad, dejando como entrada pública el sitio para que se pueda ir dando a conocer más rápido. Ello no pertenece a una sola persona, dicho en otras palabras, cuando un lugar es muy visitado y posteo en las redes sociales se hace viral y todo mundo quiere ir ahí, se crea un icono del pueblo y las personas quieren desplazarse a conocer la comunidad; este efecto provoca que se consuma los productos ofrecidos por estas PYMES. En algún momento los visitantes tendrán que consumir en los restaurantes de la zona, también pueden adquirir servicios en hospedajes, y por qué no visitar el atractivo del trapiche y todo lo que tienen para ofrecer la Finca Didáctica, entre otros.

Ilustración 24: Refugio Silvestre Vistas de Fuego.



Fuente: Imagen extraída de Facebook con fines ilustrativos.

Feria turística.

Asimismo, es importante mencionar que la zona investigada cuenta con gran capacidad de espacio el cual se puede aprovechar a su favor, la cual consiste en que las PYMES invierten dinero, tiempo y personal con el fin de realizar una feria turística rural, ya que por medio de este proceso se da a conocer de una manera más amplia los recursos de la zona.

Según Cynthia Quirós, directora ejecutiva de la compañía Actuar Rural Adventures, la participación en las ferias se convirtió en su principal ingreso. Por lo cual es importante que las empresas den la iniciativa en realizar este tipo de proyecto, ya que esto generará más visitas y reconocimiento tanto nacional como internacional, lo cual provocará un incremento económico para las PYMES que radican en el lugar.

Es importante mencionar que las actividades realizadas sean de origen nacional y promueven el turismo rural comunitario, con esto se debe enfatizar en todos los servicios brindados y explicar acerca de la naturaleza, clima y fauna de la zona, con el propósito de atraer al turista. Es así que algunas de las actividades para poner en práctica son las siguientes:

Caminatas por los senderos: esta consta de brindarle un pequeño recorrido a la reserva a un costo moderado, con el fin de dar una demostración corta de las maravillas de la naturaleza con las que cuenta la zona unido a este recorrido brindar información histórica relevante de algunas plantas y animales con los cuales los turistas tienen contacto, así como también diversos usos de cada planta medicinal del lugar.

Ilustración 25: Caminata las Orquídeas



Fuente: Imágenes extraídas de la página oficial de Cabañas Las Orquídeas.

Como se mencionaron en los párrafos anteriores en las compañías tienen suficiente espacio el cual se puede aprovechar para realizar asientos o espacios pequeños en los cuales los clientes

pueden observar las estrellas y durante el tiempo pueden degustar de los diversos platillos típicos elaborados en la organización, claro esta actividad tendría un costo moderado aparte de la estadía normal del cliente.

Un *stand* es importante durante una feria de turismo, ya que este puede brindar información de todos los planes vacacionales, platillos típicos de la zona y demás servicios que brindan cada una de las compañías y mediante esta demostración de actividades y comidas lograr la captación de clientes tanto nacionales como internacionales.

Ilustración 26: Ferias de ICT



Fuente: Imagen extraída de la página oficial de Esencial Costa Rica, imagen con fines ilustrativos.

Iniciativa de campamento inclusivo.

Una de las opciones que los administradores de las PYMES de Zapotal, de forma conjunta es un campamento inclusivo, con el fin principal de utilizar al máximo los recursos con los que cuentan, además de atraer a un mercado meta que por lo general desea podrá experimentar este tipo de actividades al aire libre, y de adquirir conocimientos en cultura general.

Se describirá a continuación, un diagrama que ejemplifica algunas actividades realizables en el turismo rural de Zapotal, con los visitantes en temporada baja, con el fin de captar nuevos mercados, para girar el propósito a un entorno totalmente laboral, como un retiro.

Ilustración 27: Iniciativa de campamento inclusivo (Diagrama iniciativo de campamento inclusivo)



Fuente: Elaboración propia, estudio de campo 2019-2020

De lo anteriormente mencionado, dentro esta iniciativa de campamento inclusivo se pretende que los dueños de las pymes de Zapotal, en conjunto con las casas de familia, obtengan una ocupación en temporada baja para contrarrestar los efectos de esta.

Asimismo, cada organización mantendrá cierto número de personas, y se pretende que cada pyme y casa familiar obtengan un número razonable de inquilinos para crear grupos de trabajo y completar tareas fáciles pero que sean atractivos para todos. Además de brindar una fecha para la realización del acampamiento, podría ser de un fin de semana o una semana o como así se establezca, ya que la decisión final será de los dueños dentro de sus relaciones comunales y comerciales.

Para el cronograma de actividades que se podrían desarrollar, se iniciaría con un campo traviesa cultural (donde se incluyan acertijos, trabalenguas, o frases costarricenses). Por ejemplo, en el salón comunal de Zapotal, se les brinde un número o una banda de identificación del grupo que pertenezca y subgrupos de ser necesarios.

A modo de incluir a las pymes, se podría iniciar con Colinas Verdes que es la primera empresa localizada en la entrada de la comunidad. En el caso de esta (Colinas Verdes), cuenta con una piscina térmica, se pueden realizar zambullidas, o contar el tiempo bajo el agua, por mencionar algunos ejemplos. Seleccionado un representante de cada cabaña.

Igualmente, la segunda empresa que se encuentra más cercana es cabañas las Orquídeas, donde se podría realizar una caminata con relevos, saliendo de Colinas Verdes hacia esta y cuando se llegue a la meta (restaurante de Las orquídeas), por establecer una, se podría poner un reto, o mencionar algo sobre la cultura costarricense, o incluso realizar una pequeña demostración de baile que conozca.

Partiendo de las cabañas Las Orquídeas, se dirigirían a la finca didáctica de doña Betty, se puede implementar la búsqueda de tesoro. Es importante, mencionar que se podría realizar tanto en Colinas Verdes o Las Orquídeas, pero por recomendación de espacio, y que el entorno es para trabajar por los sentidos, se debe considerar que la finca didáctica tiene la mayor capacidad en este aspecto, ya que la misma Elizabeth Chaves se ha encargado de crear caminos para explotar los sentidos humanos.

A modo de incluir al trapiche de don Alejandro, se podría llevar a los grupos al cañal, donde el que corte y muele más caña gana su propia tapa dulce o sobado, como recompensa de su esfuerzo brindado durante las actividades. Además, de probar el agua dulce, pueden ir a observar los paisajes que la finca les ofrece.

Podrían acabar los días de campamento en la plaza del pueblo o en salón comunal, contando tertulias, con bocadillos tradicionales, así como quienes sean más valientes y así lo deseen podrían realizar un tour nocturno por el pueblo contando las leyendas de Costa Rica.

Cabe destacar que este campamento inclusivo puede servir de base para acampamientos empresariales, o fines de reforzar un ambiente laboral positivo, y mejorar habilidades blandas.

Finalmente, las ideas planteadas en la propuesta en este capítulo tratan de integrarse de manera que las actividades turísticas de la zona sean desarrolladas y que los empresarios obtengan herramientas para que actualicen o incluyan procedimientos administrativos en sus actividades. Las pymes deben de organizarse con el fin de establecer normas, procedimientos con el fin de distribuir los recursos a las diversas ideas planteadas.

Administración de las propuestas

En este sentido, es importante mencionar que, para el logro de las propuestas mencionadas durante este capítulo, es relevante identificar que existe un propósito para las mismas, es decir, reducir el impacto de la temporada baja en el turismo rural comunitario.

Seguido de lo anterior, fue de suma importancia realizar todos los análisis empresariales como lo es el FODA, estudio socioeconómico tanto de la zona de Zapotal como de las empresas, ello permitió una imagen amplia de la situación en la que se encuentra la comunidad.

De lo anterior, indica que se debe de tomar en consideración la selección de propuestas que mejor se adapten a cada empresa, y esto se logra con el análisis DAFO, se pueden obtener de las oportunidades iniciativas de cambio. Con la ayuda de estos estudios, las fortalezas pueden ser explotadas de mayor forma. (Acevedo M., consultora de Agora Social (2016)

Por ello, es necesario crear objetivos / metas alcanzables y medibles para que los planes que ponen en marcha generen un impacto en la problemática. Además de evaluar el progreso de las propuestas, se debe determinar unas pautas a seguir para lograr esos objetivos y esto se logra con planes de acción, que a su vez requieren de planeación, como lo muestra la siguiente tabla.

Tabla 16 Los Tres Niveles de la Planeación

Planeación operativa	Planeación táctica	Planeación estratégica
<ul style="list-style-type: none"> ● detallado específico analítico ● corto plazo ● abarca la empresa en su totalidad 	<ul style="list-style-type: none"> ● menos genérico y más detallado ● mediano plazo ● abarca la unidad de la empresa por separado 	<ul style="list-style-type: none"> ● genérico sintético y abarcador ● largo plazo ● abarca solo cada tarea u operación

Fuente: (Slideplayer , Chica Aina 2020)

Lo anterior hace referencia a los procedimientos que se deben realizar para llevar a cabo una propuesta empresarial, empezando por la planeación en diferentes ámbitos, para que sea esta global y ayude a las organizaciones a lograr sus metas. En el caso del turismo rural comunitario de Zapotal, crear alternativas para la captación de nuevos clientes para esta dinámica, que dentro del país se desconoce, pero funge como principal cultivador de la historia costarricense.

Por tanto, es necesario crear para las PYMES de Zapotal, una guía para logran atraer a los turistas lo más pronto posible, y esto contribuiría a la permanencia de estas en el comercio turístico. Y de la cálida cultura que el pueblo ejerce.

Tabla 17: planes estratégicos de las propuestas para el TRC Zapotal

Nivel	Objetivo	Plan
Largo plazo	Establecer al turismo de Zapotal como punto histórico/cultural para la atracción de turistas, tanto nacionales como extranjeros.	Según lo anterior, ya habiendo creado un sistema de repartición de recursos económicos y humano, esta retroalimentación de ganancias permitiría que estas ideas de canopy, campamento inclusivo y demás, surjan debido a que implican otro nivel de compromiso y organización, por parte del pueblo en general. Este busca una permanencia dentro del mercado turístico tanto de la zona como del país.
Mediano Plazo	Reactivar el comercio de la zona de Zapotal, mediante 7 propuestas empresariales que les brinden un valor agregado a las actividades turísticas de los empresarios de comunidad en TRC.	Crear la asociación cultural de Zapotal, plataformas verdes, estos planes a mediano plazo, requieren un nivel apoyo comunitario aun mayor, además de que los propietarios hayan de crear su manual de procedimientos, y una repartición equitativa de las ganancias. Para que exista un fondo para mantenimiento como para las infraestructuras de las plataformas, como para los demás pobladores, que participen en el baile, cuenta cuento o en los stands de comida típica. Con esto se pretende crear un lazo comunidad con el resto del país, o ciudades aledañas que tengan características tan únicas como este pueblo, además de ser una gran fuente de empleos.
Corto plazo	Implementar actividades turísticas innovadoras, brindadas durante el capítulo cuatro de la investigación, para reducir el impacto que tiene la temporada baja en el TRC de Zapotal	Incrementar en la participación de ferias turísticas que ofrece el ICT. Además, de organizar, distribuir y rotular las zonas de sean de provecho para las actividades de camping, ya que estas actividades no requieren de una inversión económica por parte de los empresarios. Estas se pueden complementar con las caminatas y senderos que tiene cada organización. Este es creado con el fin de reactivar la economía de la zona de Zapotal y captar clientes en el menor tiempo posible.

Fuente: Elaboración propia, 2019- 2020

Durante esta relación comercial y administrativas las empresas deben crear normas escritas o manuales de procedimientos para que, cuando ocurra un accidente, exista un accionar, o simplemente cuando concurren dudas durante sus actividades.

Además, es importante mencionar que, al trabajar unidos, se debe de crear una repartición equitativa de las ganancias obtenidas de las actividades comerciales entre los empresarios, con el fin que los colaboradores de las pymes igualmente tengan fructuosas ganancias (casas de familia, proveedores etcétera).

Cabe destacar que, si las empresas no colaboran como un engranaje funcionando como un sistema sólido, es casi imposible lograr el éxito en el turismo rural comunitario.

Bibliografía

Bibliografía citada

- Abril, V. (2008). Técnicas e instrumentos de la investigación. Presentación de power point Recuperado de http://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/41375407/Tecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clases_1.Pdf.
- Acevedo, M., (2016), blog empresarial, Ágora Social. Recuperado de: <https://agorasocial.com/los-6-pasos-para-desarrollar-el-plan-estrategico-de-tu-organizacion/>
- Aguilar Gavira, Sonia y Barroso Osuna, Julio (Julio, 2015) LA TRIANGULACIÓN DE DATOS COMO ESTRATEGIA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA. *Revista de Medios y Educación*, núm. 47, p.74 Universidad de Sevilla Sevilla, España Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/368/36841180005.pdf> por el grupo de investigación
- Álvarez A, S.; Entorno Turístico blog, 2019. Recuperado de: <https://www.entornoturistico.com/turismo-regenerativo-la-nueva-iniciativa/>
- Araya, B. S. (25 de enero de 2018). Obtenido de Delfino CR: Obtenido de la dirección web: <https://delfino.cr/2018/01/desempleo-las-zonas-costeras/>
- Artavia Rodríguez, L.G y Salas Gonzáles (2006) introducción La tenencia de la tierra en la reserva biológica Alberto Manuel Brenes, Costa Rica 1964-2005 ,85(1-2) (parr,1) recuperado: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/reflexiones/article/view/11437>
- Avilés Palacios., K (2019). Avilés, Palacios Kattia colaboradora del ICT, entrevista, (2019). Entrevistados.
- Barrantes R. (2005). Investigación. Un camino al conocimiento, San José. EUNED
- Barrios, E., A. (s.f.) Ciclo de Vida de un Producto y sus estrategias relacionadas. Recuperado de: https://www.unpa.edu.ar/sites/default/files/publicaciones_adjuntos/CICLOS%20DE%20VIDA%20DE%20UN%20PRODUCTO_EDUARDO%20BARRIOS.pdf
- Blanquicett, M Yopez, P (2017) *DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE TURISMO COMUNITARIO EN EL BARRIO GETSEMANÍ DE CARTAGENA DE INDIAS, D.T. Y C* (Monografía de grado para optar al título de Administración Turística) FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS PROGRAMA ADMINISTRACION TURISTICA CARTAGENA recuperado de : https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/3269/Blanquicett_Y%20C3%A9pez_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Buendía L., Colás, P, y Hernández F., Métodos de investigación en psicopedagogía, editorial McGraw-Hill 2001. Recuperado de la dirección de web.

Camisón, C. Cruz, S. González, T (2006) Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas Recuperado de: http://www.mediafire.com/file/5pcdwneab71crb9/GESTION_DE_LA_CALIDAD_Conceptos%252C_enfoques%252C_modelos_y_sistemas._C%25C3%25A9sar_Camis%25C3%25B3n%252C_Sonia_Cruz%252C_Tom%25C3%25A1s_Gonz%25C3%25A1lez.pdf/file?fbclid=IwAR0E9IzrtJyFCAgh6gH3uvLOU0e1libftzwPEe-dQt4P8zfPx1wqX4ef3ObM

Cabañas las Orquídeas recuperado de <https://www.google.com/search?q=caba%3%B1as+las+orquideas&oq=CABA%3%91AS+&aqs=chrome.1.69i57j35i39j69i59j0i20i263j0l6.4470j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8#>

Cañas Escalante, A (2015-2018) Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 recuperado https://www.mivah.go.cr/Documentos/politicas_directrices_planes/PND-2015-2018-Alberto-Canas-Escalante.pdf

Cardín y Álvarez (26 A 28 septiembre) XI congreso internacional de ingeniería de proyectos *EL TURISMO RURAL COMUNITARIO EN COSTA RICA* Recuperado de : https://www.aepro.com/files/congresos/2007lugo/ciip07_1658_1666.340.pdf

Casas Jurado, A. C., Soler Domingo, A., & Jaime Pastor, V. (1). El turismo comunitario como instrumento de erradicación de la pobreza: potencialidades para su desarrollo en Cuzco (Perú). Cuadernos De Turismo, (30), 91-108. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/160461>

Chiavenato, I (S,F) Administración De Recursos Humanos El Capital Humano De Los Organizaciones Derechos Reservados © 2007, Respecto A La Octava Edición En Español Por McGrawhill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Chaves Elizabeth, (10 de octubre 2018), Entrevista Propietaria de la Finca Didáctica Integral de Zapotal. Entrevistado por el grupo de investigación.

Chavarría J., C. & Matamoros F, (2018- 2019). Chavarría Chaves Juan Carlos, Propietario Las Orquídeas, 2019

Chica, Aina Slideplayer 2020 planeación estratégica. Obtenido de la dirección web: <https://slideplayer.es/slide/4195795/>

Coll Ramis, M.A. (2016). Análisis socio espacial de la estacionalidad turística en Mallorca (Tesis Doctoral, Universitat de les Illes Balears. Recuperado de <https://www.tesisred.net/bitstream/handle/10803/457700/tmacr1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Congreso Constitucional de la República Artículo n°1 de Costa Rica 8 de agosto de 1939 recuperado de:
https://fome.ucr.ac.cr/media/legislacion/2016/24/1._LEY_ASOCIACIONES_N2018.pdf

Conozcan su cantón (marzo,2013) trajes y bailes típicos de Costa Rica. Obtenido de la dirección web:
<https://conozcasucanton.com/noticias/mas-que-el-guipipia-vestuarios-que-nos-acercan-al-folclore-tico-14872/>

Gonzales,M Jiménez,F (2013) Gestión del agua para consumo humano de las asociaciones administradoras de acueductos y alcantarillados (Asadas) de Buenos Aires y de Suerre, área de conservación Tortuguero, Costa Rica *Aqua-LAC* Vol 5 - N° 1 . pp. 1 – Recuperado de:
http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Montevideo/pdf/AquaLAC_Vol5_N1_Gestion_del_Agua_para_consumo.pdf

Guereña,A.(2006) Auge del turismo rural comunitario en Costa Rica *Turismo rural en Costa Rica n° 150,p1* Recuperado de: <http://www.ambientico.una.ac.cr/pdfs/ambientico/150.pdf>

Della Porta D. y Keating M, (2013). Enfoque y Metodología de las ciencias sociales. Recuperado de:
<https://books.google.co.cr/books?id=5kNnA854W8AC&pg=PA313&dq=enfoque+naturalista&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjV7rGciJDIAhUywlkKHWwiDU0Q6AEITzAG#v=onepage&q=enfoque%20naturalista&f=false>

Ecoturismo Arewaro tours ecológicos y culturales por Colombia (s.f.). Recuperado de:
<http://www.ecoturismoarewaro.com/web/es/senderismo-rural.html>

El Financiero, PYMES (10 junio, 2015) ¿cuáles tramites debo de realizar para formalizar mi pyme. Recuperado de :<https://www.elfinancierocr.com/pymes/cuales-tramites-debo-realizar-para-formalizar-a-mi-pyme/5OECOKIRKNBYLO2QWT35LBRABM/story/>

Elizondo, W., (2019) Entrevista vía correo electrónico propietario de las Cabañas Colinas Verdes. Enciclopedia Económica. (2017-2019). Enciclopedia Económica. Obtenido de:
<https://enciclopediaeconomica.com/variable-estadistica/>

Espinoza Freire, E., (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Parte I. Revista Conrado. 14. 39-49. Obtenido de la dirección web;<http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>

Expreso CR, (2019) cuentos de Costa Rica. Recuperado de: <https://expreso.co.cr/alicia/cuentos-de-mi-tia-panchita/>

Fontana Coto, Y. (2012) Proceso de Incidencia para la Elaboración del Proyecto de Ley de Fomento al Turismo Rural Comunitario en Costa Rica, Ley 8724(Maestría en Desarrollo

Económico Local con Énfasis en Turismo Comunitario Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales – FLACSO Tecnológico de Costa Rica -TEC) Recuperado de: https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/2997/Informe_Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Haime Levy, L., (2005), Planeación Financiera en las empresas modernas. Recuperado de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=zrjKBSptgdcC&oi=fnd&pg=PA67&dq=significado+de+planeaci%C3%B3n+estrategica&ots=_JG0Mkem3T&sig=EcpCym6-YPdJbwRKDsnB6teZM4Y#v=onepage&q=significado%20de%20planeaci%C3%B3n%20estrategica&f=false

Hellriegel, D. Jackson, S.E y Slocum, J.W. JR [AC1] (2009). Administración un enfoque basado en competencias. 11ª edición. México, D.F: Engage Learning Editores

Hernández., W.E., (2019) Director de La Cámara De Turismo de Montes de Oro.

Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
<https://conozcasucanton.com/noticias/pueblo-ticos-con-los-nombres-mas-raros5024-5024/>
https://www.ugr.es/~ugr_unt/Material%20M%F3dulo%201/variables.pdf

Ichak, A.(s.f.) Ciclos de vida de la Organización, Cómo y por qué crecen y mueren Las organizaciones y qué hacer al respecto. Edit. Díaz de Santos. Recuperado de: http://www.mediafire.com/file/9k9j98ur483vx2j/CICLOS_DE_VIDA_DE_LA_ORGANIZACION__Ichak_Adizes.pdf/file

Instituto Costarricense de Turismo. (04 de 2017). Instituto Costarricense de Turismo. Plan de desarrollo turístico 2017-2021, ICT, planeación y desarrollo del instituto costarricense de turismo, Costa Rica. Obtenido de: <https://www.ict.go.cr/en/documents/plan-nacional-y-planos-generales/plan-nacional-de-desarrollo/1071-plan-nacional-de-desarrollo-turistico-2017-2021/file.html>

Instituto Nacional de Estadística y Censo. (2018). Estadística demográfica. Recuperado de: <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/plan-nacional-y-planos-generales/planes-generales-por-unidad-de-planeamiento/puntarenas-e-islas-del-golfo/plan-de-desarrollo-tur%C3%ADstico-de-montes-de-oro/217-plan-de-desarrollo-tur%C3%ADstico-de-montes-de-oro/file.html>

Ley 66, Código De Trabajo, San José Costa Rica (2005)

López 2016, Población Muestra y Muestreo. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

M. Cardín Pedrosa (P), C.J. Álvarez López [Pp.01-09.] El Turismo Rural Comunitario En Costa Rica Lugo, 26 A 28. Recuperado de: https://www.aepro.com/files/congresos/2007lugo/ciip07_1658_1666.340.pdf

Mapa turístico y cultural de San Ramón PYMES de Zapotal (2019). Recuperado de: https://drive.google.com/file/d/0B55gdv_LUtQ2QXJGOWJseExpLXpuYXVxSmN0MkxqVlIDU1Y4/view

Maxwell, J. C. (2003). Actitud 101. Tennessee, Estados Unidos: Caribe-Betania Editores.

Matamoros Fressy, Copropietaria Las Orquídeas, (2018). Entrevistados por el grupo de investigación

Ministerio de la presidencia, d. l. (19 de octubre de 2016). Obtenido de <https://presidencia.go.cr/comunicados/2016/10/turismo-es-el-sector-que-mas-crece-en-la-economia-costarricense>

Monge Álvarez, C (2011). Guía didáctica de la metodología de la investigación. Recuperado de: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Montero Vargas, K.,D (2015) *Diagnóstico financiero y propuesta de un plan de inversión financiero de recursos ociosos en la ASADA de San José de la Montaña* (Trabajo final de graduación sometido a la consideración de la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Administración y Dirección de Empresas para optar al grado y título de Maestría Profesional en Finanzas) Universidad de Costa Rica Recuperado de: <https://docplayer.es/39948100-Universidad-de-costa-rica-sistema-de-estudios-de-posgrado.html>

Morales, Castro, A. Morales, Castro, J. A (2014) Planeación Financiera.

Morera C., (2006) Concepto y realidad del turismo rural en Costa Rica *Turismo rural en Costa Rica n° 150, p1* Recuperado de: <http://www.ambientico.una.ac.cr/pdfs/ambientico/150.pdf>

Municipalidad de San Ramón. (2019). Recuperado de: <https://sites.google.com/sanramondigital.net/sanramongocr/san-ram%C3%B3n/aspectos-f%C3%ADsicos>

Núñez, P.C y Vines, O.E. (2016) “Propuesta de Campamentacion Turística para Estudiantes: Hacienda y Estancia San Isidro, Parroquia Tarqui, Cantón Cuenca” Monografía previa a la Obtención del Título de Ingeniero en Turismo, Universidad de Cuenca Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Turismo. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22830/1/Tesis-final.pdf>

- Obando José Rosales (2000), Elementos de Microeconomía. Recuperado de: https://books.google.co.cr/books?id=62gNCThG6EwC&dq=gustos+y+preferencias+del+consumidor&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Ortega,L y Vicente,G (2013) *Plan de desarrollo turístico comunitario en la parroquia de Tuacasa*. Tesis previo a la obtención de título economista. Universidad Central de Ecuador Facultad de Ciencias Económicas. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1476/1/T-UCE-0005-303.pdf>
- Piñero Aguiar, E. . (2015). Observación participante: una introducción. Revista San Gregorio, 80-89.
- Palma D., (sin fecha). Recuperado de la dirección web: <http://www.url.edu.gt/PortalURL/Archivos/56/Archivos/propuesta.pdf>
- PYMES en Costa Rica (s.f.). Recuperado de: <http://www.pyme.go.cr/cuadro5.php?id=1>
- Quintana, E. G. (2008). Técnicas e instrumentos de observación de clases y su aplicación en el desarrollo de proyectos de investigación reflexiva en el aula y de autoevaluación del proceso docente. In La evaluación en el aprendizaje y la enseñanza del español como lengua extranjera/segunda lengua: XVIII Congreso Internacional de la Asociación para la Enseñanza del Español como lengua Extranjera (ASELE): Alicante, 19-22 de septiembre de 2007. Servicio de Publicaciones.
- Quito Marín Anglada (2011), Elaboración del plan de marketing. Recuperado de: https://books.google.co.cr/books?id=iMXF761muh0C&printsec=frontcover&dq=planes+de+marketing&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjM_Jmkxv3gAhULLK0KHd1OCZwQ6AEILDAB#v=onepage&q=planes%20de%20marketing&f=false
- Refugio Silvestre Vistas de Fuego. Recuperado de: <https://www.facebook.com/2201768220151904/posts/el-refugio-silvestre-vistas-del-cielo-te-ofrece-el-mirador-para-realizar-tus-eve/2500999800228743/>
- Reglamento la ley de fomento Turismo Rural Comunitario Decreto Ejecutivo No. 36273-MEIC-H-TUR del 27 de setiembre del 2010. La Gaceta No. 231 del 29 de noviembre del 2010. Recuperado de: <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/legislaci%c3%b3n-de-empresas/leyes-y-reglamentos/631-reglamento-de-la-ley-de-fomento-de-turismo-rural-comunitario/file.html>
- Resumen de la legislación turística de Costa Rica (2016). Recuperado de: <https://www.royalcorin.com/docs/cst/legislacion-turistica.pdf>
- Robbins,S y Coulter,M,(2014)Administración. Décima segunda edición. Recuperado de: http://www.mediafire.com/file/4aznbzb1ajd71r0/ADMINISTRACION_Stephen_P._Rob

bins%253B__Mary_Coulter__12_Edicion.pdf/file?fbclid=IwAR3MESauTGHZZsqa6VfYNIO9ssQvnHsonc2N7u23uUU5Ibn6yHbVJ69fRnM.

Robbins,S y Coulter,M,(2014)Administración. Recuperado de:
http://www.mediafire.com/file/4aznbzb1ajd71r0/ADMINISTRACION_Stephen_P._Robbins%253B__Mary_Coulter__12_Edicion.pdf/file?fbclid=IwAR3MESauTGHZZsqa6VfYNIO9ssQvnHsonc2N7u23uUU5Ibn6yHbVJ69fRnM

Robbins,S.P. y Coulter,M. (2010) Administración. Décima edición. México: Pearson Educación.

Rodríguez G.,G., (1996) Metodología de la Investigación Cualitativa. Recuperado de:
https://www.academia.edu/30156743/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_Cualitativa?auto=download

Rodríguez V. A., (2015) Ferias turísticas potencian a costa rica y a empresarios. El financiero. Disponible en: <https://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/ferias-turisticas-potencian-a-costa-rica-y-a-empresarios/6MVUQ4IVNRBDLA5XMXVTYWM3WY/story>

Rodríguez O., M°. ,A, (2019). Rodríguez Obaldía, María de los Ángeles. directora y fundadora de Maro Marketing. Entrevistados por el grupo de investigación

Rojas Hidalgo Ingrid., & Carmen Daly Duarte, C. (2016). Propuesta de un modelo para el desarrollo del turismo rural comunitario en la comunidad de Los Ángeles en Cureña, Sarapiquí, Heredia, Costa Rica. Revista Nuevo Humanismo, Vol. 4(2), Obtenido de: <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/nuevohumanismo/article/view/916>.

Rodríguez,G. Gil Flores, J.Garcia Jimenez,E. (1996) TRADICIÓN y ENFOQUES EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA *Metodología de la Investigación Cualitativa* Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/44376485_Metodologia_de_la_investigacion_cualitativa_Gregorio_Rodriguez_Gomez_Javier_Gil_Flores_Eduardo_Garcia_Jimenez

Rosales Obando, José (2015) Elementos de Microeconomía. San José: EUNED.

Solano J. y Villalobos, R (s.f.) Regionalización y subregiones climáticas de Costa Rica. Recuperado de:
<https://www.imn.ac.cr/documents/10179/20909/Regionalizaci%C3%B3n+clim%C3%A1tica+de+Costa+Rica>

SPC Group (2013) Diagrama de Ishikawa. Obtenido de: <https://spcgroup.com.mx/diagrama-de-ishikawa/>

Taylor, S.J y Bogdán, R (2000) Introducción a los métodos cualitativos. Ediciones Paidós. Recuperado de:<https://asodea.files.wordpress.com/2009/09/taylor-s-j-bogdan-r-metodologia-cualitativa.pdf>

Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. G. (2006). Métodos de recolección de datos para una investigación. *Rev. Electrónica Ingeniería Boletín*, 3, 12-20.

Universia Costa Rica (2017). Tipos de investigación. Obtenido de: <http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>

Universidad de Costa Rica. (22 de noviembre de 2012). Universidad de Costa Rica. Obtenido de: <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2012/11/22/puntarenas-canton-con-mayor-indice-de-desempleo.html>

Universidad de Barcelona *introducción al análisis de datos cualitativos y al programa Atlas.ti 7* Obtenido de la dirección: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/51023/1/Material%20te%C3%B3rico.pdf>

Villalobos, L.A, (2019). Villalobos, Luis Alberto 2019). Alcalde municipalidad de Montes de Oro. Entrevistado por el grupo de investigación.

Villalobos S.J. (2019), Villalobos Solís, Jeffry, comitiva, actividad Ruta Quetzal, San Ramón de Alajuela. Entrevistado por el grupo de investigación.

Zambrano Barrios, Alberto (2006) Planificación estratégica, presupuesto, y control de la gestión pública. Recuperado de: <https://books.google.co.cr/books?id=fxiLmRKCLtkC&pg=PA84&dq=análisis+foda&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjz19fG0brjAhUR11kKHfqbD3IQ6AEINjAD#v=onepage&q=análisis%20foda&f=false>

Bibliografía consultada

Alba Sud. (2018). Alba Sud Org. Recuperado el 20 de 10 de 2018, de <http://www.albasud.org/dossier/es/2/turismo-rural-comunitario>

Ambientico, (2006), Turismo rural comunitario en Costa Rica. Heredia: Escuela de Ciencias Ambientales de la Universidad Nacional. Recuperado de: <http://www.ambientico.una.ac.cr/pdfs/ambientico/150.pdf>

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. ARESEP. (2017). Conoce el intendente de agua el ajuste tarifario para el servicio público de acueducto y para los servicios conexos, prestados por las Asociaciones Administradoras de Acueductos y Alcantarillados comunales (ASADAS). San José, Costa Rica. Recuperado de: https://www.aya.go.cr/ASADAS/documentacionAsadas/Aspectos%20B%C3%A1sicos%20de%20las%20ASADAS.pdf%20de%20ASADAS.%20ALCA203_21_08_2017.pdf

Cooprena R.L;(s.f.) Diagnóstico de la situación turística de los actores locales y las comunidades aledañas al Parque Nacional Rincón de La Vieja. Recuperado de: <http://www.sinac.go.cr/ES/transprncia/Planificacin%20y%20Gestin%20BID/Gesti%C3%B3n%20Sostenible%20del%20Turismo%20Sector%20Privado/Zona%20de%20Influencia%20PN%20Rinc%C3%B3n%20de%20la%20Vieja/ANALISIS%20PN%20RINCON%20DE%20LA%20VIEJA%20Y%20COMUNIDADES%20EN%20SU%20ZONA%20DE%20INFLUENCIA%20FINAL.pdf>

Chiavenato, I. (2010). Innovaciones de la administración: Tendencias y estrategias. Los nuevos paradigmas.5 Ed. México: McGrawHill.

Escuela Universitaria de Turismo de Murcia (s.f.). Recuperado de: <https://www.um.es/documents/3239701/9597895/Turismo2.pdf/707be7b6-b4cf-46e2-b136-ed48f2418293>

Figueroa Pinedo J. R. ,(2018); Gestión turística y desarrollo sostenible en sitios patrimonio de la humanidad. Una mirada al caso de Machu Picchu (Cuzco-Perú). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6640362>

Kieffer, M. (2018). Turismo Rural Comunitario y organización colectiva: un enfoque comparativo en México. Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 16(2), 429–441. Recuperado de: <https://ezproxy.utn.ac.cr:2079/10.25145/j.pasos.2018.16.030>

INEC.<https://www.google.com/search?q=INEC+DATOS+SEGUNH+POBALCION&oq=INEC+DATOS+SEGUNH+POBALCION+&aqs=chrome...69i57.15177j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8#>

Instituto Costarricense de Turismo. (2009). Plan de turismo, Montes de Oro Miramar. Recuperado de: <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/plan-nacional-y-plan-es-generales/planes-generales-por-unidad-de-planeamiento/puntarenas-e-islas-del-golfo/plan-de-desarrollo-tur%C3%ADstico-de-montes-de-oro/217-plan-de-desarrollo-tur%C3%ADstico-de-montes-de-oro/file.htm>

Instituto Costarricense de Turismo (2015). Vigésimoprimer Informe Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible 2014. Disponible en: https://estadonacion.or.cr/files/biblioteca_virtual/021/economia/ICTTurismoC3.pdf

Morales Granados C. M. (2010/2011,)El turismo rural de la región de Murcia y costa rica. Estudio comparativo. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10317/1847>

Sánchez Quintero, Jairo (2003) ESTRATEGIA INTEGRAL PARA PYMES INNOVADORAS *Revista Escuela de Administración de Negocios*, núm. 47, enero-abril, 2003 Universidad EAN Bogotá, Colombia recuperado de: <https://cursoscalidadyssoftware.com/img/estrategia%20integral.pdf>

- Navaza López C., & Martín Sotera Á. (2012); Estrategias-empresariales, segunda edición. Recuperado de: <http://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/08/Estrategias-empresariales.pdf>
- Neil J. Salkind (1999). Libro Métodos de Investigación. Recuperado de: https://books.google.co.cr/books?id=3uIW0vVD63wC&dq=variables+de+un+trabajo+de+investigacion&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Osorio Arrascue, E. D., & Montenegro Carrasco, W. (2019). Ruta turística Señorío de los Huambos para el turismo rural comunitario. Alternativa para el desarrollo del turismo y la economía inclusiva. *Cultura: Revista de La Asociación de Docentes de La USMP*, 33, 235–270. Disponible en: <https://ezproxy.utn.ac.cr:2079/10.24265/cultura.2019.v33.13>.
- R. Chavarría Carlos (consultor), 2009. Instituto Interamericano De cooperación para La Agricultura; Estudio sobre Turismo Rural en Costa Rica. Recuperado de: https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.hopelchen.tecnm.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r88499.PDF&ved=2ahUKEwizrPDqzo3sAhUM11kKHSMrB4QQFjABegQIBBAB&usq=AOvVaw1_oBVYKZgKawQWSvpU__Uv.
- Vinasco Guzmán, M. C. (2017). Marco teórico para la construcción de una propuesta de turismo rural comunitario. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 8(1), 95–106. Recuperado de: <https://ezproxy.utn.ac.cr:2079/10.22490/21456453.1841>
- Instituto Costarricense de Turismo (2015). Vigésimoprimer Informe Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible 2014. Disponible en: https://estadonacion.or.cr/files/biblioteca_virtual/021/economia/ICTTurismoC3.pdf

Anexos

Anexo 1. Entrevista A la municipalidad de Montes de Oro

(Luis Alberto Villalobos, 2019)

- 1- ¿Es posible saber si la municipalidad de Miramar cuenta con un plan o proyecto estratégico que gestione el desarrollo económico de la zona de Zapotal en turismo rural comunitario? ¿Cuál sería el plan que tienen establecido?

Directamente a Zapotal no, pero si existe uno para el cantón en general, no obstante, no quiere decir que la zona de Zapotal no se beneficie, al contrario, este proyecto consiste en un parque temático, por ende, generará más trabajo y aumentará la parte turística.

- 2- ¿Es posible que Cuento la municipalidad con una relación con los dueños de las PYMES, de la comunidad? ¿Qué tipo de relación tienen entre ambos? O ¿por qué no cuentan con una?

Sí claro, cuenta con una excelente relación

3. ¿Cómo apoya la municipalidad a las empresas de Zapotal en el turismo rural?

Brindándole ayuda, en algunas ocasiones y cuando la Municipalidad cuenta con presupuesto que ingresan las PYMES para que estas le brindan algún tipo de ayuda económica.

4. ¿Puede mencionar cuales son los límites geográficos de Zapotal de Miramar, Zapotal de San Ramón?,
5. ¿cómo se ve afectado el turismo de Miramar por el acceso a la comunidad? ¿Se vería afectado de alguna forma si se realiza un acceso o camino desde San Ramón hacia Miramar?
6. ¿Podría mencionar como es la relación en cuanto a comunicación con su Municipalidad hermana de San Ramón? Y ¿Cómo se gestionan los arreglos de carreteras, tendido eléctrico y servicios básicos, ya que un sector de Zapotal pertenece a San Ramón?

Casi no se tienen contacto o comunicación entre ambas municipalidades.

7. ¿Cómo hacen para la recolección de impuestos, con respecto a estas PYMES?

Tributan en San Ramón, dependiendo de su distrito o pertenencia de geográfica, por otra parte, las PYMES no pagan impuestos.

8. ¿Podría mencionar si existen algún tipo de convenios o acuerdos entre ambas municipalidades? ¿Cómo se benefician de estos? ¿Cómo ayudan estos acuerdos a la comunidad en general?

No existe convenio por parte de ninguna de las dos municipalidades.

9. ¿Es de su conocimiento que existe una asociación de desarrollo en la comunidad de Zapotal? ¿Cómo es su relación comercial o si existe alguna?... ¿cada cuánto se reúnen de ser capaces?

Si existe una asociación de desarrollo, si tienen una buena relación, no comercial, pero existe comunicación, pero menciona que Zapotal tiene una particularidad que pertenece a San Ramón y a Miramar, por ende, la municipalidad de Miramar les ayuda a todas las PYMES de la zona, también se reúnen para aclarar problemáticas y todo esto es directamente con la asociación exclusivamente.

10. ¿Cómo se organizan para que el pueblo de Zapotal participe en algunas actividades que su Municipalidad introduce se presenten?

Por medio de reuniones, también con la ayuda de la municipalidad, evidencia de esto es que este año se realizó un expo pymes en la comunidad de Miramar.

11. ¿Cómo abren un espacio de comunicación, ya sea por medio una reunión u otro medio, para que la comunidad de zapotal, hagan o presenten sus necesidades a la municipalidad, ya sea educativamente, culturalmente o en salud?

Se pueden acercar directamente a la municipalidad o también por medio de reuniones que se desarrollan durante la asociación y la municipalidad.

12. ¿Ha existido algún interés de la municipalidad en apoyar a la PYMES en que se desarrollen dentro de su comunidad? ¿cómo? Justifique

Sí se desarrollan cursos, pero no específicamente para las PYMES, pero pueden beneficiarse de ellos.

13. ¿llevan alguna estadística donde conozca el número de turistas que llegan a la zona de comunidad?, ¿conocen el potencial de este pueblo?

No, la municipalidad no como tal, de ellos se encarga la cámara de turismo, por ende, la municipalidad no cuenta con datos exactos.

14. ¿Actualmente han hecho reformas, en las vías de acceso que tiene la zona?

Si claro, se pavimentan todas las vías de acceso posibles, en el año 2019 se tiene un proyecto más para las vías de acceso.

Anexo 2. Entrevista en Instituto Costarricense de Turismo

(Kattia palacios Avilés, 2019)

1. ¿Cuáles requisitos deben cumplir las PYMES, para que ustedes la recomienden como empresa turística? Para afiliarse a ustedes.

-Es recomendable que cada empresa tenga la declaratoria turística, ya que esta le brinda varios beneficios, así como obligaciones que cumplir. Los requerimientos son variados según la actividad que se desempeña, ya sea hospedaje y alimentación, además el año pasado, se actualizó la categorización de los establecimientos incluyendo spas, empresas que brinden los servicios de actividades extremas como *canopy*, *superman*, otros como senderismo y cabalgatas.

Igualmente es preferible que cuente con todos los requerimientos para establecer legalmente una empresa, ósea que esté tributando, los permisos del ministerio de salud entre otros.

2. Brindan algunos cursos o ayuda para actualización de gestiones administrativas

Bueno, Ayuda económica o monetaria en si el instituto no da, no la brinda. ¿Cómo ayudamos? Pues en su mayoría se basa en asesoría, capacitaciones que por medio de nosotros y otras organizaciones revisen las pymes. Las últimas capacitaciones que ofrecieron exactamente para la zona de zapotal en Miramar fueron hace cuatro años, donde se brindaron asesorías en barismo, y servicio al cliente. Más o menos con una diferencia de seis meses entre cada una.

3. ¿Cuáles beneficios obtienen las PYMES que formen parte de la organización?

De los beneficios que tienen las pymes al obtener la declaración turística, es que se les puede brindar un espacio en la página oficial del ICT, para que sean reconocidos, esto a su vez le permite tener la marca país (Esencial Costa Rica). Aunque conlleva más esfuerzo en cuanto a la documentación es un respaldo, y asesorías que se brindan totalmente gratis.

Otros de los beneficios que las empresas pueden obtener es que pueden participar de las ferias internacionales que la institución plantea a lo largo del país.

4. ¿Ustedes realizan estudios estadísticos del flujo de turistas que visitan la zona, de ser así cuál es el periodo en el que baja más el flujo y cuanto aumentado o disminuido con el paso de los años este flujo turístico en la zona de Zapotal?

-Las estadísticas de turismo se realizan en los aeropuertos de Liberia, en el Juan Santamaría, y en ocasiones en el muelle de cruceros, no se realizan de forma separado, es decir, por provincia más bien el ICT, promueve el país como un todo en general, así que las estadísticas son de este modo. Además, se publican en la página oficial, cada seis meses aproximadamente.

5. ¿Cómo fomentan el ingreso de turista en la zona o como dan a conocer las zonas turísticas del lugar?

Con ferias como la que se encuentra en El Roble de Puntarenas, se les brinda una plataforma donde puede exponer su empresa y sus actividades.

6. ¿Es obligatorio que una PYME, tenga proyectos relacionados con la bandera azul, para ser parte esta cámara? O proyectos de desarrollo sostenible.

No es obligatorio, pero el ICT, únicamente supervisa las banderas azules que corresponde a playas, las de escuela lo supervisa el MEP. Es recomendable que tenga pensado como mitigar los desechos y a futuro tener desarrollo sostenible.

7. ¿Cada cuánto son visitados o supervisados las pymes anexadas a la cámara?

Deben de ser visitados dos veces por año, pero como mínimo una por año.

8. ¿Conoce esta institución sobre el turismo rural comunitario que ejerce la comunidad de Zapotal?

Sí, se conoce.

Anexo 3. Entrevista a la PYME Colinas Verdes

(Wilfredo Elizondo, 2019)

1. ¿Puede mencionarnos cómo nació esta empresa? ¿cómo se decidió el nombre de la misma, tiene algún significado?

Nació por iniciativa familiar, para encontrar algún provecho económico en la conservación del bosque nuboso. El nombre hace referencia a las montañas verdes que conforman la propiedad.

2. ¿Nos menciona con cuántos colaboradores inició, cuántos tiene actualmente, y si son contratados más personal en alguna temporada?

Inició con 2 colaboradores, actualmente hay 3, se contratan temporales en verano

3. ¿Con cuántas habitaciones /cabañas cuenta colinas verdes? ¿Tienen pensado invertir en nuevas instalaciones, de ser así de qué tipo, y para cuantas personas serian?

Hay 7 habitaciones, no hay planes de hacer más

4. ¿Cuándo son sus temporadas altas, y cuando sus bajas, en términos de meses de ser posible?

Temporada alta es de finales de diciembre a junio.

5. ¿Cuál es el mercado meta de Colinas Verdes actualmente? ¿Tiene un público en especial, del cual se tentado a captar?

Mercado nacional, familias y parejas.

6. ¿Esta institución cuenta con características diversas que lo diferencia de los demás PYMES de la zona, ¿Cuáles serían? Explique.

Es el único negocio que existe en el cantón que combina hospedaje y actividades turísticas, con producción agrícola y protección del bosque.

7. ¿Cuáles son los retos a los que se han enfrentado como pyme en la zona?

Falta de promoción del destino, poco encadenamiento.

8. ¿Han recibido alguna ayuda por parte del instituto costarricense de turismo? Algún tipo de capacitación /taller.

Múltiples talleres y capacitaciones, varias veces al año

9. ¿Podría mencionarnos donde realizan sus pagos de tributación? ¿en la municipalidad de Miramar?

Los pagos de hacienda se hacen en recaudadores externos o vía internet

10. ¿Cómo se abastecen de agua potable en sus instalaciones y de suministros alimentarios para su empresa?

Acueducto privado

11. ¿Han pensado en tener alianzas estratégicas con las demás pymes de la zona?

Si, muchas veces lo hemos propuesto y no hay respuesta satisfactoria

12. ¿Podría mencionar si su personal ha tenido la oportunidad de capacitación en algún idioma?

Solo el dueño, inglés.

13. ¿Conoce como propietario de la declaración turística para su pyme y de sus ventajas al obtenerla?

Hemos tenido declaratoria desde hace 10 años

14. Es importante conocer si poseen algunos proyectos que influyan en el desarrollo sostenible de la comunidad, si han pensado o han desarrollado en el pasado.

Proceso de certificación de turismo sostenible

15. ¿Tienen una relación ya sea comercial/ turística con la asociación de desarrollo de la zona?

No hay asociación de desarrollo, la única asociación es específica y tienen sus propios proyectos productivos

16. ¿Cómo se prepara colinas verdes ante unos visitantes que no esperaba, cómo actúan tienen un plan o manual a seguir para no perder los turistas?

Hay personal permanente las 24 horas en las instalaciones

17. ¿Actualmente Colinas Verdes cuenta con la factura electrónica, o ha recibido por parte de alguna institución gubernamental ayuda o información sobre la misma?

Desde el primero de octubre del 2018 emitimos factura electrónica con normalidad

18. ¿Desde cuándo implementaron la innovación de la piscina? ¿de quién fue la idea?

Idea de los dueños, se hizo la piscina en 2012, se empezó a calentar en 2016.

19. ¿De qué manera ha aumentado el flujo de turistas después de la innovación?

Modestamente, no ha sido un cambio tan grande

20. ¿Tienen análisis estadísticos de comparación de flujos de turismo de diversos años?

Solo la experiencia personal y los informes de impuestos.

21. ¿Tienen algún método de sistema contable o pagan a un contador externo?

Hay contabilidad interna y también contador externo.

22. ¿Tiene conocimientos de administración empresarial?

Maestría en Administración de negocios con énfasis en empresas hoteleras. (2013)

Bachillerato universitario en Gestión de Turismo Sostenible. (2011)

Anexo 4. Cuestionario a las PYMES

La siguiente entrevista se realiza con el objetivo de recaudar información sobre las pymes en el área de Zapotal, para desarrollar de forma más consistente la elaboración del proyecto que se investiga, donde se dará una propuesta de mejora de acuerdo a las posibilidades que se presenten en dicha investigación.

1. ¿Puede mencionarnos cómo nació esta empresa?, ¿cómo se decidió el nombre de esta, tiene algún significado?
2. ¿Mencionaba con cuántos colaboradores inició, cuántos tiene actualmente, y si son contratados más personal en alguna temporada?
3. ¿Con cuántas habitaciones /cabañas cuenta colinas verdes? ¿Tienen pensado invertir en nuevas instalaciones, de ser así de qué tipo, y para cuantas personas serian?
4. ¿Cuándo son sus temporadas altas, y cuando sus bajas, en términos de meses de ser posible?
5. ¿Cuál es el mercado meta de su empresa actualmente? ¿Tiene un público en especial, del cual se tentado a captar?
6. ¿esta institución cuenta con características diversas que lo diferencia de los demás PYMES de la zona, ¿Cuáles serían? explique.
7. ¿Cuáles son los retos a los que se han enfrentado como pyme en la zona?
8. ¿Han recibido alguna ayuda por parte del instituto costarricense de turismo? Algún tipo de capacitación /taller.
9. podría mencionarnos donde realizan sus pagos de tributación? ¿en la municipalidad de Miramar?
10. ¿Cómo se abastecen de agua potable en sus instalaciones y de suministros alimentarios para su empresa?
11. ¿Han pensado en tener alianzas estratégicas con las demás pymes de la zona?
12. ¿Podría mencionar si su personal ha tenido la oportunidad de capacitación en algún idioma?
13. ¿Conoce como propietario de la declaración turística para su pyme y de sus ventajas al obtenerla?
14. Es importante conocer si poseen algunos proyectos que influyan en el desarrollo sostenible de la comunidad, si han pensado o han desarrollado en el pasado.
15. ¿Tienen una relación ya sea comercial/ turística con la asociación de desarrollo de la zona?

16. ¿Cómo se prepara colinas verdes/las orquídeas, la finca y posa Betty ante unos visitantes que no esperaba, cómo actúan tienen un plan o manual a seguir para no perder los turistas?
17. Actualmente Colinas Verdes/Las Orquídeas/Finca y Posada Betty cuenta con la factura electrónica, o ha recibido por parte de alguna institución gubernamental ayuda o información sobre la misma?
18. ¿Desde cuándo implementaron las innovaciones?, ¿de quién fue la idea?
19. ¿De qué manera ha aumentado el flujo de turistas después de la innovación?
20. ¿Tienen análisis estadísticos de comparación de flujos de turismo de diversos años?
21. ¿Tienen algún método de sistema contable o pagan a un contador externo?
22. ¿Tiene conocimientos de administración empresarial?

Anexo 5. Entrevista Maro Marketing

(Marielos Rodríguez, 2019)

1. ¿Cuánto tiempo tiene su empresa de establecer relaciones laborales con el turismo rural de Zapotal?

Inició el 15 enero del 2018

2. ¿Qué fue lo que más le llamó la atención de conocer Zapotal y el tipo de turismo que ofrecen en la zona??

R/Bueno MARO es una empresa especializada en turismo rural comunitario, por lo tanto, esta comunidad cumple con todos los requisitos, aparte que en sí la comunidad y su gente son muy especiales, únicos y muy auténticos y el servicio de calidad y servicio al cliente son expertos.

3. ¿Qué aspectos importantes podría mencionar que se notaron de inmediato al momento de trabajar con las pymes de Zapotal?

Sus ganas de trabajar y salir adelante y muy anuentes a aprender

4. ¿Cuáles aciertos mencionaba usted y cuales desaciertos, posee la zona de Zapotal en cuanto a turismo rural comunitario?

Desde nuestro punto de vista Zapotal es una comunidad que reúne todos los requisitos para ofrecer TRC

5. ¿Podría mencionar qué puntos fuertes ve en la zona respecto a un desarrollo económico futuro con la actividad de turismo?

R/Mermar la emigración de su gente hacia otras comunidades.

6. ¿En cuáles ámbitos cree usted que las pymes de Zapotal necesitan mejorar para desarrollar más potencial en la actividad de turismo y poder tener mayor reconocimiento a nivel nacional e internacional?

Falta mucho el idioma inglés, curso administrativo y contable, curso de guías locales, participación en ferias a nivel nacional.

7. ¿Cómo se podría relacionar la empresa Maro Marketing, con las pymes de Zapotal para agregar mayor innovación a las actividades de turismo en la zona de Zapotal?

Actualmente los damos a conocer con las agencias de viajes a nivel GAM y forman parte de nuestras redes sociales y tenemos una agencia de viajes con declaratoria turística en donde forman parte de nuestra oferta turística

8. En comparación con otras pymes del país que dan el servicio de turismo rural ¿Qué nivel de preferencia obtiene las de Zapotal?

Muy positivo por su ubicación y su cercanía a Monteverde.

Anexo 6. Indicadores de investigación

<i>Indicadores</i>	<i>Elementos</i>	<i>Preguntas</i>
Planes de marketing/ mercadeo	Plaza:	¿Cómo los beneficia la ubicación de la empresa en el mercado?
	Precio:	¿Cuáles son los factores que toman en cuenta para establecer los precios? ¿Considera que los precios impuestos son adecuados para su tipo de cliente?
	Publicidad-promoción:	¿Cuáles técnicas publicitarias utiliza para atraer y captar más clientela? ¿Qué tipo de publicidad utiliza para promover su negocio en la actualidad? Cuáles factores de su negocio utiliza usted para promocionar su negocio ¿Qué desea lograr? Ejemplos: Que la gente conozca su producto, mejorar la percepción de su empresa, lograr que la gente que lo conoce le siga visitando, Por ende, la siguiente pregunta ¿Le ha enviado algún tipo de email a su cliente haciendo nueva promoción o agradeciendo por la estadía?
	Publicidad:	¿Cuál es su estrategia de marketing\o forma de venderse a los clientes? ¿han realizado en algún momento algún tipo de publicidad para la PYME?
	Asesorías:	¿De acuerdo con sus estrategias de trabajo utilizadas en la empresa ha buscado, asesoría en el pasado de cualquier índole? ¿Ha genera algún cambio esa asesoría?
Condiciones socioeconómico	Nivel adquisitivo:	¿Tiene la capacidad económica para innovar en la empresa? ¿Desean implementar algún tipo de innovación en la empresa? ¿Cuentan con un fondo económico para este tipo de desarrollo o desearían recurrir a ayuda económica con ese fin?
	Escolaridad:	¿Qué grado académico posee en este momento? Primaria completa () Primaria incompleta ()

		<p>Secundaria completa () Secundaria incompleta ()</p> <p>Universitaria completa () Universitaria incompleta ()</p> <p>¿Cómo beneficia o afecta en el desarrollo de la empresa el grado académico con el que cuenta?</p>
	Empleo [oficio- profesión- tarea que se ejerce]:	<p>¿Qué tipo de profesión u oficio tiene? ¿ejerce actualmente?</p> <p>¿Ejerce otro tipo de oficio?</p> <p>¿Considera necesario o importante tener alguna capacitación o formación profesional en turismo para desarrollar una actividad como la que realiza? ¿Qué tipo de capacitación o formación?</p> <p>¿Posee experiencia en este ámbito turístico o en algún otro?</p>
Condiciones de comunicación y accesibilidad	Transporte:	<p>¿La zona cuenta con transporte? ¿Con cuánta frecuencia pasa este por la zona? ¿Podría indicar o describir las condiciones de este (cómo lo califica)?</p> <p>¿La ruta del transporte le favorece llegar hasta la localidad de Zapotal sin inconvenientes?</p> <p>¿De acuerdo con las necesidades del cliente, el transporte qué papel desempeña en su estrategia implementada?</p>
	Servicio telefónico e internet:	<p>¿Cuáles son los medios de comunicación que utilizan en la empresa o zona? Teléfono, radio etc.</p> <p>¿Qué tan provechoso es para las labores administrativas de la empresa?</p>
	Carretera y rutas de acceso:	¿Las carreteras se encuentran en buen estado?
	Medios de comunicación (televisión – radio)	<p>¿Cuándo alguien viene a visitar sabe cómo se enteró? ¿Cuáles son sus elementos de comunicación trabajan actualmente?</p> <p>¿Sabe cuántos de las personas clientes vienen recomendadas por un cliente antiguo?</p>

		¿Qué tan beneficioso son los medios de comunicación para la empresa?
Condiciones de recursos	Ambientales:	¿Cómo y dónde se refleja el aporte de la empresa con el medio ambiente? ¿Qué tipo de innovación ha realizado para beneficio al ambiente?
	Culturales:	¿Cómo implementan sus costumbres y cultura para el desarrollo de la empresa tanto interno como externo? ¿Qué aspectos han implementado?
	Turísticas:	¿Cree que el mercado busca algo económico o único? ¿han innovado en las atracciones en la parte turística? ¿Cómo se han complementado su equipo de trabajo para brindarle al turista una buena impresión?
	Sociales:	¿Cree que los nuevos hábitos de consumo y estilos de vida repercuten de algún modo en esta actividad? ¿Cómo interactúan socialmente los huéspedes entre sí? ¿Sus empleados socialmente están bien? ¿Interactúan bien o tienen un buen ambiente laboral?
Innovación empresarial	Procesos:	¿Usted dispone de una base de datos de sus clientes ¿en Word, en Excel, en el sistema de contabilidad? ¿Cuál es el público de su cliente? Sexo, edad, poder adquisitivo, ¿localidad?
	Recursos:	¿Sabe utilizar los recursos con los que cuenta para lograr satisfacer la demanda que busca? ¿Cuál es el plan que seguir para disponer de los recursos con los que se cuenta con un grupo de personas que le visiten inesperadamente?
	Valores:	¿Tienen sus valores establecidos como empresa? ¿Logran que se cumplan?

		<p>Si no tienen ¿Por qué no cuentan con valores establecidos?</p> <p>¿Cree usted que con valores establecidos su empresa logre un mejor ambiente laboral?</p>
	Conducta:	<p>¿Han recibido alguna tutoría o asesoría sobre clima laboral?</p> <p>¿Cómo es el clima laboral actualmente en la empresa?</p> <p>¿Cómo desarrollar un ambiente laboral adecuado, es decir tienen o implementan talleres para cada persona exponga ideas, innovación, o inconformidades?</p> <p>¿Tienen un sistema o forma de agradecer el correcto trabajo (sistema de recompensas), ya sea con un día libre o empleado del mes?</p>
	Clima empresarial:	<p>¿Han mejorado en algún aspecto ya sea de conducta o de orden para ayudar al ambiente laboral?</p> <p>¿en algún momento el clima laboral no fue bueno, si es así me puede mencionar el porqué de la situación?</p>
	Diversidad:	<p>¿Cuántos empleados hay actualmente en la empresa? ¿Es importante tener diversidad?</p> <p>¿Cómo beneficia a la empresa tener tanto empleados hombres como mujeres?</p>
Conocimiento empresarial	Capacitación en idiomas / contabilidad/ Gestión empresarial:	<p>¿Puede mencionar si cuenta con conocimiento en idioma? ¿En qué o cuáles idiomas?</p> <p>¿Tiene conocimiento en materia de administración, o contabilidad?</p> <p>¿Tiene Interés en llevar cursos relacionados con el turismo, hotelería o barismo?</p> <p>¿Alguna institución gubernamental se ha acercado a invitarlos a participar en cursos de administración hotelera o alimentaria? ¿Cuándo fue?</p>
		<p>¿Alguna herramienta de internet para saber si su producto/servicio es demandado en internet? ¿Han</p>

		<p>invertido económicamente para brindarles capacitaciones a sus empleados?</p> <p>¿Han recibido cursos brindados o regalados por parte de instituciones públicas?</p>
	Servicio al cliente:	<p>De acuerdo con la atención a su cliente, ¿Sabe cuál es la rotación de sus clientes?</p> <p>¿Han recibido algún tipo de elogio o de observación por parte de los turistas?</p> <p>¿Capacitan a su personal con cursos cortos de servicio al cliente?</p>
	Valor agregado:	<p>¿Han implementado algo innovador o diferente en los tours o servicios diferentes en algún momento?</p>
	Oferta diferenciada:	<p>¿Qué tan bien funciona su servicio en comparación con las expectativas de los clientes?</p> <p>¿Algún tipo de servicio extra o diferente que brindan ustedes como empresa que este no la brinde su competencia directa o indirecta?</p>
Normativas para PYMES	Inscripción:	<p>¿Se encuentra inscrito debidamente ante entidad pública?</p> <p>¿Qué beneficios le brinda esto a nivel económico como también administrativos?</p>
	Impuestos:	<p>¿Pagan impuestos? ¿De qué tipo? ¿En qué municipalidad pagan impuestos?</p> <p>¿Cómo les perjudican como empresa el no pagar impuestos?</p>
	Requisitos que cumplen las PYMES:	<p>¿Podría indicar la cantidad de empleados? ¿Son fijos o de medio tiempo?</p> <p>¿En temporada alta contratan más empleados? sí, ¿cuántos aproximadamente?</p> <p>¿Cuentan con póliza responsabilidad civil?</p> <p>¿Su empresa se encuentra inscrita como PYME?</p> <p>¿Puede mencionar si sus empleados cuentan asegurados en la caja costarricense del seguro social?</p>

PYMES	Cantidad de empresas:	<p>¿Sabe quién es su competencia en la localidad? ¿Porque lo considera así? ¿Tiene datos informativos de su competencia?</p> <p>¿Tiene conocimiento acerca de qué está haciendo actualmente?</p> <p>¿Desde cuándo compite con ella?</p> <p>¿Qué acciones realiza para diferenciarse de ella?</p> <p>¿Según su conocimiento, cuántas PYMES se encuentran en la zona?</p>
	Características:	<p>¿Podría indicar si cuentan con atracciones naturales? ¿Cuáles son? ¿Se pueden explotar turísticamente? ¿Cómo?</p> <p>¿Tipo de clima de la zona? ¿Puede describirlo?</p> <p>¿En lo zona se pueden encontrar diferentes tipos de flora y fauna? ¿Cómo cuáles?</p>
	Servicios que ofrecen:	<p>¿Podría definir cuáles son los servicios en venta?</p> <p>¿Cuáles son los servicios que generan más ingresos?</p> <p>¿A futuro, piensa complementar con más actividades o servicios de tour?</p>
Infraestructura	Condiciones de las construcciones:	<p>¿Cada cuánto tiempo realizan revisiones a la infraestructura? ¿Actualmente como esta las condiciones de infraestructura de la empresa?</p>
	Cantidad:	<p>¿Con cuántas habitaciones cuenta la empresa?</p> <p>¿Son suficientes las instalaciones para el flujo de turista?</p>
	Mantenimiento:	<p>¿Cada cuánto se realizan mantenimiento a las instalaciones internas? ¿Cómo cuidan las instalaciones externas de la empresa? ¿Tiene personal encargado para esas tareas o contratan personal Staff?</p>
Servicios básicos	Educación:	<p>¿La preparación académica con que cuentan hasta el momento les ha permitido tener mayores beneficios en la dirección de las pymes?</p>

		¿Cómo beneficia o afecta esto para el desarrollo o crecimiento de la empresa?
	Salud: Seguridad:	¿En la zona cuentan con servicios médicos? ¿Permite las pymes, por medio de sus ingresos, poder pagar a los empleados seguro médico? ¿De no ser así cómo aseguran el bienestar del colaborador? ¿La zona cuenta con centro policial? ¿Cómo afecta a la comunidad y a la empresa?
	Comercio:	¿Qué tipo de comercio ejercen? ¿Cómo hacen para sobresalir y que los turistas decidan este destino y no la competencia?
	Municipalidad:	La municipalidad cuenta con algunos requisitos para el funcionamiento de las empresas ¿ustedes han logrado cumplir con los requisitos establecidos por esta entidad? ¿Cómo les ayuda esta institución para el desarrollo de las empresas? ¿Han realizado algún tipo de campaña o actividad en conjunto con la municipalidad, para dar a conocer el potencial turístico con el que cuenta la zona?
	Agua:	¿Cuentan con el servicio de agua potable? ¿Qué entidad les suministra este preciado líquido? Si el agua no se la brinda el AYA, ¿Cómo hacen para obtener agua? ¿Está cuenta con todos los requisitos establecido por el Ministerios de Salud?
	Luz:	¿Quién les brinda el servicio de electricidad? ¿Qué procedimientos realizan bajo circunstancias de apagón eléctrico? ¿Como por ejemplo que se suspenda sin previo aviso la electricidad, que actividades se ven más afectadas?

	Conectividad:	<p>¿Quién les brinda el servicio de internet? ¿Cómo es el servicio?</p> <p>¿Qué beneficios les ha traído este tipo de conectividad?</p> <p>¿Qué plan B tienen si este servicio se suspende de forma inesperada?</p>
Filosofía y marco empresarial	Visión:	<p>¿Cuentan con una visión establecida?</p> <p>¿Cómo ha mejorado el haber establecido la visión?</p> <p>De no tener ¿Han pensado como meta a corto plazo establecer una visión?</p>
	Misión:	<p>¿Cuentan con una misión establecida?</p> <p>¿Cómo ha mejorado el haber establecido la misión?</p> <p>De no tener ¿Han pensado como meta a corto plazo establecer una misión?</p>
	Logo y slogan:	<p>¿La empresa cuenta con un logo que la caracteriza o diferencia de las demás empresas de su mismo servicio?</p>
Comportamiento organizacional	Sistema de recompensa:	<p>¿Cómo recompensan a los trabajadores?</p> <p>¿De forma monetaria o de otra manera? Sí No lo hacen ¿Han considerado implementar este sistema?</p>
	Resolución de conflictos:	<p>¿Han tenido algún tipo de problema dentro de la organización?</p> <p>¿Cómo enfrentan los problemas?</p> <p>¿Han recibido algún tipo de capacitación?</p> <p>¿Han realizado actividades recreativas para fomentar la unión y la comunicación?</p>

**CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA USO Y MANEJO DE LOS TRABAJOS
FINALES DE GRADUACIÓN
UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL
(Trabajo colectivo)**

Puntarenas, 26 de febrero 2021

Señores

Vicerrectoría de Investigación
Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales
Estimados señores:

Nombre de sustentantes	Cédula
Ana Virginia Calderón Ramírez	205580692
Cyntia Serrano Hernández	604350245
Morelia Chavarría Aguilar	116380788

Nosotras en calidad de autores del trabajo de graduación titulado:
Propuesta de administración empresarial para la sostenibilidad económica de las PYMES de Turismo Rural Comunitario en Zapotal de Miramar, con la finalidad de establecer estrategias de mejoras ante el impacto económico que genera la temporada baja a partir del año 2020 en adelante.

El cual se presenta bajo la modalidad de:

- Seminario de Graduación
 Proyecto de Graduación
 Tesis de Graduación

Presentado en la fecha 15/01/2021, autorizamos a la Universidad Técnica Nacional, sede del Pacífico, para que nuestro trabajo pueda ser manejado de la siguiente manera:

Autorizamos	Si	No
Conservación de ejemplares para préstamo y consulta física en biblioteca	✓	
Inclusión en el catálogo digital del SIBIREDI (Cita catalográfica)	✓	
Comunicación y divulgación a través del Repositorio Institucional	✓	
Resumen (Describe en forma breve el contenido del documento)	✓	
Consulta electrónica con texto protegido	✓	
Descarga electrónica del documento en texto completo protegido	✓	
Inclusión en bases de datos y sitios web que se encuentren en convenio con la Universidad Técnica Nacional contando con las mismas condiciones y limitaciones aquí establecidas.	✓	

Por otra parte, declaramos que el trabajo que aquí presentamos es de plena autoría, es un esfuerzo realizado de forma conjunta, académica e intelectual con plenos elementos de originalidad y creatividad. Garantizamos que no contiene citas, ni transcripciones de forma indebida que puedan devenir en plagio, pues se ha utilizado la normativa vigente de la American Psychological Association (APA). Las citas y transcripciones utilizadas se realizan en el marco de respeto a las obras de terceros. La responsabilidad directa en el diseño y presentación son de competencia exclusiva, por tanto, eximo de toda responsabilidad a la Universidad Técnica Nacional.

Conscientes de que las autorizaciones no reprimen nuestros derechos patrimoniales como autores del trabajo. Confiamos en que la Universidad Técnica Nacional respete y haga respetar nuestros derechos de propiedad intelectual.

Nombre del estudiante	Cedula	Firma
Ana Virginia Calderón Ramírez	205580692	<i>Ana Virginia</i>
Cyntia Serrano Hernández	604350245	<i>Cynthia S.H.</i>
Morelia Chavarría Aguilar	116380788	<i>moreliach.</i>

Día: 26 de enero 2021.

Anexo V

**BOLETA DE PRESENTACIÓN FORMAL DE TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN
UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL**

SOBRE EL AUTOR (ES) DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN				
Primer apellido	Segundo apellido	Nombre	Número de cédula	Firma del estudiante
Chavarria	Aguilar	M. Noelia	1-1638-0788	<i>mnoelia</i>
Calderón	Ramírez	Aro	205580692	<i>Reeey</i>
Serrano	Hernández	Cynthia	6.0435.0245	<i>Cynthia SH.</i>
Carrera a la que pertenece:		Título obtenido:		
Fecha de presentación: DÍA/MES/AÑO				
USO EXCLUSIVO PARA EL DIRECTOR DE CARRERA Y LOS ENCARGADOS DE BIBLIOTECAS				
Verificación de documentación	Marque con (x)			
	<input type="checkbox"/>	Documento físico del trabajo final		
	<input type="checkbox"/>	Carta de autorización para uso y manejo de los trabajos finales de graduación		
	<input type="checkbox"/>	Acuso de recibido de la versión digital por parte de la Vicerrectoría de Investigación		
	<input type="checkbox"/>	Copia digital para la carrera		
	<input type="checkbox"/>	Entrega de resumen con palabras claves para biblioteca		

Nombre del Director (a) de carrera:	Firma del Director de carrera	Fecha de aprobación
Número de presentación asignado en biblioteca		
Nombre y firma del funcionario de la biblioteca que recibe:		
Sello de biblioteca		

Nota: Esta boleta debe presentarse en original a la biblioteca con copia a Director de Carrera.



Universidad Técnica Nacional
Sede del Pacífico
Gestión y Administración Empresarial

ACTA DE APROBACIÓN

En la ciudad de Puntarenas, a los 15 días del mes de enero del año 2021 al ser las diecisiete horas estando presentes en el Campus Juan Rafael Mora Porras de la Sede del Pacífico de la Universidad Técnica Nacional, las siguientes personas:

Profesor Tutor: Cecilia Sojo Delgado
Profesor Lector Externo: Carlos Morera Beita
Profesor Lector Interno: Luis Enrique Brenes Vargas
Representante del Sector productivo: Otto Arroyo Quesada
Presidente del Tribunal Examinador: Edgar Brown Alvarado

En su condición de miembros del Tribunal Evaluador, para evaluar el proyecto y optar por el grado de **Licenciatura en Gestión Empresarial**, de las estudiantes Ana Virginia Calderón Ramírez, cédula de identidad 2-0558-0692, Cinthya Serrano Hernández, cédula de identidad 6-0435-0245 y Morelia Chavarría Aguilar, cedula de identidad 1-1638-0788..

Reunido el Tribunal Evaluador las aspirantes procedieron a defender su Trabajo Final de Graduación, denominado "Propuesta de administración empresarial para la sostenibilidad económica de las PYMES de turismo rural comunitario de Zapotal de Miramar, con la finalidad de establecer estrategias de mejora ante el impacto económico que genera la temporada baja a partir del año 2020 en adelante".

Concluida la defensa del presente Trabajo de Graduación, el Tribunal Evaluador consideró que, de conformidad con la normativa en la materia, las estudiantes obtuvieron una calificación de 94, cumpliendo con las exigencias requeridas para la aprobación de la tesis y le es conferido el grado de **Licenciadas en Gestión Empresarial**,

Mención Honorífica SI () NO (x)

Presidente del Tribunal Examinador: _____

Edgar Brown Alvarado

Profesora Tutora: _____

Cecilia F. Sojo D.



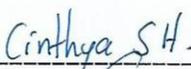
Universidad Técnica Nacional
Sede del Pacífico
Gestión y Administración Empresarial

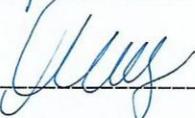
Lector Interno: 

Lector Externo: 

Representante Sector Productivo: 

ESTUDIANTES

Cintha Serrano H. 

Ana Virginia Calderón R. 

Morelia Chavarría A. 