

Universidad Técnica Nacional  
Sede del Pacífico

Trabajo final de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Gestión  
de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas.

Proyecto:

**Propuesta de plan estratégico y desarrollo turístico para la  
autosostenibilidad de la Reserva Natural Madre Verde, Granja de  
Palmares-Alajuela, durante el periodo 2020- 2022.**

Sustentante:

Gerardo Jiménez Cambronero.

Puntarenas, Costa Rica.

2022.



## **Dedicatoria y agradecimientos**

Este proyecto se lo quiero dedicar principalmente a Dios, el cual fue mi guía, fortaleza y me abrió las puertas necesarias para permitirme elaborar este trabajo y me enseñó a no desmayar y a superarme cada día. Le dedico el proyecto a mi familia, a mis seres más cercanos, a mis amigos y a todos los profesores de la institución que me apoyaron.

También quiero hacer la dedicatoria a la Reserva Madre Verde, que me dio la confianza para poder crear este proyecto con el fin de visualizar la reserva como un sitio autosostenible y donde el turismo pueda crearse fácilmente y generar una cadena de valor amplia donde muchas personas pueden verse beneficiadas

Un agradecimiento enorme a mi familia, porque ellos ven el Gerardo que aún no he visto en la parte profesional, pero ellos me apoyan sin límite y me instan a seguir creciendo en todos los ámbitos. A la Universidad Técnica Nacional le agradezco por el apoyo brindado, a los profesores que me han acompañado en el proceso y a los lectores que también que me han ayudado a poder mejorar grandemente este trabajo.

## Tabla de contenido

Dedicatoria y agradecimientos .....	i
Resumen .....	ix
Capítulo 1: Introducción.....	1
1.Introducción.....	2
1.1.Área de estudio .....	3
1.1.1.Sostenibilidad turística y gestión empresarial .....	3
1.2.Delimitación del problema .....	4
1.2.1.Temporalidad.....	4
1.2.2.Alcance .....	5
1.2.3.Limitaciones .....	6
1.3.Justificación .....	6
1.4.Objetivos.....	7
1.4.1.Objetivo general .....	7
1.4.2.Objetivos específicos.....	8
Capitulo II: Marco Teórico Referencial .....	9
2.Marco Teórico referencial .....	10
2.1.1.Objetivos estratégicos.....	10
2.1.2.Propuesta .....	11
2.1.3.Aspectos de la auto sostenibilidad.....	12
2.1.4.Reserva Natural .....	13
2.1.5.Instituto Costarricense de Turismo (ICT).....	14
2.1.6.Políticas de gestión y control del ICT .....	14

2.2.Requisitos de una reserva natural según el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) .....	15
2.2.1.Requisitos técnicos y económicos para empresas en proyecto.....	15
2.2.2.Requisitos técnicos y económicos para empresas en operación.....	16
2.3.Historia de Palmares.....	16
2.3.1.Ubicación geográfica.....	16
2.3.2.Clima de Palmares.....	17
2.3.3.Aspectos socioeconómicos.....	17
2.4.Historia de la reserva natural Madre Verde.....	20
Capitulo III Marco metodológico.....	25
3.Marco metodológico.....	26
3.1.Paradigma de la investigación.....	26
3.1.1.Enfoque de la investigación.....	26
3.1.2.Tipo de investigación.....	26
3.2.Etapas de la investigación.....	27
3.2.1.Primera etapa.....	27
3.2.2.Segunda etapa.....	27
3.2.3.Tercera etapa.....	28
3.2.4.Cuarta etapa.....	28
3.2.5.Alcance de la investigación.....	28
3.2.6.Finalidad de la investigación.....	29
3.2.7.Temporalidad.....	29
3.2.8.Fuentes de información.....	30
3.2.9.Instrumentos y técnicas de recolección de datos.....	31
Capitulo IV Presentación y análisis de los resultados.....	32
4.Impacto socioambiental de la RNMV al cantón de Palmares.....	32

4.1.2. Condiciones socioeconómicas de la RNMV .....	33
4.1.3. Principales actores de la actividad turística en el área de Palmares .....	33
4.1. Definición e importancia del plan estratégico que se va a realizar para la RNMV....	34
4.1.1. Alcanzar la autosostenibilidad.....	34
4.1.2. Generar una cadena de valor .....	35
4.1.3. Generar un plan de mercadeo para la reserva y sus aliados .....	35
4.2. Estructura organizacional actual de la RNMV (Organigrama) .....	36
4.2.1. Misión, visión y valores institucionales .....	38
4.2.2. Misión.....	38
4.2.3. Visión .....	38
4.2.4. Valores institucionales.....	38
4.3. Análisis F.O.D.A .....	38
4.3.1. Fortalezas.....	38
4.3.2. Oportunidades.....	39
4.3.3. Debilidades .....	41
4.3.4. Amenazas.....	41
4.2. Diagnóstico de la condición actual de la reserva vs. requisitos del ICT .....	42
5. Anexos .....	52
5.1. Documento del plan de trabajo.....	52
Introducción.....	53
La autosostenibilidad en la Reserva .....	54
Requisitos para obtener el aval del Instituto Costarricense de Turismo.....	54
Requerimientos faltantes .....	56
Alcance del seguro de responsabilidad civil.....	57
Apego de las actividades turísticas de aventura según el Ministerio de Salud.....	57

Apartado A .....	58
EQUIPO DE SEGURIDAD .....	58
Apartado B.....	59
MANUAL DE OPERACIÓN Y SEGURIDAD, MANUAL DE MANTENIMIENTO y PLAN DE EMERGENCIAS.....	59
Bitácora de mantenimiento.....	63
Requisitos para la contratación de Guías.....	64
Certificado de primeros auxilios y RCP.....	64
Requisitos para optar por la credencial de Guía de Turismo General.....	65
Reglamento interno de operaciones.....	67
Código de conducta y convivencia para la Reserva Natural Madre Verde .....	67
Código de vestimenta .....	69
Propuesta de un plan turístico.....	70
Actividades turísticas.....	70
Posibles tarifas de entrada y actividades .....	71
Actividades para personas discapacitadas (medio – largo plazo).....	72
Crear actividades nuevas (corto plazo).....	73
Servicios turísticos (largo plazo) .....	2
Marketing (corto plazo) .....	14
Cadena de valor .....	16
Plan administrativo.....	17
Organigrama .....	17
Visión .....	21
Misión.....	21
Valores.....	21
5.2.Presentación PPT .....	23

Referencias Bibliografía..... 28

## Tabla de figuras

<a href="#"><u>Figura 1 Jardín Botánico Lankester, mapa del área</u></a> .....	20
<a href="#"><u>Figura 2 Monumento Nacional Guayabo, mapa del área</u></a> .....	21
<a href="#"><u>Figura 3 Refugio de vida silvestre Camaronal, Guanacaste, mapa del área</u></a> .....	22
<a href="#"><u>Figura 4 Organigrama de la Reserva Natural Madre Verde</u></a> .....	45
<a href="#"><u>Figura 5 Plantilla para bitácora de mantenimiento</u></a> .....	68
<a href="#"><u>Figura 6 Organigrama propuesto para la RNMV</u></a> .....	92
<a href="#"><u>Figura 7 Presentación del proyecto. Diapositiva 1</u></a> .....	95
<a href="#"><u>Figura 8 Presentación del proyecto. Diapositiva 2</u></a> .....	95
<a href="#"><u>Figura 9 Presentación del proyecto. Diapositiva 3</u></a> .....	96
<a href="#"><u>Figura 10 Presentación del proyecto. Diapositiva 4</u></a> .....	96
<a href="#"><u>Figura 11 Presentación del proyecto. Diapositiva 5</u></a> .....	97
<a href="#"><u>Figura 12 Presentación del proyecto. Diapositiva 6</u></a> .....	97
<a href="#"><u>Figura 13 Presentación del proyecto. Diapositiva 7</u></a> .....	98
<a href="#"><u>Figura 14 Presentación del proyecto. Diapositiva 8</u></a> .....	98
<a href="#"><u>Figura 15 Presentación del proyecto. Diapositiva 9</u></a> .....	99



## Tabla de cuadros

<a href="#"><u>Tabla 1. Requisitos del ICT y porcentaje de cumplimiento por la RNMV.</u></a>	50
<a href="#"><u>Tabla 2 Tabla de cumplimiento de los requisitos del ICT por parte de RNMV.</u></a>	51
<a href="#"><u>Tabla 3 Tabla de cumplimiento de los requisitos del ICT por parte de RNMV (continuación).</u></a>	52
<a href="#"><u>Tabla 4 Tabla de cumplimiento de los requisitos del ICT por parte de RNMV (continuación).</u></a>	53
<a href="#"><u>Tabla 5 Tabla de cumplimiento de los requisitos del ICT por parte de RNMV (continuación).</u></a>	54
<a href="#"><u>Tabla 6 Tabla de cumplimiento de los requisitos del ICT por parte de RNMV (continuación).</u></a>	55
<a href="#"><u>Tabla 7 Tabla de cumplimiento de los requisitos del ICT por parte de RNMV (continuación).</u></a>	56
<a href="#"><u>Tabla 8 Requisitos del ICT y porcentaje de cumplimiento por la RNMV.</u></a>	61
<a href="#"><u>Tabla 9 Cumplimiento de los requisitos del ICT por parte de RNMV, Capítulo 1.</u></a>	62
<a href="#"><u>Tabla 10 Información de contacto de empresas y emprendimientos de valor turístico de la zona.</u></a>	80

## Resumen

El presente trabajo de investigación consiste en el análisis y la propuesta de solución de la condición económica en la cual se encuentra la Reserva Nacional Madre Verde (abreviado como RNMV en este trabajo), esto por medio de la creación de una empresa dentro de la misma que tome en cuenta las competencias turísticas de la zona.

El diseño de una propuesta para que la reserva sea auto sostenible es la solución a la carencia que presenta dicha entidad, lo cual permitiría el logro de objetivos a largo y corto plazo con el fin de que pueda ser reconocida por la entidad que vela por los parques nacionales, reservas nacionales y el turismo en general, así como su incremento de visitantes para generar sus ingresos económicos.

El paradigma de la investigación es cuantitativo por que tiene como fin la recolección de información, estadísticas y demás datos que evidencien la falta de un plan para el crecimiento de esta reserva natural.

Por último, los resultados que se obtienen de la investigación señalan que la solución a la problemática es el ingreso de la reserva al Instituto Costarricense de Turismo (ICT) para que una vez esté inscrita el turismo en la zona crezca y beneficie no solo a la reserva sino también al cantón.

## **Capítulo 1: Introducción**

## **1. Introducción**

El presente trabajo de investigación se refiere al tema de la auto sostenibilidad de la Reserva Natural Madre Verde, esto se puede definir como la búsqueda de la independencia económica y biológica de dicho centro natural; y también a la incorporación de la reserva en el Instituto Costarricense de Turismo (ICT). Las características principales de este modelo de reservas son: la propia generación de ingresos económicos por medio de actividades biológicas que se pueden realizar en dicho centro natural, la atracción de visitantes nacionales y extranjeros para aumentar su popularidad junto con sus ingresos económicos, también la búsqueda de un equilibrio entre los recursos naturales y el hombre para que se mantenga una huella biológica considerable, y por ultimo crear un plan estratégico de autosostenibilidad y turismo para todo lo antes mencionado además, realizara una reestructura administrativa de la Reserva

La reserva Madre Verde hasta el momento no cuenta con este reconocimiento del ICT debido a falencias en su administración, por lo tanto, su mantenimiento y uso turístico es mínimo lo que provoca pérdidas económicas y también resulta en un activo de alto valor turístico para la zona que se está desaprovechando.

La investigación de esta problemática se realizó por el interés de conocer cuáles son las deficiencias que presenta la Reserva Natural Madre Verde que impiden que dicho centro biológico se dé a conocer nacional e internacionalmente. Asimismo, se desea solucionar la falta de ingresos económicos de la reserva para que no dependan de terceras entidades para su subsistencia.

Se realizó la investigación de campo y se pudo observar muchas de las problemáticas, algunas mencionadas por el mismo personal de la reserva. Las más evidentes son la poca afluencia de turistas en el recinto biológico, la falta de mantenimiento a las instalaciones y el difícil acceso que tiene la reserva.

La investigación se realizó por medio de la indagación descriptiva y entrevistas al personal y ciudadanos de la zona sobre cómo funciona la reserva, qué tan conocida es en el cantón, así también se preguntó el grado de conocimiento que tienen sobre dicho lugar. Conjuntamente, se indagó dentro de la estructura organizacional que tiene la reserva para identificar las carencias y problemáticas que esta presenta.

Los objetivos de esta investigación son proponer un plan estratégico y de desarrollo turístico, mediante la implementación del mercadeo y herramientas tecnológicas que permitan el desarrollo de la marca. Analizar los servicios turísticos que brinda la Reserva Natural Madre Verde por medio de un estudio de campo que permita proponer nuevas actividades que aumenten la cantidad de visitantes. Establecer en la gestión administrativa un Plan de Manejo para la Reserva Natural Madre Verde. Y, por último, diagnosticar el estado actual de la Reserva en relación con los requisitos para la obtención de la Declaratoria Turística que otorga el (ICT) Instituto costarricense de Turismo.

## **1.1. Área de estudio**

### ***1.1.1. Sostenibilidad turística y gestión empresarial***

Para direccionar este proyecto se tomó como referencia las líneas de investigación implementadas por la Universidad Técnica Nacional (UTN) para las carreras de Licenciatura en Gestión Empresarial y Licenciatura de Administración de Empresas de Hospedaje y

Gastronómicas sobre sostenibilidad turística y la eficiencia en los procesos administrativos (GEHG, 2018), La Reserva Natural Madre Verde en Palmares de Alajuela es el sitio donde se realizará esta investigación, ya que busca objetivos afines a las líneas de investigación de ambas carreras al presentarse como una organización que se encuentra en la búsqueda de una gestión eficiente de los procesos y recursos, así como de la creación de productos turísticos con el fin de optimizar su gestión para establecer la autosostenibilidad como pilar elemental.

## **1.2.Delimitación del problema**

La Reserva Madre Verde es un sitio al que se le puede sacar un máximo provecho turístico, sin embargo, al año 2022 presenta una serie de dificultades como: la falta de permisos de salubridad, permisos requeridos por la municipalidad, no cumple con los requisitos del Instituto de Turismo de Costa Rica (ITC) y la falta de apoyo de parte de la comunidad de Palmares.

La problemática principal que se quiere solucionar es la falta de autosostenibilidad que presenta la reserva en el ámbito ambientalista porque no se aprovechan adecuadamente los recursos que esta tiene para ofrecer a los visitantes. En el ámbito económico, al no aprovecharse las actividades ambientales la reserva no genera sus propios ingresos con el cobro de tours a los visitantes, cobro de entrada establecido y/o por medio de diferentes actividades que se pueden realizar en dicho lugar.

### **1.2.1. Temporalidad**

La temporalidad de una investigación es de suma importancia ya que, “temporalidad nos estamos refiriendo al transcurso del tiempo en el que se recabaron los datos para la investigación llevada a cabo” (UNAM, 2010).

La investigación que se llevó a cabo se realizó por medio de las visitas de campos para encontrar las deficiencias que presenta la Reserva Natural Madre Verde, la cual se inició en el año 2019. Durante el tiempo del desarrollo de la investigación se realizaron visitas hasta el presente año para encontrar las propuestas para las soluciones de dichos problemas encontrados durante este tiempo de investigación.

Iniciando las visitas en el año 2020, con las cuales se empezó a descubrir otras deficiencias que la Reserva Natural Madre Verde tiene. Finalizando las visitas en el presente año e implementando las herramientas propuestas.

### **1.2.2. Alcance**

Dentro de los alcances a lograr con el trabajo de investigación podemos mencionar que se quiere plantear ideas factibles para la búsqueda de la sostenibilidad de la Reserva Natural Madre Verde por medio de objetivos preestablecidos y una temporalidad meta.

Así como Proponer ideas tecnológicas para aumentar el mercadeo de la Reserva Madre Verde a través diferentes medios informativos para generar un incremento en la cantidad de visitantes.

También realizar una comparación la documentación actual de la Reserva Natural con los permisos solicitados por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) para realizar la propuesta que permita el alcance de dicha certificación.

Realizar la generación de alianzas estratégicas con organizaciones de la comunidad para atraer visitantes y obtener beneficios en común.

Por último, se desea implementar una cadena de valores donde la comunidad, organizaciones y la Reserva se vean beneficiados por el uso de las instalaciones y el impacto lateral que les pueda generar la reserva, tanto en lo económico como en lo sociocultural.

Por lo que la definición de los alcances de la investigación es parte fundamental del desarrollo de la misma porque, “ El alcance de una investigación indica el resultado lo que se obtendrá a partir de ella y condiciona el método que se seguirá para obtener dichos resultados” según (MENDÍVIL, 2013)

### **1.2.3. Limitaciones**

La Reserva Natural Madre Verde presento una serie de limitaciones las cuales le dificultaban en su funcionamiento adecuado, durante las visitas de campo y reunión con los encargados de sitio se pudo identificar las limitaciones, entre ellas está la falta de permisos de la Reserva Natural Madre Verde limita el alcance de la sostenibilidad, así como, la falta de recursos económicos pausa el avance en mejoras en la infraestructura y limita la contratación de equipos administrativos. La colaboración de los voluntarios para la mejora continua de la reserva es escasa. La reserva no posee reconocimiento a nivel nacional como punto turístico por la carencia de la documentación necesaria para la incorporación en el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y al no ser reconocido nacionalmente afecta la afluencia de visitantes, ya que es muy poca, lo que afecta directamente la condición económica de la Reserva Madre Verde.

### **1.3. Justificación**

El presente trabajo de investigación se enfoca en la propuesta de un plan estratégico y de desarrollo turístico ya que, “el turismo es uno de los generadores de divisas de la economía de Costa Rica”, según (Mok, 2005)

La economía del cantón de Palmares es diversa, donde predomina el cultivo del café y el tabaco. También existen otras actividades como la fabricación de muebles de madera,



el cultivo de plantas ornamentales para la exportación, la industria textil y la producción de otros granos (maíz, frijol negro) y frutas (tomate, chile). El comercio del cantón está dedicado a la venta de abarrotes, comidas, zapatos, ropa, joyería y accesorios en general. (Anónimo, 2019)

Palmares cuenta con actividades productivas de corte industrial y agrícola, sin embargo, la reserva Natural Madre Verde plantea una opción más eco amigable, ya que al ser una zona boscosa se pretende utilizar los recursos naturales con los que se cuenta y fomentar el turismo en el cantón como medio para la generación de riqueza, ya que eventualmente el aumento de visitantes en la zona repercutirá en un dinamismo en la economía y generará valor agregado para la comunidad.

La reserva Madre Verde según el estudio de (Holdridge, 1982) “se clasifica como bosque muy húmedo templado cálido”, esta clasificación se basa en la fisonomía o apariencia de la vegetación y no en la composición florística se denota por su ubicación geográfica la reserva pertenece al corredor biológico del Monte del Aguacate. Los principales factores que tiene en cuenta para la clasificación de una región son la biotemperatura y la precipitación: los límites de las zonas de vida están definidos por los valores medios anuales de dichos componentes.

#### ***1.4.Objetivos***

##### ***1.4.1. Objetivo general***

- Diseñar una propuesta de un plan de desarrollo turístico con fin de generar una gestión autosostenible a corto plazo, mediante acciones concretas que permitan formalizar la actividad de la Reserva Natural Madre Verde ubicada en La Granja de Palmares-Alajuela durante el periodo (2020-2021).

### ***1.4.2. Objetivos específicos***

Los objetivos de específicos de la investigación son los siguientes:

- Proponer un plan estratégico y de desarrollo turístico, mediante la implementación de procesos de mercadeo y herramientas tecnológicas que permitan el desarrollo de la marca.
- Analizar los servicios turísticos que brinda la Reserva Natural Madre Verde a través de un estudio de campo que permita proponer nuevas actividades que aumenten la cantidad de visitantes. Establecer en la gestión administrativa un Plan de Manejo para la Reserva Natural Madre Verde.
- Diagnosticar el estado actual de la Reserva en relación con los requisitos para la obtención de la Declaratoria Turística que otorga el (ICT) Instituto Costarricense de Turismo.

## **Capitulo II: Marco Teórico Referencial**

## **2. Marco Teórico referencial**

### ***2.1.1. Objetivos estratégicos***

*La elaboración del plan estratégico a través del Cuadro de Mando Integral*, (Milla, 2005). “Establecen que los objetivos estratégicos se utilizan para hacer operativa la declaración de la misión. Es decir, ayudan a proporcionar dirección sobre cómo la organización puede cumplir o trasladarse hacia los objetivos más altos de la jerarquía de metas, la visión y la misión. Además, se debe establecer un control sobre dichos objetivos estratégicos para conocer en qué medida se estarán cumpliendo y ayudando a la organización.”

Los objetivos estratégicos deben suponer un paso intermedio entre la visión y la misión de la organización. Deben ser definidos de forma clara, precisa y comprensible, y deben expresar las metas últimas y más importantes que permitan a la organización orientarse hacia su misión y visión corporativa. Estos objetivos estratégicos serán alcanzados a través de unas líneas estratégicas de acción.

Se debe de tomar en cuentas que los objetivos estratégicos pueden ser de diferentes plazos. Corto plazo, mediano plazo y largo plazo, los cuales se van realizando en tiempos estipulados, por ejemplo, los objetivos de corto plazo son cumplidos de 1 a 2 años, los de mediano plazo se cumplen en un tiempo estipulado de 2 a 3 años y los objetivos de largo plazo se cumplen en muchos más años.

Los objetivos estratégicos tienen que cumplir las siguientes características para que sean eficaces, los cuales son; Mesurables, específicos, apropiados, realistas, oportunos.

Se puede mencionar algunos de los beneficios de los objetivos, podemos decir que ayudan a concentrar y conservar recursos valiosos en la organización y a trabajar conjuntamente de un modo más apropiado. Ayudan a motivar e inspirar a los trabajadores de la organización hacia mayores niveles de compromiso y esfuerzo. Ayudan a resolver conflictos de intereses, cuando surjan, entre los miembros de la organización. Ayudan a asegurar un mejor sentido de la equidad e imparcialidad en la asignación de incentivos.

### **2.1.2. Propuesta**

La propuesta del presente estudio es la creación de un documento con toda la información necesaria para que la Reserva Madre Verde pueda oficializarse como un campo protegido reconocido por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), además de facilitarles un plan de manejo para la atención adecuada a los clientes, un plan estratégico para que la reserva pueda generar sus propios ingresos por medio de sus recursos naturales y las actividades que se puedan realizar con dichos recursos como los son: las caminatas por senderos, charlas sobre la flora y fauna que tiene la reserva así como capacitaciones de concientización sobre el medio ambiente, entre otras.

El contenido de dicho documento será el siguiente:

- Autosostenible.
- Reconocida por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT).
- Plan estratégico para la generación de recursos por medio de los recursos biológicos
- Plan para el manejo de los visitantes

Este contenido será la guía de la reserva para que pueda volverse completamente independiente sin perder los patrocinios, el voluntariado y la ayuda exterior que ya recibe. Asimismo, la implementación de este estudio pretende generar ingresos económicos, nuevas vacantes de empleo para las (os) vecinos de la zona y el reconocimiento nacional del área protegida.

### **2.1.3. Aspectos de la auto sostenibilidad**

La auto sostenibilidad turística es el resultado de la relación de tres aspectos en concreto son según (Ecoturismo, 2004):

1. Ambientalmente, la actividad tiene un bajo impacto sobre los recursos naturales, particularmente en áreas protegidas. Esta actividad minimiza el daño sobre el medio ambiente (flora, fauna, hábitats, agua, recursos marinos vivos, uso de la energía, contaminación, etc.) e idealmente intenta beneficiar al medio ambiente.
2. Social y culturalmente, la actividad no afecta negativamente a la estructura social o cultural de la comunidad en donde se realiza. Por el contrario, ésta respeta la cultura y las tradiciones locales. Esta actividad involucra a actores relevantes (individuos, comunidades, operadores turísticos, instituciones de gobierno) en todas las fases de planeación, desarrollo y monitoreo, y educa a los actores sobre su papel.
3. Económicamente, la actividad contribuye al bienestar económico de la comunidad, generando un ingreso sostenible y equitativo para las comunidades locales y para la mayor cantidad de actores. Beneficia a dueños de negocios, empleados y vecinos. No comienza para luego morir rápidamente debido a prácticas de negocio no apropiadas.

Los aspectos antes mencionados son los más importantes para que la reserva pueda trabajar correctamente y en todos los aspectos, además de que sea amigable con el medio ambiente, trabajando de la mano con los recursos ambientales que tiene.

#### **2.1.4. Reserva Natural**

Las reservas naturales son sectores donde se encuentran una abundante riqueza de flora y fauna, estas áreas pueden ser utilizadas para muchos fines, ya sean científicos, de protección de los recursos naturales o de la modificación de esta para tener un bien común entre el humano y la biodiversidad.

Las reservas naturales cumplen varias funciones como es la conservación de los paisajes, ecosistemas y especies en peligro de extinción, así como, el desarrollo económico y humano tomando, creando una alianza eco-amigable para sacar provecho de estos recursos. Apoyo Logístico: dan apoyo a la investigación, al monitoreo, promueven la educación y el intercambio de informaciones relacionadas con asuntos locales, nacionales y mundiales de conservación y desarrollo. Las reservas son de suma importancia para los recursos naturales porque gracias a estas se pueden cumplir muchos objetivos para lograr la conservación de estos. Podemos decir que estas representan una relación de armonía entre la naturaleza y los seres humanos, tomando en cuenta el valor que tiene cada recurso natural y la biodiversidad que aporta a la raza humana. En las reservas se crean bancos de genes, la cual ayuda a la conservación de la diversidad de genes, especies vegetales y animales, ecosistemas y paisajes del planeta, cada vez son más amenazados. La biodiversidad es fuente de alimentos, fibras, medicinas y materias primas para la industria y la construcción. Permiten a través de la investigación recrear los paisajes que han sido afectados por la actividad humana, identificar especies que han desaparecido, monitoreas procesos de cambio climático, para la búsqueda

de recuperación de los ecosistemas y sus componentes y tomar mejores decisiones. Otras de las funciones fundamentales de las reservas naturales es la educación ambiental en donde se aprovechan estos sitios que facilitan conocer y aprender sobre la dinámica de los ecosistemas naturales. Y ayudar a la recuperación de estos, así como fomentan la paz, la armonía y el rescate de actividades tradicionales. (SINAC, s.f.)

### **2.1.5. Instituto Costarricense de Turismo (ICT)**

#### **2.1.5.1. Importancia del ICT en la investigación**

El ICT es el ente regulador del turismo en Costa Rica, el cual se encarga de la certificación de permisos turísticos para las empresas que ofrecen diferentes tipos de servicio, así como, la supervisión de los establecimientos que prestan el servicio de turismo nacional e internacional

La Reserva Natural Madre Verde necesita la obtención de la certificación “reserva como actividades temáticas”, con el fin de ofrecer servicios turísticos a la zona de Palmares. Cumpliendo con el diagnóstico requerido para este certificado.

Una vez que la Reserva obtiene la certificación se abre las puertas para la generación de turismo en la misma, con las actividades temáticas propuestas en el proyecto.

#### **2.1.6. Políticas de gestión y control del ICT**

El ICT presenta políticas de gestión y control turístico en Costa Rica las cuales son políticas no negociables para las entidades que pretendan obtener algún tipo de certificación turística en el país. Dentro de las acotaciones que el ICT tiene podemos mencionar la gestión integral del recurso humano, la gestión administrativa y financiera, el conocimiento e



información, tecnología que se implementan, innovación y la planificación que debe de llevar el proyecto. (Turismo, 2022)

## **2.2.Requisitos de una reserva natural según el Instituto Costarricense de Turismo (ICT)**

### ***2.2.1. Requisitos técnicos y económicos para empresas en proyecto***

- 1- Deberán presentar un cronograma debidamente firmado por ingeniero o arquitecto, incorporado al colegio respectivo, en caso de que se requiera de construcción o remodelación.
- 2- Indicar de forma clara y precisa en qué consiste la actividad y operación que realiza. Asimismo, deberá indicar la cantidad de empleos directos y la inversión; valor del terreno, infraestructura y servicios, mobiliario y equipo o el monto de alquiler cuando corresponda.
- 3- Las actividades temáticas, deberán obtener y mantener una calificación de 80% y las empresas de hospedaje un 20% (equivalente a una estrella) de acuerdo con las herramientas de evaluación contenidas en el anexo único, el cual es parte integral de este reglamento.

### **2.2.2. Requisitos técnicos y económicos para empresas en operación**

- 1- Aportar original y copia; o bien copia certificada por un abogado, del permiso sanitario de funcionamiento y de la patente comercial, ambos referidos al establecimiento comercial objeto de la solicitud.
- 2- Estar al día con la CCSS, FODESAF y el impuesto a las sociedades.
- 3- Indicar de forma clara y precisa en qué consiste la actividad y operación que realiza. Asimismo, deberá indicar la cantidad de empleos directos y la inversión; valor del terreno, infraestructura y servicios, mobiliario y equipo o el monto de alquiler cuando corresponda.
- 4- Las empresas y actividades turísticas serán inspeccionadas y calificadas o categorizadas conforme a las herramientas de evaluación contenidas en el anexo único, el cual es parte integral de este reglamento.
- 5- Las actividades temáticas, deberán obtener y mantener una calificación de 80% y las empresas de hospedaje un 20% (equivalente a una estrella) de acuerdo con las herramientas de evaluación contenidas en el anexo único, el cual es parte integral de este reglamento.

## **2.3. Historia de Palmares**

### **2.3.1. Ubicación geográfica**

Según el “*libro de la Asociación Cívica Palmareña*” de 1986- 2006. La ubicación de Palmares es en Occidente con las coordenadas geográficas 10 03’37” de latitud norte y 84 26

04” de longitud oeste. “El cantón posee una superficie de 38.06 Km<sup>2</sup>, lo que representa el 0.07% del total del área del territorio costarricense.” (Badilla Vargas, 2006) siendo el cantón N° 7 de la Provincia de Alajuela.

Sin dejar de lado que Palmares también se divide en 7 distritos llamados: Palmares, Zaragoza, La Granja, Esquipulas, Buenos Aires, Santiago y Candelaria. Limita al noreste con el cantón de San Ramón, al noroeste con Naranjo y al suroeste con Atenas.

### **2.3.2. *Clima de Palmares***

Una de sus grandes características es el hecho de contar con un clima tropical, su ubicación en el valle central permite que sea de esta forma y al mismo tiempo tener sus estaciones Lluviosa y Seca definidas. Estas épocas climatológicas son por un periodo de 7 meses la temporada lluviosa inicia en mayo y finaliza en noviembre, la época seca por otra parte es tiene una duración promedio de 5 meses, de diciembre a abril.

Su temperatura puede llegar entre los 16 grados y 28, en temporada de verano puede llegar a 32 grados, por lo que al ser de esta forma permite que las personas agricultoras puedan cosechar de forma exitosa (Badilla Vargas, 2006)

### **2.3.3. *Aspectos socioeconómicos***

Desde que Palmares fue poblado, alrededor de 1834, según (Badilla Vargas, 2006) ha tenido un gran avance en cuanto a su desarrollo económico. En un inicio la actividad económica principal fue la agricultura, el cultivo de café, tabaco e inclusive banano, seguido de ello, las personas comenzaron a prepararse en aspectos más académicos y técnicos, por lo

que hay gran cantidad de servicios profesionales y, además, la industria tuvo la oportunidad de desarrollarse en la zona.

Desde esta época, la agricultura se constituyó en la base fundamental de la economía local. En este sentido, cobró singular relevancia el cultivo del tabaco, el cual se sembró, en un primer momento, de manera clandestina y luego legalmente, hasta la década de 1950 (Badilla Vargas, 2006)

Una de las características que aún se mantienen en pie, es el hecho que hoy en día continúa la agricultura del café y su producción se afirma que:

Su cultivo se inicia en 1870 y su crecimiento ha sido constante durante muchos años en que llegó a ser el primer producto del cantón. El café ha traído beneficios de índole socioeconómicos tales como la creación de la Cooperativa de Caficultores de Palmares, R. L. (Badilla Vargas, 2006)

Pero como se menciona en el “*Inventario del Patrimonio Turístico de Palmares*” la poca producción que se ha realizado, más un incremento de las plagas han sido una problemática para el crecimiento de esta industria, inclusive la recolecta es realizada por personas provenientes de otras áreas de país, y gracias a esto también se fue incluyendo la siembra de plantas ornamentales, caña india, tomate y más.

La producción de diferentes productos se fue dando con unos considerables años de separación de entre 10 a 12 años como se puede confirmar en información pasada y la que viene a continuación se hará a conocer los años de inicio.

Caña india e itabo: El cultivo de estos productos se inició en 1960, logrando ocupar una baja rentabilidad de un lugar relevante dentro de la economía local. En 1982 se crea Coope india R.L., la cual inicia exportaciones a Estados Unidos y Europa. Ornamentales y follajes: Se siembra durante todo el año y la época de recolección es al año y medio después. El destino del producto es Estados Unidos, Japón y Europa (pág.18).

Como afirman (Alfaro et al, 2007). A pesar de que la industria es una de las características más importantes ya que abren puerta a fuentes de empleo y ser un apoyo para la población, estas con el tiempo su gran éxito fue desapareciendo y al mismo tiempo ellas también.

Según información del Ministerio de Agricultura y Ganadería de Palmares, con relación a las áreas sembradas de café y otros cultivos agrícolas, los mismos han disminuido, debido principalmente al crecimiento urbanístico, es por esta situación que se está utilizando un sistema diversificado de producción para aumentar los ingresos, es decir se están combinando los productos. (pág.18)

Aún con eso, no detenían a la población palmareña trabajadora para salir adelante ya que se fueron dando la fama de los talleres familiares en mueblería y otros, como se dará a conocer más adelante, unos a otros se ayudaban para que el costo de vida fuera más bajo al que generalmente se conocía, también el ser de esta forma permitía que los grupos organizados pudieran trabajar en equipo para la construcción de edificaciones y más.

En un inicio, las primeras clases se dieron en casa de doña Juana Rodríguez, siendo la primera maestra doña Luisa Ávila. En 1910 se construyó un aula contigua a la Pulpería de los Hermanos Vargas, luego se construyó la escuela, siendo su primera directora doña Mery

Quirós Vargas. La inauguración fue el 24 de setiembre de 1953 y la primera graduación de sexto grado en 1956.

La escuela lleva el nombre de Ermida Blanco de Ulate, madre del Señor presidente de la República de ese entonces, don Otilio Ulate. En 1965 se construyó el comedor escolar, en 1978 la cancha de baloncesto, el Puesto de Salud en 1975 y el Centro de Educación y Nutrición en 1982 (Alfaro et al, 2007, pág.15).

La población Palmareña fue incrementando poco a poco, los niños se volvían adultos y las familias se volvían más grandes, los que podían y tenían la oportunidad de estudiar en universidades estatales o laborar en instituciones más estables, decidían irse de la zona y luego volver aportando económicamente siendo este uno de los mayores ingresos, por lo que lentamente las personas se encontraban más preparadas y se fue dando una necesidad social.

Tal necesidad era mejorar las escuelas y colegios, satisfacer de mejor manera los servicios de la población (agua, luz, teléfono, carretera entre otros), por lo que como se comenta en Inventario del Patrimonio Turístico de Palmares (2007) instituciones tanto públicas como privadas llegaron a la zona a establecerse, mejorando la calidad de vida (Alfaro et al, 2007).

#### ***2.4.Historia de la reserva natural Madre Verde***

La Reserva Natural Madre Verde ha sido un motor fundamental del área, es conocida como el pulmón de occidente y representa uno de los últimos remanentes de bosque del sector sureste de los Montes del Aguacate, la Reserva Natural Madre Verde consta de 40 hectáreas de bosque siendo este un sitio de importancia para la conservación del recurso hídrico del cantón de Palmares. La Reserva Natural Madre Verde se ubica al noroeste del cantón de

Palmares. Es un parche de bosque en recuperación que incluye zonas reforestadas y otras en regeneración natural, bajo la categoría de Reserva Privada.

Posee gran diversidad de flora y fauna, misma que ha evolucionado a través del tiempo. Forma parte del Corredor Biológico Montes del Aguacate (CBMA), iniciativa de conservación que busca la conectividad de áreas protegidas a nivel local. El Corredor es gestionado por su Consejo Local integrado por representantes de instituciones y organizaciones involucradas.

La RSMV está dentro de la Red de Reservas Públicas y Privadas del CBMA. En el año 1990, en una reunión de Asamblea General de la Asociación de Desarrollo Integral de la Granja de Palmares, un grupo de personas expresó su preocupación por el recurso hídrico del distrito. Se determinó que era necesario hacer algo para evitar que a corto plazo hubiera problema de escasez de agua. A raíz de esa preocupación, la Asociación de Desarrollo se dio a la tarea de crear una comisión que se encargara de desarrollar un proyecto de conservación. Luego esta comisión propició la creación de la cooperativa Coope-Edén R.L con el objetivo de impulsar el ecoturismo.

Se propone la compra de tierras, por lo que se contactó a Mario Fernández Urpí, para comentarle la preocupación de la comunidad y externarle el deseo de adquirir la propiedad de su padre (Denominada La FEYBA de Palmares S.A.). La razón del interés por esta propiedad fue el potencial hídrico que poseía, la gran belleza escénica y un arraigado sentimiento de pertenencia de parte de los vecinos. Para ese momento en la finca se producía café en poca proporción, además había ganadería y otras partes eran pequeños parches de bosque o zonas abandonadas.

La comisión buscó diferentes medios de financiamiento para la adquisición de la finca, sin embargo, debido a las limitaciones de la Asociación se desistió. Se había acudido a la Municipalidad, a embajadas internacionales como la de Canadá, Suecia y Alemania; así como al Instituto Costarricense de Turismo, Programas de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), INFOCOOP, Asamblea Legislativa (Diputado de San Ramón), entre otros.

La Finca para comprar fue valorada en ese momento en veinticuatro millones de colones. Antes de la compra debían dar un anticipo como señal de trato con el señor Mario Fernández, para lo cual se realizó una recaudación en la comunidad. Entre algunos vecinos que creían en el proyecto se recogió la suma de doscientos mil colones y se entregaron contra recibo al vendedor.

Transcurrido un tiempo y ante el panorama de no obtener apoyo económico de ninguna entidad, las personas se desanimaron y se desintegró el grupo organizado y es así como culmina el primer intento de comprar lo que es hoy en día la reserva (1991-1993).

A pesar de que se descartó el proyecto, en las mentes de las personas involucradas persistió. Es por esto por lo que en 1998 resurge la idea bajo un nuevo concepto, pero siempre con el objetivo de comprar terrenos para conservar. Se solicitó asesoramiento técnico al señor Emel Rodríguez, quien trabajaba para el Corredor Biológico Mesoamericano, sobre cómo debían proceder para lograr su objetivo, siendo sus aportes de gran utilidad. Una de sus sugerencias fue constituirse como una Fundación debido a que en ese momento era el tipo de organización que contaba con mayor credibilidad ante los donantes internacionales.



Al mismo tiempo que este grupo de palmareños hacia los trámites para constituirse como Fundación, lo cual se logró el 3 de enero del 2000, el IDA manifestaba interés en adquirir las mismas tierras para distribuir las entre parceleros. Para prevenirlo se solicitó a las universidades y al ICAFE realizar estudios sobre capacidad de uso del suelo en el lugar. Los ingenieros revelaron que gran parte (85%) era de vocación forestal y una pequeña parte (15%) de vocación agropecuaria lo cual desvaneció las ideas del IDA y se convirtió en un impedimento. Los parceleros tomaron represarías ocasionando un incendio en las cercanías de la finca, quemándose gran parte de esta.

Cuando se consultó nuevamente al dueño de la finca, el señor Mario Fernández Urpí, sobre el costo él manifestó que era de cien millones de colones. Igualmente se acudió al estado en busca de ayuda, sin embargo, dijeron no tener presupuesto. Otra de las recomendaciones de Emel Rodríguez, fue que el proyecto se financiara “vendiendo” certificados a la población palmareña. Así fue como se decidió acudir a la comunidad empezando por la Asociación Cívica Palmareña (ACP) y otras instituciones como COOPAVEGRA y COOPEPALMARES, para solicitarles apoyo económico. La ACP accedió a colaborar y además ayudó en repetidas ocasiones para que el vendedor rebajara el precio de la finca.

En una negociación se logró el objetivo, se definió el monto de cincuenta millones de colones por la propiedad, a tres años plazo para su cancelación.

La ACP aportó un total de treinta millones de colones a pagar en 3 años en cuotas de diez millones más intereses sobre los saldos, COOPAVEGRA R.L contribuyó con tres millones de colones mismos que se usaron para el enganche de la compra y COOPEPALMARES R.L con un millón de colones. El resto debían recogerlo con la colaboración de los empresarios y familias palmareños. Para lograrlo se pusieron a la “venta” certificados de cincuenta mil colones mínimos. Debido a que no todos podían cancelar ese monto en un solo pago se decidió ofrecer el sistema de varios pagos, es decir cada uno decidía la cuota mensual que podría aportar (cinco mil colones, diez mil colones) hasta cancelar el total de cincuenta mil colones.

La tarea difícil fue convencer a los palmareños a colaborar. Si bien algunos accedían sin ningún problema otros cuestionaban cuales serían sus beneficios de contribuir. Sin embargo, con el decidido apoyo de muchas personas se logró pagar la propiedad antes de lo esperado.(falta cita del doc )

### **Capitulo III Marco metodológico**

### **3. Marco metodológico**

#### **3.1.Paradigma de la investigación**

En las investigaciones que se realizan a diversos temas siempre tienen algún tipo de paradigma, el cual es la guía que de la investigación por este motivo el trabajo de investigación que se llevó a cabo tiene un paradigma cuantitativo positivista, ya que según (Berardi, 2015) donde expresa que el paradigma cuantitativo se hacen en base a “los modelos matemáticos quienes proporcionan insumos para la organización, asociación y análisis de los datos estudiados”. Por lo cual el presente proyecto investigativo tiene esta dirección, puesto que, visualiza la realidad de una forma holística, tomando en cuenta que todos los aspectos de gestión operativa en la Reserva Madre Verde contribuyan al nivel de desarrollo turístico.

##### **3.1.1. Enfoque de la investigación**

La presente investigación utiliza la metodología interpretativa según (Carrillo, 1996) podemos decir que “Los enfoques cualitativos de investigación, asociados al paradigma interpretativa en ciencias sociales asumen la realidad social como una construcción colectiva de sentido, como un tejido de relaciones y representaciones sociales siempre cambiantes y complejas. Su abordaje investigativo exige descifrar tal urdimbre, acudiendo a su configuración histórica, al análisis de sus relaciones y al reconocimiento del universo simbólico y de sentido que la estructuran.”. por lo cual el interés se centra en el descubrimiento del conocimiento. Los datos se tratan, generalmente, de manera explicativa.

##### **3.1.2. Tipo de investigación**

De acuerdo con las necesidades de la Reserva Natural Madre Verde este trabajo se enfoca en la investigación descriptiva, ya que la meta de este es dar a conocer las necesidades y las características de la reserva para poder desarrollar los objetivos planteados.

Uno de los principales objetivos de muchos estudios es describir situaciones y acontecimientos. En donde el investigador observa y luego describe lo que observó, la descripción suele ser más fiel y precisa que las causales. Muchos estudios cualitativos se destinan principalmente a la descripción (Babbie, 2014)

Identificado el tipo de investigación del proyecto se procede a la obtención de los antecedentes del plan estratégico de la Reserva Natural Madre Verde para analizar y describir de manera detallada cuales son las carencias de la institución y sus puntos de mejora.

### **3.2. Etapas de la investigación**

Según (Rio, 2011) “El proceso de investigación, incluye la totalidad de las etapas de la investigación científica, es decir: i) la construcción del objeto de estudio; ii) la observación, comprobación o verificación empírica y iii) interpretación de los resultados y conclusiones.” Por lo cual en el presente trabajo de investigación es segregado en 4 partes las cuales son de suma importancia para el desarrollo de misma.

#### ***3.2.1. Primera etapa***

La primera etapa comprende el análisis del plan de manejo de la Reserva Natural Madre Verde para definir los elementos administrativos presentes en el mismo, con lo cual se realizará la propuesta de un plan estratégico.

#### ***3.2.2. Segunda etapa***

Como segunda etapa se encuentra el diagnóstico de la RNMV para evaluar el cumplimiento de los requisitos pertinentes a la solicitud de declaratoria turística ante el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y así identificar las oportunidades de mejora, con el propósito de su obtención.

### **3.2.3. Tercera etapa**

Posteriormente, en la tercera etapa, se identificarán de los servicios turísticos que brinda la reserva con el fin de incluir nuevos atractivos que promuevan un aumento en la cantidad de visitantes.

### **3.2.4. Cuarta etapa**

Por último, en la cuarta etapa se establecerá la propuesta de un plan estratégico y de desarrollo turístico para la Reserva Natural Madre Verde, enumerando estrategias de marketing con el fin de promocionar los servicios turísticos que se ofrecen al público y su vinculación con la comunidad de Palmares.

### **3.2.5. Alcance de la investigación**

Toda investigación lleva un alcance que cumplir en el proceso de esta por lo cual, según (Maimone, s.f.)“Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”

La investigación se pretende realizar alcances y presentar ideas factibles para a búsqueda de la sostenibilidad de la Reserva Natural Madre Verde por medio de la implementación de objetivos establecidos y una temporalidad meta.

Entre los alcances que la investigación tiene se encuentran, las propuestas de ideas tecnológicas para incrementar el número de visualizaciones en los diferentes medios informativos para generar el aumento en la cantidad de visitantes. Comparar material físico y digital de la Reserva Natural Madre Verde con los permisos solicitados por medio del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) para poder realizar propuestas que permitan el alcance de dicha legalización. Generar alianzas estratégicas con organizaciones de la comunidad para lograr el crecimiento del número de visitantes y obtener beneficios en común y por último implementar una cadena de valores donde la comunidad, organizaciones y la reserva se vean beneficiados por el uso de las instalaciones o impacto lateral que les pueda generar a la reserva.

### **3.2.6. Finalidad de la investigación**

Según, (Barrantes, 2014), la investigación aplicada, su finalidad es la solución de problemas prácticos para transformar las condiciones de un hecho que nos preocupa. El propósito fundamental no es aportar al conocimiento teórico” (p.86). Por lo tanto, se concluye que el presente proyecto pertenece a la investigación aplicada.

### **3.2.7. Temporalidad**

La temporalidad es la base en la que se proyectara la investigación a realizar, la cual se determina que la temporalidad se segmenta en dos opciones, el estudio sincrónico y el

estudio diacrónico, según las características de los objetivos determinados de la Reserva Natural Madre Verde y el proyecto a definir se determina que se enfoca en el estudio sincrónico.

“Estudios transversales (sincrónicos): Estudian aspectos de desarrollo de los sujetos en un momento”. (Barrantes, 2014)

Aunando a lo anterior, se determina que el presente proyecto se realizará en un determinado tiempo de estudio y del cual se caracteriza por ser pionera en su área, la cual genera un impacto innovador la para la Reserva y la Fundación Madre Verde, se concreta de la misma manera que el proyecto cuenta con una fecha de entrega de resultados, lo que se determina el año 2020 como fecha límite.

### **3.2.8. Fuentes de información**

Las fuentes de información pueden ser primarias o secundarias; las primarias son “todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural (Bernal, 2009)

Para este proyecto se tuvo la oportunidad de consultar y trabajar en conjunto con las fuentes primarias de información. Se consultaron los documentos de la fundación Madre Verde y se conversó con los encargados del lugar sobre temas administrativos, estrategias y antecedentes históricos, además se hicieron visitas al sitio y hubo recolección de datos de primera mano.

Asimismo, se utilizarán fuentes secundarias como libros o páginas web para complementar la información obtenida con las fuentes primarias y desarrollar la propuesta de este trabajo.



### **3.2.9. Instrumentos y técnicas de recolección de datos**

Durante la investigación se utilizó varios tipos de instrumentos y técnicas para la recolección de datos, ya que esto permitió la obtención de los datos necesarios para realizar dicho documento. La técnica principal utilizado en la investigación fue la observación según (Hernández, 2014) "Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías", ya que por medio de esta se encontró la carencia de la autosostenibilidad de la Reserva Natural Madre verde, también por medio de esta técnica permitió el hallazgo de otras carencias adicionales a la autosostenibilidad, como lo fue la falta de atracciones turísticas y el incumplimiento de requisitos básicos.

Adjunto a esta técnica se utilizó el instrumento de entrevista, el cual se realizó por medio de reuniones virtuales con la encargada de la Reserva Natural Madre Verde, lo cual permitió conocer más carencias y necesidades que el recinto presenta y el

análisis de los resultados

## **Capítulo IV Presentación y análisis de los resultados**

### **4. Impacto socioambiental de la RNMV al cantón de Palmareño**

Dentro del impacto socioambiental que genera la Reserva Natural Madre Verde, se encuentra la promoción de valores ecosistémicos y la concientización sobre la importancia del cuidado al medio ambiente como espacio recreativo, además, en este lugar se promueven acciones que le permiten a la comunidad ser eco amigable. Aunado a esto, la generación de empleo también es parte del impacto social positivo que se ve reflejado en la comunidad palmareña.

También se destaca que la reserva con sus nacientes de agua podría proveer de agua a algunas zonas del cantón, haciendo que este recurso tan indispensable pueda ser distribuido de la mejor manera para todos los ciudadanos de Palmares. La flora y fauna de la región es de suma importancia para que los turistas puedan tener una de las mejores vistas de la zona, así como, los animales que muchos de ellos no se ven en otras partes del país. Lo cual es un puente de suma importancia para las zonas cercanas a la RNMV dándole un papel importante a la flora y fauna.

#### **4.1.2. Condiciones socioeconómicas de la RNMV**

La fundación Madre Verde es la propietaria de la Reserva Natural, por lo tanto, según Pamela Campos, administradora de ambas instituciones, es la fundación quien busca los recursos para mantener a flote la reserva a través de donaciones, servicios profesionales y actividades puntuales para recoger fondos.

Se pretende que la Reserva sea rentable una vez cuente con todos los permisos correspondientes para que pueda cubrir sus gastos por sí misma.

La búsqueda de convertir la reserva en una institución autosostenible es la solución más rentable para que la reserva natural crezca económicamente y sea rentable, igualmente, con esto la reserva pueda ir innovando en sus actividades socio económicas lo que conlleva un posible aumento de personal, de ingresos, de reconocimiento del recinto a nivel nacional y en un futuro, internacional.

#### **4.1.3. Principales actores de la actividad turística en el área de Palmares**

Se consideran actores de la actividad turística a quienes transmiten la identidad del pueblo a través de sus actividades. Algunos de los principales actores son la Asociación Cívica Palmareña, ALMUPA, la Cámara de Comercio Industria, Turismo y Afines de Palmares,

agencias de viajes como Carritour y Pavitur, los Productores de orquídeas (vivero y exposición), la Asociación de Artesanos de Palmares, así como también la Fundación Madre Verde.

Alianzas estratégicas de la RNMV

La Reserva Natural se encuentra dentro de la Red de Reservas Públicas y Privadas del Corredor Biológico Montes del Aguacate. Asimismo, pertenece al Comité Local del Corredor Biológico y cuenta con una alianza estratégica con el SINAC, la Cámara de Comercio y la Municipalidad de Palmares. Lo que les permite identificarse como conjunto con los demás actores de la zona para ofrecer productos en red y no como un sitio único, al mismo tiempo reciben capacitación, apoyo, asesoría y oportunidades de financiamiento para proyectos.

Se espera crear nuevas alianzas con el ICT, el Ministerio de Salud y grupos organizados del cantón y otros cantones, como la Asociación de Artesanos y el grupo de Muebleros de la zona, además de otras municipalidades, agencias de viajes, medios de comunicación y grupos temáticos como estudiantes especializados, montañistas y observadores de aves, entre otros.

#### **4.1. Definición e importancia del plan estratégico que se va a realizar para la RNMV.**

Los planes estratégicos son una guía para que las empresas puedan cumplir metas en muchos ámbitos, por lo que la creación de un plan de trabajo y un plan estratégico para la Reserva Natural Madre Verde permitirá tener una visión más clara para lograr el principal objetivo que es la autosostenibilidad de esta. Se tomarán en cuenta los siguientes puntos para la creación de dichos planes.

##### ***4.1.1. Alcanzar la autosostenibilidad***

El punto más importante es la generación de herramientas para lograr la autosostenibilidad del lugar, esto por medio de nuevas atracciones y actividades para atraer a visitantes a la reserva, lo que haría que la reserva genere los ingresos necesarios para financiarse y operar sin necesidad de donaciones y voluntariado.

Con el fin de mejorar los aspectos administrativos y financieros de la reserva, se propone la creación de una guía para que los encargados de este lugar puedan gestionar los permisos necesarios en las instituciones nacionales (municipalidad, ICT, entre otros) para ser reconocida nacionalmente por el Instituto Costarricense de Turismo y, consecuentemente, ser conocida nivel internacional.

#### ***4.1.2. Generar una cadena de valor***

Si la reserva funciona correctamente va a atraer muchos visitantes por lo que esto provocará la apertura de nuevos negocios, por ejemplo: restaurantes, hoteles, centros de souvenirs, entre otros. Lo que permitirá la generación empleo en la zona, así como el aumento de la economía en la zona de Palmares, por lo que se genera esta cadena de valor que beneficiará a los ciudadanos de dicho cantón.

La cadena de valor permitirá que el turismo de esta zona aumente y no solo por la reserva, ya que este cantón cuenta con más atractivos turísticos, lo que permitirá posibles alianzas entre entidades y generación de nuevos comercios.

#### ***4.1.3. Generar un plan de mercadeo para la reserva y sus aliados***

La reserva cuenta con una cadena de aliados que han ayudado a que la misma se mantenga activa por medio de sus donaciones y cooperación, además de los voluntarios que hacen el trabajo más fácil para los trabajadores de dicho lugar.

La creación de un plan de mercadeo permitirá a la reserva tener nuevas alianzas con las futuras pymes que se creen una vez que la reserva esté en su mayor foco turístico. Las alianzas permitirán una serie de beneficios económicos, didácticos, estratégicos y de intereses en común, porque de esta manera se podrá brindar una amplia variedad de servicios necesarios y llamativos para los visitantes de la reserva y sus alrededores.

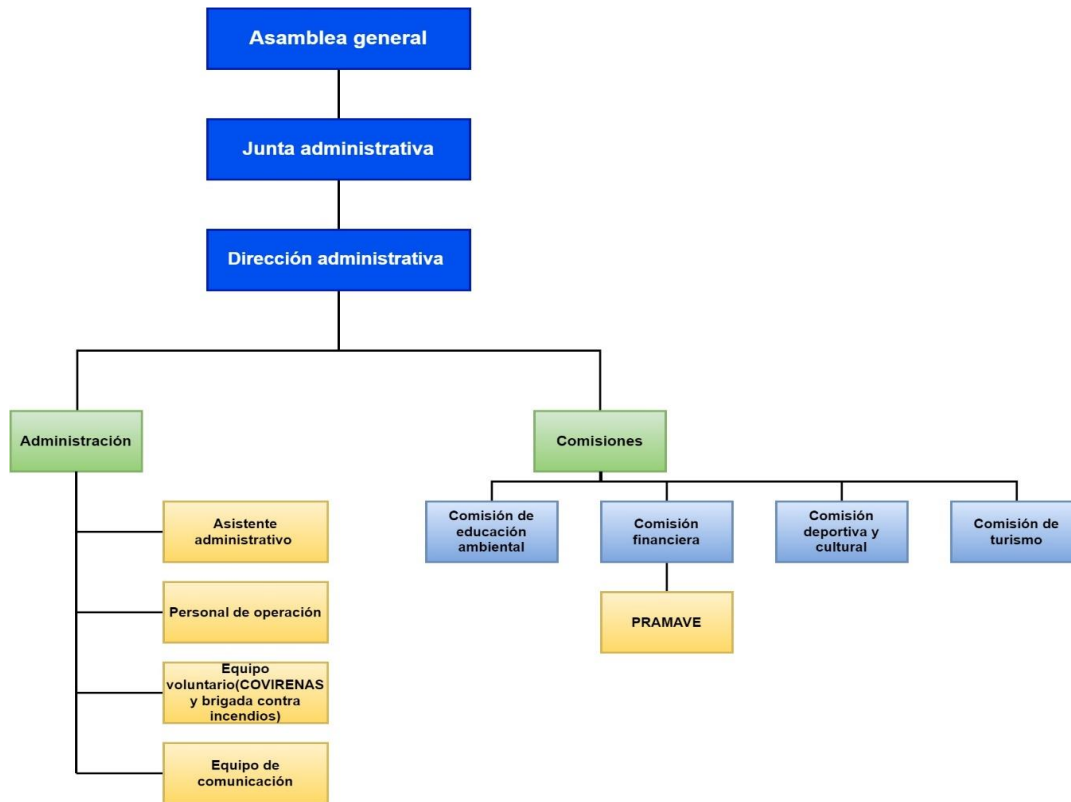
Un punto importante que se pretende con este plan estratégico es hacer que la reserva sea una escuela de turismo para sus aliados, con el fin de brindar capacitaciones a los estudiantes e interesados para que puedan tener nuevas experiencias y conocimientos sobre esta área de estudio y la reserva y sus características. También se busca generar nuevos planes o enfoques de actividades, dependiendo de la temporada, para que los visitantes se mantengan visitando el recinto durante todas las épocas del año.

#### **4.2. Estructura organizacional actual de la RNMV (Organigrama)**

El organigrama de la RNMV se compone de la Junta administrativa de la Fundación Madre Verde, una administradora por un cuarto de tiempo y un colaborador de Mantenimiento por un cuarto de tiempo también. Además, están presentes los Voluntarios: Covirenas, y la brigada de bomberos forestales.

Administrador, Asistente administrativo (Recepcionista- cajero). 3 guarda parques. Guías turísticos (no de planilla), Misceláneo y 1 tiempo completo de mantenimiento

*Figura 4 Organigrama de la Reserva Natural Madre Verde.*



Fuente: Fundación Madre Verde, remasterización (Gerardo Jiménez Cambrero)

#### **4.2.1. Misión, visión y valores institucionales**

##### **4.2.2. Misión**

- “Somos una organización ambiental que promueve y ofrece espacios para el aprendizaje y la felicidad, en armonía con la naturaleza.”

##### **4.2.3. Visión**

- “Ser una organización ambiental referente y autosostenible, que contribuye con el desarrollo integral de la comunidad”.

##### **4.2.4. Valores institucionales**

- Honestidad: Honramos y defendemos el patrimonio de la Fundación y somos transparentes en nuestro accionar.
- Respeto: Trato considerado hacia toda forma de vida
- Compromiso: Damos nuestro mejor esfuerzo para conseguir los objetivos de la organización.

#### **4.3. Análisis F.O.D.A**

##### **4.3.1. Fortalezas**

- 1- Su personal está completamente capacitado para dar recorridos e información necesaria para los turistas (nacionales o internacionales)
- 2- El personal tiene conocimientos bilingües (ingles) para atender a los turistas internacionales
- 3- Las medidas de prevención contra el COVID-19 están activas en la reserva con el fin de proteger al personal y a los visitantes de posibles contagios

##### **4.3.1.1. Recursos Tecnológicos**



- 1- La reserva cuenta con una página web para que las personas puedan informarse sobre los recursos y actividades que ofrece la reserva
- 2- El sitio web contiene abundante información sobre su flora y fauna.
- 3- Los circuitos de CCTV el cual protege las instalaciones de la reserva

#### 4.3.1.2. Recursos Naturales

- 1- Esta reserva cuenta con uno de los mayores porcentajes de flora y fauna del país, el cual cuenta con una gran variedad de animales, plantas y árboles
- 2- Los miradores que tiene la reserva son uno de los grandes atractivos que se les saca provecho para la atracción de visitantes
- 3- La reserva cuenta con su propia naciente de agua y su propia planta de cloración que distribuye agua a la misma.
- 4- La reserva es utilizada para el avistamiento de aves y el estudio de nuevas especies, así como el estudio de plantas y árboles

#### 4.3.2. *Oportunidades*

##### 4.3.2.1. Recursos Humanos

- 1- La reserva cuenta con patrocinios de diferentes empresas, los cuales a futuro pueden generar beneficios para el crecimiento del sitio
- 2- El voluntariado es una de las oportunidades importantes que tiene la reserva, ya que es una mano de obra hospitalaria que ayuda al crecimiento del sitio.

- 3- Crecimiento del personal para la correcta atención a los visitantes de la reserva, con el fin de dar una buena atención.
- 4- Reforzamiento del proyecto de bandera azul incorporando a la comunidad en este proyecto y en las actividades.
- 5- La apertura de hacer la reserva *Pet friendly* para los exploradores que tienen mascotas

#### 4.3.2.2.Recursos Tecnológicos

- 1- Posible mejora visual en la página web para el atractivo de los visitantes.
- 2- La traducción automática al idioma de inglés para la comodidad de los lectores extranjeros
- 3- Mejora del escudo de “control y protección” para una renovación visual
- 4- Creación de nuevas redes sociales: Instagram, Tik-Tok, TripAdvisor, YouTube, para el crecimiento turístico de la reserva

#### 4.3.2.3.Recursos Naturales

- 1- Creación de nuevas atracciones naturales como: el canopy, caminatas más extensas, nuevos senderos.
- 2- Concretar la idea de las “Noches verdes” en la reserva con el fin de incorporar nuevas actividades.
- 3- Los tours de guiados por los guías de la reserva son una posible apertura para la exploración de la fauna y flora de la zona.

- 4- La entidad del AYA distribuye agua que nace de la naciente de la reserva.

### **4.3.3. Debilidades**

#### 4.3.3.1. Recursos Humanos

- 1- La falta de permisos (municipales y del ministerio de salud) para el ingreso de la reserva al ICT (Instituto Costarricense de Turismo)
- 2- El transporte público de la zona no tiene el alcance para llegar a la reserva
- 3- La reserva tiene un acceso limitado por la zona en la que se encuentra.
- 4- Falta de rotulación en general en la reserva.

#### 4.3.3.2. Recursos Tecnológicos

- 1- La reserva no ha tenido su correcto marketing en las redes sociales y en la divulgación de parte de los clientes.
- 2- Falta la correcta administración y actualización de la página web, así como el marketing necesario para la atracción de visitantes

### **4.3.4. Amenazas**

#### 4.3.4.1. Recursos Humanos

- 1- Los recorridos en los senderos son cortos, lo que hace poco atractivo estas caminatas
- 2- Se tiene la errónea idea de que la visita a la reserva es solo los recorridos a los senderos

- 3- Existe competencia turística en la zona, existen otras atracciones similares que pueden opacar el atractivo de la reserva

#### 4.1.4.2. Recursos Tecnológicos

- 1- Escasez de la promoción y propaganda de la reserva al país.

#### 4.1.4.3. Recursos Naturales

- 1- Afectación de las especies por el cambio climático
- 2- Dificil acceso a la zona producto de los desastres naturales como terremotos, temblores, lluvias intensas, posibles deslizamientos, entre otros
- 3- La existencia de cazadores y la deforestación ilegal en la zona.

## **4.2. Diagnóstico de la condición actual de la reserva vs. requisitos del ICT**

Las reservas de Costa Rica que son avaladas por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) deben cumplir con una serie de requisitos, entre estos se encuentran permisos sanitarios, permisos municipales y contar con espacios donde se cumpla la ley 7600, entre otros.

Actualmente la Reserva Natural Madre Verde trata de cumplir con varios de estos requisitos, los cuales se describen en la siguiente tabla:

Tabla 1. Requisitos del ICT y porcentaje de cumplimiento por la RNMV.

#	Requerimiento	Puntaje	%
1	Capítulo I De la Organización	10	15%
2	Capítulo II De la Operación	25	38%
3	Capítulo III Variables Ambientales y Culturales	16	25%
4	Capítulo IV Del Servicio al Cliente	14	22%
<b>Total</b>		<b>65</b>	<b>100%</b>

Optan con la Declaratoria Turísticas aquellas empresas que obtienen una calificación mínima del 80%

Fuente: extraído del diagnóstico de la declaratoria turística, resultados obtenidos (11/02/2020)

En la tabla anterior se puede evidenciar, por medio de porcentajes el nivel de cumplimiento de los requisitos que presenta la empresa al momento de realizar esta investigación. Los puntos obtenidos no son el suficientes para la declaratoria turística necesaria para ser avalada por el ICT.

En las siguientes tablas se demostrará de manera detallada los requisitos con los que cumple la reserva y con cuales no cumple.

Tabla 2 Tabla de cumplimiento de los requisitos del ICT por parte de RNMV.

#	Requerimiento	Sí	No	NA
1	Cumple con las regulaciones para su operación establecidas por el Ministerio de Salud.	x		
2	Cumple con las Regulaciones para su operación establecidas por la Municipalidad local.	x		
3	En caso de ofrecer los servicios de hospedaje se encuentra debidamente inscrito ante las autoridades locales.			X
4	La empresa dispone de un Seguro de Responsabilidad Civil y gastos médicos.		X	
5	Cuando se involucran actividades de Turismo de Aventura las mismas se apegan a lo establecido por el Ministerio de Salud.		X	

<b>6</b>	La empresa dispone de una bitácora de Mantenimiento		X	
<b>7</b>	La empresa dispone de un Manual de Seguridad	x		
<b>8</b>	Los Guías tienen el certificado de Primeros Auxilios y RCP		X	
<b>9</b>	Se dispone de Guías para atender a los turistas tanto en forma individual o grupal	X		
<b>10</b>	La empresa dispone de un Reglamento Interno de Operación para el desarrollo de sus visitas.		X	
<b>Total</b>		4	0	0

Fuente: requisitos legales técnicos y económicos para actividad temática en proyecto y en operación.

*Tabla 3 Tabla de cumplimiento de los requisitos del ICT por parte de RNMV (continuación).*

#	Requerimientos	Sí	No	NA
11	Considera un aspecto temático como eje principal de su Actividad Turística.	X		
12	En lo que respecta a su ubicación el proyecto se encuentra rodeado de atractivos turísticos tanto naturales como culturales de importancia.	x		
13	Se cuenta con Disposiciones Generales de Información y Seguridad al Turista.	x		
14	Se cuenta con una sala para la recepción del turista individual o en grupo, donde se le proporcionan servicios varios y de información general.	x		
15	Todos los servicios y accesos a las actividades se encuentran señalados.	<b>x</b>		
16	En caso de contar con un restaurante, su planta física se encuentra en buen estado de mantenimiento y limpieza.			<b>x</b>
17	Se dispone de una carta de menú, donde se detalla la composición de los platos y precios con los impuestos de ley.			<b>x</b>
18	Las mesas y sillas del salón se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza.	<b>x</b>		
19	En caso de contar con quioscos o sodas para el consumo de alimentos y bebidas estos se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza.			<b>x</b>
20	El mobiliario de los quioscos o sodas se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza.			<b>x</b>
21	La empresa dispone de equipo de comunicación portátil entre los guías con la base de operaciones.	<b>x</b>		

Tabla 4 Tabla de cumplimiento de los requisitos del ICT por parte de RNMV (continuación).

#	Requerimientos	Sí	No	NA
22	La empresa dispone de equipo especializado para el desarrollo de sus programas (Caminatas, Caballos, Cavernas, Canopy y de aventura en general) el cual según su modalidad será certificado y se encontrará en buen estado de mantenimiento y limpieza, lo que implica que según la modalidad de prestación de servicio deberá contar con equipo certificado para la práctica de este tipo de deportes que se caracteriza por su nivel de acto riesgo. El equipo disponible no debe tener malos olores, ni presentar desgaste o deterioro alguno.			x
23	La empresa dispone de un local para la venta de recuerdos y artesanías.	x		
24	La Planta Física a nivel de áreas comerciales se observa en buen estado de Mantenimiento y Limpieza, lo que significa que cualquier construcción que se haya desarrollado en el proyecto con fines de explotación turística, deberá contar con pisos, paredes, cielo raso, equipo y accesorios disponibles que le garanticen al turista su buen uso y seguridad.	x		
25	Cualquier instalación con fines turísticos, a nivel de bodegas, establos, viveros u otros de uso y acceso para el turista deberá encontrarse en buen estado de mantenimiento a nivel de pisos, paredes, cielo raso y techos, como a nivel de equipo y accesorios. En cuanto a la limpieza se refiere, esta incluye superficies libres de suciedad, manchas o cualquier otro detalle que resulte desagradable a la vista del turista incluyendo la ausencia de malos olores.	x		
26	Los senderos, puentes, barandas y cualquier otro acceso peatonal se observan en buen estado de mantenimiento y limpieza.	x		



Tabla 5 Tabla de cumplimiento de los requisitos del ICT por parte de RNMV (continuación).

#	Requerimientos	Sí	No	NA
27	Los servicios sanitarios públicos están equipados con los accesorios básicos: Porta-papel, porta-toallas, secador de manos, espejos, jabonera líquida, y basureros.	x		
28	La loza sanitaria a nivel de inodoros, lavabos, y otros, se encuentra en buen estado de mantenimiento y limpieza, esto significa que debe tener todas sus piezas completas a nivel de inodoro, tanque y lavatorio, siendo el acabado del mismo acorde para sus propósitos de operación. En lo que respecta a la limpieza dicha loza debe encontrarse libre de manchas y de suciedad alguna como de malos olores.	x		
29	La planta física a nivel de Servicios Sanitarios se encuentra en buen estado de mantenimiento y limpieza a nivel de pisos, paredes, cielo raso, puertas y ventanas debe encontrarse libre de deterioro alguno, reflejando un buen acabado en sus materiales constructivos, como en su textura y pinturas tanto exteriores como interiores.	x		
30	El personal que atiende a los turistas lleva su correspondiente gafete.		x	
31	El personal estará debidamente uniformado.	x		
32	El personal se encontrará capacitado según los puestos de trabajo.		x	
33	Se dispone de Áreas y de Información (Visual, sonora o de texto) para Personas con Capacidad Física Restringida.		x	
Total		15	0	0

Tabla 6 Tabla de cumplimiento de los requisitos del ICT por parte de RNMV (continuación).

#	Requerimientos	Sí	No	NA
34	La empresa da a conocer el patrimonio natural existente en el sitio en donde se realizan las actividades.	x		
35	La empresa da a conocer el patrimonio cultural existente en el sitio donde se realizan las actividades.	x		
36	La empresa demuestra que promueve la Educación Ambiental y consolida la Cultura Ambientalista.	x		
37	Se establecen recomendaciones para el Turista sobre su comportamiento para con el medio natural.	x		
38	La empresa demuestra que está interesada en implementar medidas para reducir su impacto con el medio ambiente (uso de productos biodegradables, etc.).	x		
39	La empresa demuestra que desarrolla prácticas ambientales sostenibles.	x		
40	La empresa incluye dentro de sus actividades espectáculos o expresiones artístico-culturales.	x		
41	La empresa apega sus diseños al modelo de Arquitectura propios de su región.	x		
42	Se da la puesta en valor de la gastronomía local, como un elemento de rescate del patrimonio costarricense.		x	
43	La empresa desarrolla programas ambientales con la comunidad inmediata	x		
44	La empresa dispone de programas ambientales específicos para la conservación de los recursos naturales	x		
45	La experiencia dentro del sitio permite reconocer elementos culturales locales además de los nacionales.	x		
Total		11	0	0

Tabla 7 Tabla de cumplimiento de los requisitos del ICT por parte de RNMV (continuación).

#	Requerimientos	Sí	No	NA
46	La declaración de Misión de la Organización menciona "el servicio al cliente" como parte de su carácter especial.		x	
47	La empresa demuestra que tiene una política escrita de servicio al cliente.		x	
48	El servicio al cliente está incluido en el Plan de Mercadeo		x	
49	Se comunican las políticas de servicio a los clientes.		x	
50	La empresa dispone de un sistema de medición de la satisfacción del cliente.	x		
51	La Junta Directiva o el más alto nivel de la empresa utiliza la información del servicio al cliente como base para tomar decisiones.	x		
52	La Junta Directiva consigna recursos suficientes para dar mantenimiento o seguimiento el tema de servicio al cliente.	x		
53	Para el servicio al cliente se recogen datos esenciales mediante la aplicación de una boleta.	x		
54	Las boletas o formularios relacionados con el servicio al cliente se llevan en un archivo debidamente foliado.		x	
55	Al personal se le dan instrucciones claras respecto a la naturaleza de su esperada contribución al servicio al cliente.	x		
56	El servicio al cliente se evalúa periódicamente en busca de la mejora continua.	x		
57	La empresa tiene un procedimiento legal para tratar las quejas de los turistas consumidores y que está reflejado en su documento de contrato.		x	
58	Sigue y contesta las quejas que surgen de sus Representantes o Comercializadores (Otros prestadores de Servicios como las Oficinas de Reservas, Agencias de Viajes, Hoteles, etc.	x		
59	La empresa proporciona entrenamiento periódico para reforzar la importancia del servicio al cliente.	x		
Total		8	0	0

## Conclusión

- Para concluir, la autosostenibilidad es la solución a las carencias que presenta la Reserva Natural Madre Verde la cual depende de los patrocinios, donaciones y contribuciones de los visitantes y vecinos de la comunidad.
- Se propone la creación de un manual de trabajo en el cual se detallen los puntos importantes para el mejoramiento continuo a corto y largo plazo, así como las sugerencias de nuevas actividades turísticas, de eventos temáticos para llamar la atención de los visitantes nacionales e internacionales y la creación de una estructura definida de la entidad (organigrama).
- Se planifica y se deja la posibilidad abierta a largo plazo de la creación de proyectos en alianza con entidades hoteleras y restaurantes para la creación de paquetes turísticos, de esta manera no solo la reserva se beneficia, sino también los comercios de la zona de Palmares y sus residentes.
- Se puede decir que en la Reserva Natural Madre Verde existen múltiples carencias, las cuales han impedido que dicho recinto sea autosostenible. Aunado a esto, la falta de los permisos solicitados por ICT impide que la entidad sea reconocida como una reserva natural, lo cual imposibilita el establecimiento de precios por entrada y/o realizar actividades temáticas con un impacto turístico considerable. También se debe destacar que la reserva por ser un lugar que depende de terceros, la vulnerabilidad y no es autosostenible, como se pretende hacer.

- En cuanto a las posibilidades de mejora, después de analizar los problemas que la reserva tiene, se le plantea a la RNMV enfocarse en el cumplimiento de los objetivos a corto plazo con el fin de ir eliminando las problemáticas presentes. Los objetivos a largo plazo se pueden ir ejecutando una vez que los objetivos importantes se hayan podido cumplir y la reserva tenga una estructura administrativa sólida, así como planes de trabajo reales que puedan ser cumplidos durante los tiempos estipulados por ellos.

## **5. Anexos**

### **5.1. Documento del plan de trabajo**



PLAN DE TRABAJO TURISTICO

RESERVA NATURAL MADRE VERDE

2022-2023

## ***Introducción***

La creación del presente documento tiene el objetivo de dar recomendaciones para que la Reserva Natural Madre Verde pueda convertirse en una entidad autosostenible como lo son muchas reservas a nivel nacional e internacional. Lo anterior con el objetivo de conseguir un incremento de su capital para crear fuentes de empleo, así como para continuar con la conservación de este espacio natural tan importante que tiene Costa Rica.

Seguidamente se encontrarán las sugerencias de actividades turísticas amigables con el ambiente, esto con el fin de poder incrementar el interés turístico por dicho lugar a nivel nacional e internacional.

La sugerencia de un plan organizacional para que la Reserva Madre Verde se convierta en una empresa auto sostenible, de manera que pueda solventar sus carencias económicas y carencias ambientales. Esto permitirá el crecimiento exponencial de la Reserva Natural Madre Verde para su reconocimiento nacional e internacional.

## La autosostenibilidad en la Reserva

### *Requisitos para obtener el aval del Instituto Costarricense de Turismo*

Las reservas naturales en Costa Rica son avaladas por el ICT (Instituto Costarricense de Turismo), el cual se encarga de la óptima coexistencia de lo público con el sector privado, con el fin de hacer que el turismo sea un vehículo de oportunidades para el desarrollo económico, social y ambiental de las zonas turísticas de Costa Rica.

De esta manera es que la Reserva Natural Madre Verde se encuentra en la búsqueda de reunir los requisitos necesarios para que sea avalada por el ICT. A continuación, se adjuntan los requisitos junto con el porcentaje obtenido hasta el año 2022.

*Tabla 8 Requisitos del ICT y porcentaje de cumplimiento por la RNMV.*

#	Requerimiento	Puntaje	%
1	Capítulo I De la Organización	10	15%
2	Capítulo II De la Operación	25	38%
3	Capítulo III Variables Ambientales y Culturales	16	25%
4	Capítulo IV Del Servicio al Cliente	14	22%
<b>Total</b>		<b>65</b>	<b>100%</b>

Optan con la Declaratoria Turísticas aquellas empresas que obtienen una calificación mínima del 80%

Como se puede ver en la imagen anterior el porcentaje que presenta la reserva no es el adecuado para obtener la declaratoria turística, por lo cual hace falta subir el porcentaje del *Capítulo I de la organización* por qué es el más bajo de los cuatro capítulos de los requerimientos.

En la tabla se describen los requisitos del I capítulo, con el fin de enfatizar los puntos débiles con los que cuenta la Reserva Natural Madre Verde;



*Tabla 9 Cumplimiento de los requisitos del ICT por parte de RNMV, Capítulo 1.*

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	Cumple con las regulaciones para su operación establecidas por el Ministerio de Salud.	x		
2	Cumple con las Regulaciones para su operación establecidas por la Municipalidad local.	x		
3	En caso de ofrecer los servicios de hospedaje se encuentra debidamente inscrito ante las autoridades locales.			X
4	La empresa dispone de un Seguro de Responsabilidad Civil y gastos médicos.		X	
5	Cuando se involucran actividades de Turismo de Aventura las mismas se apegan a lo establecido por el Ministerio de Salud.		X	
6	La empresa dispone de una bitácora de Mantenimiento		X	
7	La empresa dispone de un Manual de Seguridad	x		
8	Los Guías tienen el certificado de Primeros Auxilios y RCP		X	
9	Se dispone de Guías para atender a los turistas tanto en forma individual o grupal	X		
10	La empresa dispone de un Reglamento Interno de Operación para el desarrollo de sus visitas.		X	
<b>Total</b>		4	0	0

### ***Requerimientos faltantes***

#### Seguros de responsabilidad civil y gastos médicos

Estos seguros se encargan de proteger las sumas que el asegurado se vea legalmente obligado a pagar por Responsabilidad Civil por daños y perjuicios causados a personas y / o a la propiedad de éstas, con las cuales el asegurado mantiene una relación por medio de un contrato de prestación de servicios, ejerciendo su profesión. Los requisitos que se deben de presentar para la solicitud de seguros de responsabilidad civil son los siguientes:

1. Solicitud de aseguramiento debidamente cumplimentado.
2. Formulario Conozca a su Cliente para Persona Física o Jurídica.
3. Personería Jurídica.
4. Fotocopia cédula Física Nacional, Residencia o pasaporte del Tomador y/o Asegurado o el Representante Legal y/o apoderado de la Empresa en Persona Jurídica.
5. Recibo de Servicio Público del Tomador y/o Asegurado o el Representante Legal y/o apoderado de la empresa en Persona Jurídica.
6. Hoja de vida profesional con fotocopias de los títulos y del carné del colegio profesional.
7. Cuando se trate de empresas jurídicas deberán presentar perfil de las empresas,

8. listado de los profesionales incluidos y la relación de la empresa con el profesional

### ***Alcance del seguro de responsabilidad civil***

#### **La Responsabilidad Civil comprende:**

- a. La responsabilidad legalmente imputada o atribuida al Asegurado.
- b. Los gastos originados por la atención médico-quirúrgica y de sepelio de la víctima o víctimas del siniestro.
- c. Las costas y gastos judiciales relativos al juicio de Responsabilidad Civil en que incurra el Asegurado, en relación con el siniestro que originó la responsabilidad señalada, o relacionados con los pagos en caso de demandas infundadas contra el Asegurado

### **Apego de las actividades turísticas de aventura según el Ministerio de Salud**

En la reserva se pueden realizar múltiples actividades de aventura si así lo desea la organización, por lo que seguidamente se describe cuáles son los requerimientos para las actividades de turismo de aventura.

Se pone a disposición los requerimientos básicos para las actividades de turismo de aventura, ya que existen una serie de requerimientos específicos para algunas actividades.

**Apartado A*****EQUIPO DE SEGURIDAD***

El prestador de estas actividades de turismo aventura deben utilizar equipos certificados para la actividad específica u homólogas. Se debe indicar las especificaciones técnicas del fabricante del equipo de protección y accesorios, así como su uso. Enlistar todos los equipos de seguridad y protección, incluyendo la vestimenta, requeridos por el guía y el usuario, así como los procesos de verificación de este antes, durante y al final de la actividad.

**Apartado B*****MANUAL DE OPERACIÓN Y SEGURIDAD, MANUAL DE MANTENIMIENTO y PLAN DE EMERGENCIAS.*****B.1. MANUAL DE OPERACIÓN Y SEGURIDAD:**

- i. Descripción del recorrido.
- ii. Listado de equipos utilizados según las características físicas del usuario y prestaciones del circuito.
- iii. Protocolos de seguridad durante la operación, incluyendo verificación de las condiciones climáticas.
- iv. Responsabilidades, procedimientos de conducción del tour y requerimientos de guías y usuarios, incluyendo las restricciones sobre las condiciones físicas, de salud, edad, peso, estatura y comportamiento del usuario.
- v. Detalle de las funciones de los guías incluyendo organización, jerarquía y delegación de funciones dentro del equipo de trabajo.
- vi. Descripción de los equipos de rescate y primeros auxilios.
- vii. Proceso y persona responsable de verificar la firma del Acuerdo Mutuo de Responsabilidad por parte de todos los usuarios.

viii. Detalle de las instrucciones de seguridad a los usuarios o charla de seguridad, que incluya:

- Bienvenida y presentación de los guías
- Descripción del recorrido.
- Instrucciones de uso correcto del equipo de protección y accesorios.
- Comportamiento que debe guardar el usuario durante el desarrollo de la actividad.
- Descripción de las medidas de seguridad durante el recorrido, indicando límites y responsabilidades del usuario.
- Acciones que el usuario debe hacer para disminuir el impacto ambiental en donde se desarrollan las actividades.

i. Protocolo de comunicación.

ix. Bitácora de accidentes e incidentes la cual debe contener número de consecutivo y fecha.

B.2. MANUAL DE MANTENIMIENTO (estructuras y equipos):

- i. Bitácoras de revisión del recorrido, cuando aplique.
- ii. Procedimiento de revisión y mantenimiento de los equipos de protección y
- iii. accesorios, así como de las estructuras (cuando aplique), indicando vida útil, frecuencia de revisión y persona responsable, siguiendo las especificaciones del fabricante.

- iv. Bitácoras de uso diario de equipos y revisión de este, indicando el plan de acciones correctivas cuando esté dañado.
- v. Plan de monitoreo sobre el estado de los árboles utilizados en un sistema (cuando aplique), por parte de un Ingeniero Forestal o un demonólogo, que certifique la condición fitosanitaria del mismo para el uso requerido.

### B.3. PLAN DE EMERGENCIAS

#### *B.3.1 ANÁLISIS DE LAS AMENAZAS.*

- i. Indicar las condiciones y factores de riesgo asociados a la práctica de la actividad.
- ii. Ubicación de los cuerpos de respuesta y atención de emergencias como bomberos, Cruz Roja, técnico en emergencias; y determinar los tiempos de reacción.

#### *B.3.2 ORGANIZACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LA EMERGENCIA.*

- i. Listado de los guías responsables con su respectiva certificación de Primeros
- ii. Auxilios Básico (PAB), Resucitación Cardiopulmonar (RCP) y rescate específico
- iii. para la actividad, actualizado y válido al día de la operación de la actividad.
- iv. Protocolo, jerarquía y delegación de funciones durante la atención de la emergencia.
- v. Indicar los medios de comunicación a utilizar: teléfonos, radios y otros.

### *B.3.3 PLAN DE EVACUACIÓN Y RESCATE.*

- i. Rutas de evacuación, indicando señalización y zonas de seguridad.
- ii. Protocolo, jerarquía y procedimiento, indicando:
  - Cómo evaluar la situación.
  - Cómo decidir y conducir el rescate considerando los recursos disponibles, limitaciones de tiempo y prioridades de seguridad.
  - Cómo informar y motivar a los usuarios.
- iii. Calendarización de entrenamiento, tales como ejercicios y simulacros, para que el personal conozca y sea capaz de reaccionar de acuerdo con el plan de emergencia, manteniendo los registros correspondientes en la bitácora.



## Bitácora de mantenimiento

Con la finalidad de cumplir con los requerimientos necesarios para la obtención del aval de turismo del ICT, este exige que la entidad tenga una bitácora de mantenimiento, por lo cual a continuación se adjuntan posibles plantillas para crear dicha bitácora.

El mantenimiento será correctivo y preventivo, con el objetivo de realizar mejoras para presentar las condiciones más óptimas a los visitantes.

*Figura 5 Plantilla para bitácora de mantenimiento.*

BITÁCORA DE MANTENIMIENTO		
UNIDAD DE SERVICIO A EQUIPOS		
FECHA:	ENTREGA:	No. DE REPORTE: 0001
DATOS DEL PERSONA ENCARGADA DEL MANTENIMIENTO		
NOMBRE:	TELÉFONO:	
No. DE IDENTIFICACIÓN:	FIRMA:	
DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO O INFRAESTRUCTURA		
EQUIPO	MARCA/MODELO	DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL EQUIPO
MANTENIMIENTO PREVENTIVO		
MANTENIMIENTO CORRECTIVO:		
OBSERVACIONES:		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA

## **Requisitos para la contratación de Guías**

### ***Certificado de primeros auxilios y RCP***

Para poder conseguir una obligación más que pide el ICT para el aval de turismo, es necesario que todos los guías turísticos que sean contratados en la RNMV cumplan con todos los requisitos necesarios para poder desempeñar su puesto de manera efectiva, entre esos requisitos se encuentran dos de los más importantes en cuanto a el cuidado del visitante, los cuales son:

- Certificado en primeros auxilios.
- Certificado de RCP.

Para la obtener los certificados mencionados anteriormente los guías turísticos(as) pueden buscar esta certificación con diferentes entidades certificadas como lo son los bomberos y Cruz Roja. En el sitio web oficial de estas entidades los participantes pueden inscribirse y pagar para ser capacitados en primeros auxilios y en RCP

De igual manera existen entidades de salud privadas que se encargan de impartir dichos cursos, los cuales, en cuanto a valor monetario, estos son más caros que los que imparten las entidades públicas.

Las personas que se requiere contratar para los puestos de guías turísticos deben de tener los siguientes requisitos según el ICT:

***Requisitos para optar por la credencial de Guía de Turismo General.***

Para optar por una credencial en esta categoría se requiere:

- a) Ser costarricense o tener la condición de residente vigente.
- b) Ser mayor de edad.
- c) Certificado de aprobación del nivel de Bachillerato en Educación Diversificada o su equivalente de otro país que deberá estar traducido por una entidad autorizada por la Cancillería General de la República.
- d) Certificado de aprobación del “Curso de Formación y Capacitación para Guías de Turismo” avalado por la CONAGUITUR.
- e) Tener vigente el curso de primeros auxilios básicos y de respiración cardiopulmonar básica.
- f) Solicitar la credencial siguiendo el formato establecido en el anexo único del este reglamento. Esta solicitud tendrá carácter de declaración jurada y deberá incluir su compromiso de respeto y seguimiento a lo estipulado en este Reglamento. (Se anexa el mismo)

- g) En caso de querer acreditar el conocimiento de idiomas en su expediente, mismos que aparecerán en su credencial, debe presentar un certificado de conocimientos del idioma extranjero emitido por un organismo o entidad autorizada en la evaluación del conocimiento de idiomas. En cualquier caso, este manejo de conocimiento deberá ser de nivel avanzado. En los casos en los que el aspirante cuente con alguna nacionalidad diferente a la costarricense y esta esté vinculada a un país o región en la que se hable otro idioma diferente al español, se acreditará el idioma oficial de esa latitud. Para los casos en las que el aspirante no logre demostrar el manejo del nivel avanzado en ningún otro idioma diferente al español se acreditará el idioma del país oficial en el que sea emitido su documento nacional de identificación o cédula de residencia vigente.
- h) Una fotografía tamaño pasaporte y su equivalente digital en la que se pueda observar claramente su rostro sin obstáculos tales como gorras, sombreros, anteojos oscuros o cualquier otro que especifiquen las autoridades que regulan el registro de guías de turismo del Instituto.

- i) El solicitante de la credencial de guía de turismo general debe estar registrado como asegurado en el “Sistema Centralizado de Recaudación” (SICERE), como trabajador dependiente de un patrono registrado, como trabajador independiente o bien como patrono, caso éste en el que debe estar al día con sus cuotas obreros patronales. Lo anterior se verificará en el SICERE por parte del ICT, con vistas en la solicitud de la credencial, del número de la cédula de identidad del solicitante. Si el solicitante aparece como “Patrono Inactivo al día” el solicitante deberá pronunciarse en los próximos 10 días de la presentación de esta solicitud, indicando las razones por las que se indica que es un “patrono inactivo”.
- j) En el caso de que el guía de turismo general trabaje por cuenta propia deberá encontrarse al día con sus obligaciones tributarias, lo cual será verificado por el ICT con vistas a la herramienta de consulta pública en línea del Ministerio de Hacienda denominada “Morosidad Tributaria” y que está disponible en la dirección electrónica [www.hacienda.go.cr](http://www.hacienda.go.cr).

### **Reglamento interno de operaciones**

#### ***Código de conducta y convivencia para la Reserva Natural Madre Verde***

1. Le solicitamos siempre utilizar vocabulario apropiado y respetuoso.
2. Le solicitamos moderar su tono de voz, evitar gritos y escándalos.
3. Le recordamos evitar las escenas amorosas inapropiadas en áreas comunes.
4. Le solicitamos evitar el mal uso de la flora y fauna de la reserva.

5. Le agradecemos no botar basura en senderos, dado que en zonas comunes tenemos basureros para su disposición.
6. Le recordamos que es prohibido el ingreso y consumo de bebidas alcohólicas.
7. Le solicitamos el uso de audífonos para cualquier dispositivo de audio.
8. De acuerdo con la ley 9028 “Control de tabaco y sus efectos nocivos en la salud” queda prohibido fumar en cualquier área dentro de las instalaciones de la RNMV.
9. Le recordamos que es prohibido el ingreso de animales a la RNMV.
10. Le recomendamos la implementación de una vestimenta adecuada durante el recorrido a la RNMV.
11. Le recomendamos que en todo momento siga las indicaciones que el guía le dé, con el fin de que tenga un recorrido satisfactorio.
12. Le recomendamos en todo momento seguir las señales que se encuentran en toda la reserva.

***Código de vestimenta***

1. El vestuario: vestir de forma sencilla y confortable. De pantalón amplios que permitan mover las piernas con facilidad y camisetas o camisas de algodón que permitan transpirar sin dificultad.
2. El calzado: este debe ser cómodo. Unos zapatos deportivos o zapatos de trabajo.

## Propuesta de un plan turístico

### *Actividades turísticas*

Uno de los objetivos de este documento es la sugerencia de actividades que se puedan crear con bajo presupuesto, además se busca la incorporación de atracciones diferentes y entretenidas con el fin de atraer turistas nacionales a la zona. Las actividades propuestas son:

- ✓ Hamaca infinita: esta actividad consta de una hamaca suspendida a unos 40 metros del suelo, la cual es amarrada con cables resistentes a un árbol o a una plataforma. La ubicación de esta atracción es preferible que tenga una vista agradable a la reserva, en la cual se deba ver la belleza que en ella se encuentra.

La tarifa por el uso de esta atracción es de: ¢ 6000 (los precios son modificables). La tarifa incluye, una foto en el momento que utilice la atracción, equipamiento de protección y el uso de esta.

- ✓ Photo stand: la reserva no cuenta con un espacio donde los visitantes puedan tener recuerdo de que estuvieron en dicho lugar, por lo que sería una gran atracción crear un lugar con un cuadro que represente adecuadamente a Madre Verde.

Esta atracción no tendría costo, ya que se busca que el usuario publique sus del stand en las redes sociales y en la página web de la reserva con lo que se generaría publicidad de manera gratuita.

Medidas del *photo stand*: 2mts de alto X 1,50mts de ancho, el diseño debe tener colores relacionados a la naturaleza en combinación con el logotipo y las redes sociales de la reserva.



- ✓ Tenis de mesa o ping-pong: poner una mesa de ping-pong es una actividad para que todos los visitantes puedan entretenerse mientras esperan algo en el lobby o en un espacio donde sea óptimo poner la mesa. Asimismo, la actividad está pensada para que sea utilizada por personas de todas las edades y para las personas que tengan algún impedimento al caminar.

### **Posibles tarifas de entrada y actividades**

La Reserva Natural Madre Verde en la actualidad no cuenta con el cobro de tarifas por la entrada a la reserva, por este motivo es que se realiza un sondeo en las páginas del SINAC para poder establecer las tarifas de la entrada correcta. Ya que con esto se puede sustentar las necesidades que presenta el recinto, por ejemplo, el pago de los servicios básicos de luz, agua, teléfono, entre otros. Por este motivo es que se establen tarifas para las personas nacionales, extranjeros, niños (as) y persona de la tercera edad.

#### Tarifas:

Nacionales: ¢1 500

Extranjeros: \$ 13

Niños (as) nacionales entre 2 y menores de 12 años: ¢ 500

Niños (as) extranjeras entre 2 y menores de 12 años: \$ 5

Ley 7600 (personas discapacitadas): ¢ 750

Ley 7935 (Adulto mayor): ¢ 750

Estas tarifas son extraídas por los ejemplos de los precios establecidos en la página del SINAC.

### **Actividades para personas discapacitadas (medio – largo plazo)**

Las personas discapacitadas, al igual que las personas que no tienen impedimentos físicos, tienen el derecho de disfrutar de actividades turísticas, por este motivo es que la Reserva Natural Madre Verde quiere integrar actividades que esta población pueda disfrutar. Se proponen las siguientes:

- ✓ Mirador especial: esta actividad es la creación de un mirador con las condiciones accesibles para que estas personas tengan acceso a ver los paisajes con los que la reserva cuenta.
  
- ✓ Recorrido 4x4: la idea es crear un recorrido en un espacio cerrado para que las personas que no puedan ir a los senderos puedan disfrutar de dicho recorrido, esto se puede llevar a cabo por medio de la presentación de videos tomados en la reserva, acompañados de fotos y un guía especializado en lenguaje LESCO y braille.

### **Crear actividades nuevas (corto plazo)**

La incorporación de nuevas actividades y procesos hace que una entidad crezca y la Reserva Natural Madre Verde en cuestión de temas turísticos tiene una visión de crecimiento, por este motivo es que en este documento se da las siguientes sugerencias de nuevas actividades y actividades de aventura.

#### Actividades de aventura

- ✓ Canopy: un canopy en la reserva sería una de las actividades de aventura más llamativa para los visitantes, porque en la zona de Palmares no existe ninguna empresa que ofrezca este servicio. Se tiene que tomar en cuenta que crear esta actividad puede aumentar el ingreso de visitantes al recinto. Su tarifa aproximada es de: \$69 o de ¢35 000. Descripción: El canopy o dosel es un deporte que consiste en suspenderse y deslizarse por los aires mediante cables que están entrelazados de esquina a esquina entre las ramas de los árboles. La duración del recorrido dependerá de la distancia del cable. Equipamiento:

- Casco
- Guantes
- Poleas
- Arnés
- Línea de vida
- Mosquetones
- Corta viento

- ✓ Superman: esta actividad de aventura es una variante del canopy, se pueden utilizar los mismos cables que en el canopy. La tarifa de esta sería: \$ 75 o de ¢ 45 000.

Descripción: El “Superman” es suspenderse y deslizarse en posición del famoso super héroe Superman, en donde la persona que realiza el recorrido estará sostenida por medio de un arnes en su espalda y sus manos estarán en todo momento libres.

Equipamiento:

- Casco
- Guantes
- Poleas
- Arnes
- Línea de vida
- Mosquetones
- Corta vientos

- ✓ Salto de Tarzán: el salto de “Tarzán” es una actividad que atrae a muchos amantes de la adrenalina, ya que al igual que la hamaca infinita, el salto de “Tarzán” se realiza a una elevación alta. La ventaja de esta actividad es que se puede utilizar un lugar similar o el mismo lugar en donde está colocada la hamaca infinita. La tarifa de esta es: \$ 75 o ¢45 000

Descripción: Se trata de una caída en columpio desde un tranvía a 143 metros de altura. Al estilo de Tarzán, agárrese a una cuerda durante 90 metros de lado a lado. Disfrute de su columpio en un ambiente cargado de maravillas naturales y vistas espectaculares.

### Equipamiento:

- Casco
- Plataforma de metal
- Cables
- Guantes protectores
- Armes
- ✓ Caminatas nocturnas: en los últimos meses esta es una de las actividades que se ha incorporado dentro de las atracciones de la reserva, sin embargo, este documento presenta una sugerencia para mejorar la experiencia. Tarifa de la actividad: ¢6 000 o \$ 15.

Descripción: La caminata se realizará en el sendero que tenga la mejor apreciación de fauna nocturna, haciendo que el camino sea atractivo para los visitantes, así como, la apreciación de los sonidos de la flora y fauna nocturna. El recorrido tendrá un refrigerio, pulseras que brillen en la oscuridad como souvenir y una foto profesional en el *photo stand*. Además, antes de la caminata el guía turístico realizara una exposición de la flora y fauna nocturna que tiene la reserva.

### Equipamiento

- Zapatos cerrados
- Ropa cómoda
- Linterna de mano
- Poncho
- Botella reutilizable de agua

### **Servicios turísticos (largo plazo)**

La Reserva Madre Verde quiere tener una expansión en el área de turismo, con el fin de beneficiarse económicamente en el futuro, pero al mismo tiempo pensando en el beneficio para su comunidad, por estos motivos se planean las siguientes estrategias:

- Paquetes turísticos (mediano- largo plazo)

La zona de Palmares cuenta con una rica cultura, costumbres, tradiciones, lugares y un comercio al cual se le puede sacar mucho provecho. Por este motivo es que la creación de paquetes turísticos es una gran oportunidad para explotar los recursos naturales, atracciones, actividades y todo lo que ofrece la reserva y su comunidad. En la creación de estos paquetes se pretende realizar alianzas con diferentes emprendedores de la zona.

La idea de la creación de los planes turístico es poder brindarles diferentes servicios a los turistas nacionales e internaciones, estos servicios son:

- ✓ Servicio de hospedaje
- ✓ Servicio de alimentación
- ✓ Servicio de transporte
- ✓ Servicio de entretenimiento
- ✓ Puntos de compra de souvenirs

Para facilitar la creación de estos paquetes turísticos se ha creado una lista de lugares que ofrecen los servicios anteriormente mencionados.

*Tabla 10 Información de contacto de empresas y emprendimientos de valor turístico de la zona.*

<b>Tours, actividades y hospedajes</b>				
<b>Nombre</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Correo</b>	<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Ubicación</b>
Roca de La Paz	8873-9919	<a href="mailto:rocadelpaz@gmail.com">rocadelpaz@gmail.com</a>	Reserva natural 14 ha Senderos, caminatas, observación de fauna, hospedaje	La Paz, San Ramón
Reserva Natural Madre Verde	8810-2014	<a href="mailto:madreverdefundacion@gmail.com">madreverdefundacion@gmail.com</a>	Reserva de 36 ha, Senderos, observación de fauna, atractivos paisajísticos	La Granja, Palmares
Reserva Catarata la Danta	2447 -3595 / 8875 1498	<a href="mailto:nachostour@gmail.com">nachostour@gmail.com</a>	Reserva de 120 ha Senderos, caminatas, observación de fauna, albergue	La Paz, San Ramón

Reserva Valle de los Quetzales	8575-3751	<a href="mailto:nachostour@gmail.com">nachostour@gmail.com</a>	Reserva natural 7.11 ha, Senderos, observación de aves	Piedades Norte, San Ramón
Reserva Natural Peña Bruja	2453-3458	<a href="mailto:asadasantiagodepalmares@gmail.com">asadasantiagodepalmares@gmail.com</a>	Reserva 14 ha, senderos y mirador	Santiago, Palmares
Reserva Ecológica Las Tinajita	2453-1495	<a href="mailto:asadarincon@gmail.com">asadarincon@gmail.com</a>	Reserva 6.5 ha, senderos y mirador	Rincón de Zaragoza, Palmares
Reserva Salto La Victoria	8428-5844	<a href="mailto:jeancarloscampos0515@gmail.com">jeancarloscampos0515@gmail.com</a>	Reserva, Catarata, senderos	Piedades Sur, San Ramón
Bosque Municipal de Atenas	8870-6006	<a href="mailto:gestionambiental@atenasmuni.go.cr">gestionambiental@atenasmuni.go.cr</a>	Reserva, senderos	Atenas
Los Cafetales Eco Lodge - Finca Noemy Piedades Sur	7102-8680	<a href="mailto:loscafetalescr@gmail.com">loscafetalescr@gmail.com</a>	Hospedaje, tour de café, cafetal arbolado	Piedades Sur, San Ramón
El Bosque Lodge Agro ecoturismo	8991-9180	<a href="mailto:reservas@elbosquelodge.com">reservas@elbosquelodge.com</a>	Hospedaje, senderos, avistamiento de fauna Bolívar de San Ramón, finca agroecológica	Bolívar, San Ramón



Vida Mountain	2100-2328	<a href="mailto:kari@vidamountain.com">kari@vidamountain.com</a>	Reserva, senderos, hospedaje, alimentación, actividades y tours	Piedades Sur, San Ramón
Posada y senderos don Diego	6094-4433	<a href="mailto:dmadridf@yahoo.es">dmadridf@yahoo.es</a>	Reserva, senderos, cabañas, avistamiento de aves.	La Paz, San Ramón
Casa Caballo Lodge	8454-5218	<a href="mailto:info@casacaballolodge.com">info@casacaballolodge.com</a>	Reserva, senderos, hospedaje, alimentación, actividades y tours	Atenas
Canto del Río	2445-6141 / 8348-2512/ 8885 4031	<a href="mailto:elcantodelriocr@gmail.com">elcantodelriocr@gmail.com</a>	Reservas, senderos, alojamiento, alimentación	Piedades Norte, San Ramón
Finca Libertad Pura	7113-2826	<a href="mailto:fincalibertadpura@gmail.com">fincalibertadpura@gmail.com</a>	Área de camping, reserva, senderos	Piedades Sur, San Ramón
Finca Vida Verde	6253 6248	<a href="mailto:Human@matthewhuman.com">Human@matthewhuman.com</a>	Centro de retiros, cursos relacionados con la naturaleza, cabinas	Atenas

Finca Edgar Fernández	2447-8337 / 84418397	<a href="mailto:incaedgarfernandez@gmail.com">incaedgarfernandez@gmail.com</a>	Propiedad arbolada, senderos, tour o actividades, alimentación y educación	Piedades Sur, San Ramón
Casona la Tormenta	8540-7560	<a href="mailto:johanmontesob@gmail.com">johanmontesob@gmail.com</a>	Caminatas, cursos artesanías.	Piedades Sur, San Ramón
Hacienda los Lagos & pizzería	8340-5848	<a href="mailto:juliocesar.viquez1962@gmail.com">juliocesar.viquez1962@gmail.com</a>	Reserva, senderos, restaurante, cabañas	Piedades Norte, San Ramón
Finca San Gerardo	8910-9653 / 2445-5242	<a href="mailto:zcarvajalorlich@gmail.com">zcarvajalorlich@gmail.com</a>	Reserva, senderos y caminatas, cataratas, alimentación	Rio Jesús, San Ramón
Las Musas	2445-0059	<a href="mailto:gerencia@cremusa.com">gerencia@cremusa.com</a>	Reserva de 30.6 ha, Balneario, senderos, avistamiento de fauna, atractivos paisajísticos, catarata	Alfaro, San Ramón
Tour los Quetzales	8575-3751	<a href="mailto:nachostour@gmail.com">nachostour@gmail.com</a>	Reserva, senderos, observación de aves	La Paz, San Ramón
El Toledo Coffe Tour	8711-1221	<a href="mailto:cafeeltoledo@gmail.com">cafeeltoledo@gmail.com</a>	Propiedad, Tour de café, sendero	Atenas

Senderos Barranca	6235-5715	<a href="mailto:senderosrestobar@gmail.com">senderosrestobar@gmail.com</a>	Reserva, senderos, restaurante	Barranca, San Ramón
Catarata Ángel Gabriel	8535 3195	<a href="mailto:sheiris.rodriguez11@gmail.com">sheiris.rodriguez11@gmail.com</a>	Tour a 2 cataratas y 1 poza, 5k ida y vuelta	San Antonio de Zapotal, San Ramón
Finca La Chilanga	8486-1212	<a href="mailto:chilangacostarica@gmail.com">chilangacostarica@gmail.com</a>	Propiedad, senderos, tour por la finca, hospedaje	San Mateo
Reserva Natural La Calera	8380 8967	<a href="mailto:biojervi@gmail.com">biojervi@gmail.com</a>	Reserva, senderos, hospedaje, aguas termales	San Mateo
Museo vivo de abejas	6027 3399		Demostrativo de gran variedad de abejas	Atenas
Vista Mundo Community center	8518 6599	<a href="mailto:vistamundocr@gmail.com">vistamundocr@gmail.com</a>	Propiedad, senderos, hospedaje	Berlín, San Ramón
Reserva Natural La Calandria	8396-0080	<a href="mailto:humbertopinedavillegas@gmail.com">humbertopinedavillegas@gmail.com</a>	Reserva, senderos, área de campin	La Paz, San Ramón
Ecoturismo plateado	88874602	<a href="mailto:amatierraecocomunidad@gmail.com">amatierraecocomunidad@gmail.com</a>		San Miguel Piedades Sur

Helve Tico Chalets	8627-9504	<a href="mailto:jesanvar@gmail.com">jesanvar@gmail.com</a>	Reserva, senderos, 2 cabañas.	Llano Brenes, San Ramón
Reserva Huaravito	8369-2751	<a href="mailto:huaravitoreserve@gmail.com">huaravitoreserve@gmail.com</a>	Desarrollo sostenible	Quebradillas, Piedades Sur
Cabinas Las Chinitas	8815 6064	<a href="mailto:saurez39@hotmail.com">saurez39@hotmail.com</a>		Zapotal, San Ramón
Coffee tour don Eli	8830-5019	<a href="mailto:info@centralamericatravelers.com">info@centralamericatravelers.com</a>		Calle León, San Ramón
Refugio La Paz	83012152	<a href="mailto:elrefugiolapazecolodge@outlook.com">elrefugiolapazecolodge@outlook.com</a>	Reserva, senderos, zona de camping	La Paz, San Ramón
Adrian's Coffee Tour				
Finca Huetares	2446 4147	<a href="http://www.fincahuetares.com">www.fincahuetares.com</a>		Los ángeles de Atenas
Tour de café de CoopeAtenas	2446 0653	<a href="http://www.coopeatenas.com">www.coopeatenas.com</a>	Tour de café	Atenas
Centro turístico Río Paz	2445 6141	La Paz de San Ramon		Piedades Norte, San Ramón

Soda Flory/cafetería Flory	2447 3580	La Paz de San Ramon	Comida típica, trapiche, senderos naturales	Piedades Norte, San Ramón
Pizza Loca	2445 16 69	Piedades Norte		
Restaurante Escobal				
Villa paraíso	2445 00 03	La Paz de San Ramon		
La Fiesta del Sabor	8804 29 60	Ángeles Norte San Ramon		
Aguas Enamoradas	2447 66 46	Bajo Zúñiga San Ramon		
Expresión café	7212 25 01	Ángeles Sur San Ramon		
La Montaña Bar Restaurante	8308 98 89	Bolívar San Ramon		
Soda las Tinajitas	210116025	Santiago		

Restaurante el jardín	2215 14 39	San Ramon		
Rancho Carrucha	2445 19 40	Piedades Norte		
Palenque Rio Piedras	6355 69 27	Piedades Sur		
Rancho Alegre	2453 47 47	Llano Brenes		
Mi Rancho	2445 15 51	Los Ángeles		
Savory a la Thai	6012 77 22	Calle Campos Piedades Norte		
Mea Culpa	8924 53 34	Llano brenes		
Restaurante Vista del Valle	2446 50 50	Atenas Alajuela		
La casita del café	2446 25 37	Atenas, Alajuela		

Iguanas Restaurante y pizzería	4701 99 44	Atenas, Alajuela		
El Jardín Restaurante Atenas	8430 24 19	Atenas, Alajuela		
Restaurante el Mirador		Atenas, Alajuela		
Restaurante La Finquita en Zaragoza de Palmares	885032673	Palmares	Restaurante comida sana	Palmares
Rancho San Martín	8309 5301	Atenas, Alajuela		
Coffee Tour don Eli, Restaurante		San Ramon		
Reserva ecológica La Mancuerna				

Colinas Verdes Zapotal Lodge	8829-0619		Hospedaje, balneario, senderismo, cabalgata	Zapotal, San Ramón
Cabañas Las orquídeas Zapotal	2249-5257		Hospedaje, senderismo	Zapotal, San Ramón
Casa Amanecer	2445-2100	<a href="mailto:helen@casa-amanecer-cr.com">helen@casa-amanecer-cr.com</a>	Se ubica en San Juan	Concepción, San Ramón
Jardín de Mariposas (La Paz)	8889-4483		Mariposario	Piedades Norte, San Ramón
Poza Blanca Lodge	63720087	<a href="http://www.pozablancalodge.com">www.pozablancalodge.com</a>	Hotel, restaurante	Orotina, Alajuela
Finca la Joya	22494690			Orotina
Asociación Agro-ecoturística Bajo La Paz	88219217		Asociación que agrupa parte de las iniciativas de turismo de la Paz y Bajo La Paz	Piedades Norte, San Ramón



Con esta información se busca la creación de paquetes vacacionales para los turistas, paquetes familiares, paquetes para personas que les guste la aventura y para parejas, el nombre de los paquetes sería:

- ✓ *Family Pack*: en este paquete se incluye los servicios de hospedaje, alimentación y entretenimiento para toda la familia, así como la visita a lugares donde vendan recuerdos.
- ✓ *Adventure Tour*: el paquete de aventura incluye los servicios de hospedaje (opcional), actividades de aventura, servicio de alimentación (opcional), actividades nocturnas. La creación de este paquete tiene como objetivo incorporar actividades que inspiren la aventura.
- ✓ *Two pack*: en este paquete incluye los servicios de alimentación, hospedaje y una mezcla de actividades de aventura junto a actividades donde las personas que lo compren puedan unirse como pareja, visitando lugares con grandiosas vistas, buenas comidas, climas relajantes y entornos llenos de romanticismo

## Marketing (corto plazo)

El fortalecimiento del marketing de la Reserva Natural Madre Verde es uno de los procesos que se tiene que trabajar para que los visitantes puedan acceder a un sitio web completo, red social o cualquier otro medio informativo y encuentren toda la información necesaria para resolver sus dudas.

Seguido se presentarán una serie de sugerencias y mejoras a los procesos de mercadeo que la reserva tiene en este momento.

1. Redes sociales: la sociedad de hoy en día pasa la mayor parte de su tiempo libre en las redes sociales (Facebook, Instagram, Tik-Tok), por mencionar las más utilizadas a nivel mundial. Por lo que hay que reforzar estas de la siguiente manera:
  - ✓ Figura pública: la sociedad de hoy en día es influenciada por personas que tienen muchos seguidores en las redes sociales, estas personas en las redes sociales son llamadas *influencers* debido a la creación de contenido o su carisma, por lo que es recomendable que la reserva busque una persona que sea una figura pública que se encargue de crear contenido para las redes sociales de la RNMV, de esta manera el número de seguidores puede aumentar significativamente y se alcanza a poblaciones fuera de la zona de occidente que de otra manera no se enterarían del sitio, lo cual favorece en el reconocimiento del recinto.

- ✓ Actualización: se recomienda crear contenido y anunciar en las redes sociales las constantes actualizaciones sobre los proyectos, actividades, voluntariado e incorporación de nuevas empresas a la alianza que la reserva presente, esto con el fin de mantener un flujo de comunicación continua con los posibles visitantes y colaboradores.
- ✓ Publicaciones: un factor importante en las redes sociales son los posts constantes de videos, imágenes o información, por lo que se propone crear plantillas para las publicaciones con colores llamativos y alusivo a la biodiversidad que en la reserva se encuentra, junto con colores que estimulen al subconsciente. Posibles colores (verde, blanco, celeste, café, amarillo)
- ✓ Plataformas de streaming: En la actualidad el uso de las plataformas de streaming se han vuelto muy popular. En estas plataformas se puede consumir todo tipo de contenido de entretenimiento, por eso son una buena opción para la creación de contenido audiovisual. Esto se puede llevar a cabo por lo operarios de la reserva, el encargado de las redes sociales o con la ayuda de la figura pública mencionada en el punto anterior. Se pueden utilizar dos plataformas de streaming, las cuales son: Twitch y YouTube.

Estas plataformas permiten a los creadores de contenido transmitir en tiempo real actividades, charlas y demás contenido que deseen, porque lo sería una gran oportunidad para que la persona encargada de todo esto pueda mostrar a los seguidores un poco de lo que se pueden encontrar en la reserva, así como, también la creación de videos informativos para los suscriptores de los canales. En estas plataformas hay una oportunidad de obtener ingresos monetarios por la creación y transmisión de contenido, ya sea por medio de las donaciones, suscripciones, vistas y/o me gustas que reciban tanto los videos como las transmisiones en vivo.

### **Cadena de valor**

Como consecuencia de que la reserva esté funcionando correctamente va a atraer muchos visitantes por lo que esto provocará la apertura de nuevos negocios, por ejemplo: restaurantes, hoteles, centros de souvenirs, entre otros. Lo que permitirá la generación empleo en la zona y el aumento de las actividades económicas en la zona de Palmares, esta cadena de valor que beneficiará a los ciudadanos de dicho cantón.

La cadena de valor permitirá que el turismo de esta zona aumente y no solo por la reserva, ya que este cantón cuenta con más atractivos turísticos, lo que permitirá posibles alianzas entre entidades y generación de nuevos comercios.

## **Plan administrativo**

Toda empresa debe tener un plan administrativo para que pueda funcionar de manera ordenada, óptima y con todo lo necesario. En el caso de la RNMV se recomiendan lo siguiente:

### ***Organigrama***

La reserva al incluir las nuevas actividades y servicios al recinto trae como consecuencia el aumento del personal, junto con la apertura de nuevos puestos de trabajo. Las nuevas vacantes abren varias oportunidades para profesionales de la misma zona, haciendo que el desempleo en Palmares disminuya de una u otra manera.

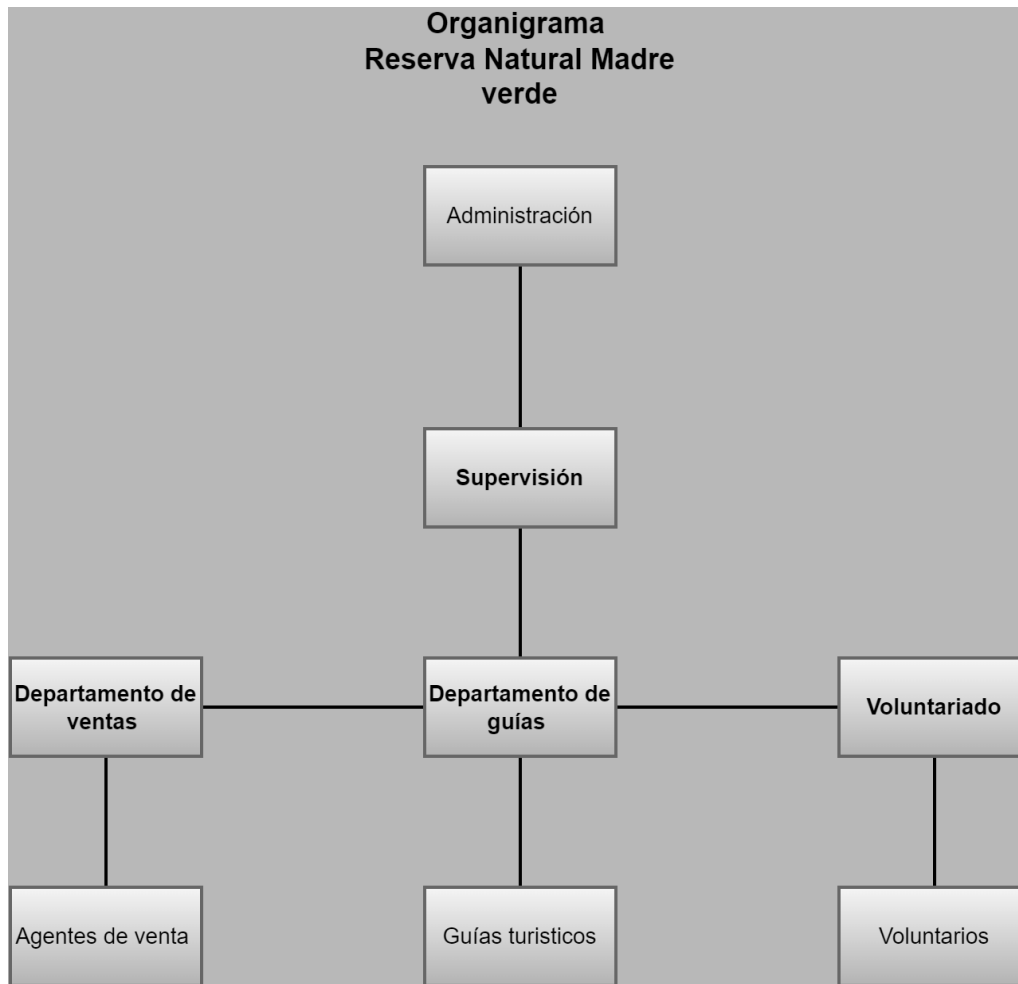
El organigrama es una de las partes más importantes en cuanto al orden administrativo de una empresa, ya que este permite como está conformada la entidad y como se articula. A continuación, se menciona y explica cada uno de los puesto que el organigrama tendrá, cabe recalcar que está expuesto a cambios, ya que es una sugerencia de la estructura administrativa de la Reserva Natural Madre Verde.

- ✓ Administración: el área administrativa se encargará de inspeccionar la reserva a profundidad, con la finalidad de buscar mejoras para la misma, además supervisa y guía el trabajo de los (as) colaboradores que laboran en el recinto para brindar un servicio de altos estándares. Otra función de esta área será la creación de perfiles para el reclutamiento de personal, así como, la búsqueda de nuevos proyectos para la expansión y mejora continua de la reserva

- ✓ Supervisión: el departamento de supervisión se encarga de velar por que las subáreas de la reserva trabajen adecuadamente, velan por el bienestar de los visitantes, así como por el bienestar del personal de la reserva. Este órgano se encargará de la salud ocupacional de toda la reserva para mantener las instalaciones seguras y al mismo tiempo a los trabajadores. También deben colaborar en la búsqueda de propuestas para incorporar nuevas actividades para los visitantes y cooperar con las estrategias de marketing para incrementar el reconocimiento de la reserva a nivel nacional e internacional
  
- ✓ Departamento de ventas: es una de las partes con mayor importancia en la reserva, porque gracias a esta es que se mantiene el flujo de visitantes al recinto, como también la venta de los paquetes turísticos, marketing y creación de promociones para la atracción de nuevos visitantes o personas que contraten los servicios de turismo que la reserva ofrece al público. Este departamento será el más creativo en cuanto a la creación de actividades temáticas, como por ejemplo realizar un recorrido “terrorífico” en el mes de octubre, con el fin de celebrar Halloween o crear alguna actividad en época navideña.

- ✓ Departamento de guías: los guías turísticos son pieza indispensable en la reserva, ya que estos se encargan de hacer que las experiencias de los visitantes sean únicas e inolvidables. Este departamento se encargará de realizar los recorridos por los senderos de la Reserva Natural Madre Verde, se encargarán de vigilar que los visitantes sigan las normas dadas antes de empezar cualquier actividad, también velan por la seguridad de cada individuo que se encuentra en los senderos, serán los responsables de velar por que los senderos y actividades de aventuras cuenten con todo lo necesario para que puedan ejecutarse de manera segura y eficiente. Por último, estos socorrerán a las personas que lo necesiten en caso de algún accidente aplicando los conocimientos de primeros auxilios.
  
- ✓ Voluntariado: el sistema de los voluntarios es una de las herramientas más importantes que tiene la Reserva, ya que desde un inicio los voluntarios han hecho que el recinto se mantenga en pie aportando su granito de arena con su mano de obra, con su dinero y con su amor por la naturaleza. Este departamento tiene como función apoyar a los demás departamentos con su conocimiento, además este se encarga de organizar y crear actividades con fines benéficos para la población o personas que lo necesiten en la comunidad.

Figura 6 Organigrama propuesto para la RNMV.



Fuente: elaboración de Gerardo Jiménez Cambronero



### ***Visión***

Ser una organización ambiental reconocida y autosostenible que contribuye con el desarrollo integral de la comunidad.

### ***Misión***

Ser una organización ambiental que promueve y ofrece espacios para la felicidad, el aprendizaje y la recreación en armonía con la naturaleza.

### ***Valores***

Transparencia: Es uno de los valores que más buscan las empresas y que se observa tanto hacia fuera como hacia dentro. La transparencia implica ser claros en la descripción de los servicios y no esconder información que puede ser relevante para Los empleados o los clientes, según el caso.

Excelencia: O, mejor dicho, la búsqueda de la excelencia. La pretensión última de cualquier entidad debería ser no dejar nunca de mejorar. La excelencia es, por definición, un estado inalcanzable en el que todo funciona a la perfección. Es uno de los valores corporativos más sugestivos porque invita a todos los que forman parte de la empresa a superarse día a día y a no caer en la autocomplacencia.

Adaptabilidad: Demasiado a menudo, el respeto a unos determinados valores empresariales suele confundirse con la intransigencia y la incapacidad para adaptarse a los nuevos escenarios. Las compañías no pueden vivir de espaldas a los cambios que suceden a su alrededor y por ello uno de los valores más relevantes de nuestro tiempo es la adaptabilidad. Este principio está íntimamente ligado con el aprendizaje y, más concretamente, con el concepto de formación continua.

Honestidad: La honestidad es considerada como el valor más importante de una empresa. Este valor empresarial establece las bases para crear una cultura de trabajo idónea, proporciona coherencia en el comportamiento y genera confianza en los clientes y prospectos. Un estudio de Edelman reveló que el 81% de los consumidores dijeron que necesitan confiar en la marca para poder comprar.

Responsabilidad social: La responsabilidad social es tal vez el valor de una empresa que genera más miedo. Por una parte, están los que tratan de mantenerse neutrales en las discusiones sociales y por otra, los que defienden sus ideales. Lo cierto es que actualmente la sociedad exige que las marcas sean empáticas y se posicionen abiertamente.

Respeto.: Es la capacidad de aceptar la dignidad de otros. En algunos casos, el respeto está asociado a la sumisión o la distancia.

## 5.2. Presentación PPT

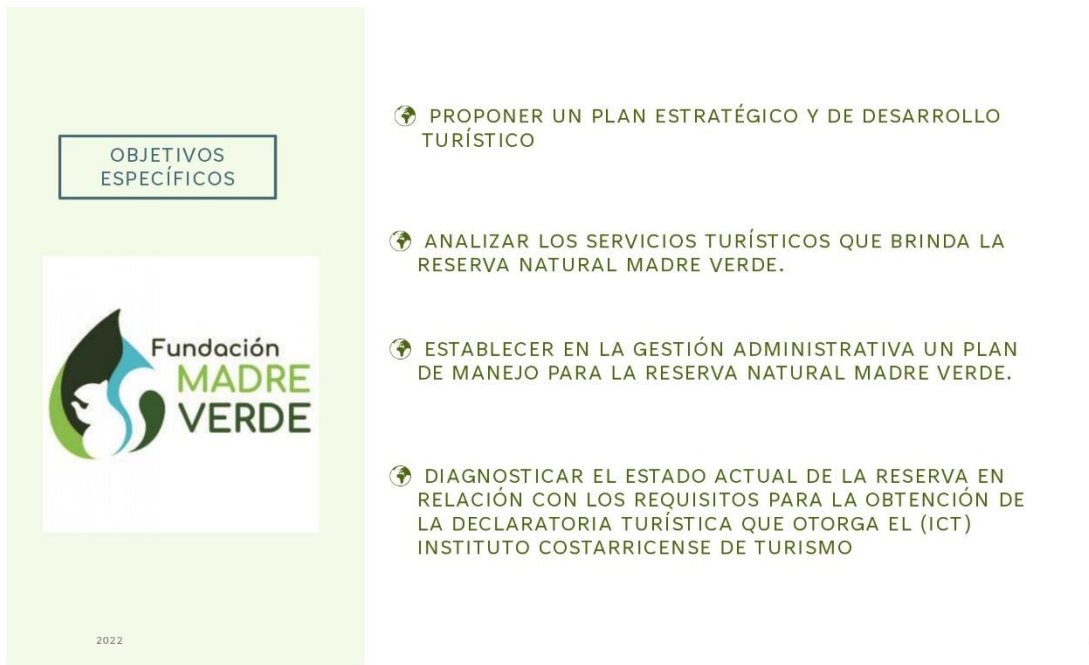
*Figura 7 Presentación del proyecto. Diapositiva 1*



*Figura 8 Presentación del proyecto. Diapositiva 2.*



*Figura 9 Presentación del proyecto. Diapositiva 3.*



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Fundación MADRE VERDE

2022

- 🌍 PROPONER UN PLAN ESTRATÉGICO Y DE DESARROLLO TURÍSTICO
- 🌍 ANALIZAR LOS SERVICIOS TURÍSTICOS QUE BRINDA LA RESERVA NATURAL MADRE VERDE.
- 🌍 ESTABLECER EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA UN PLAN DE MANEJO PARA LA RESERVA NATURAL MADRE VERDE.
- 🌍 DIAGNOSTICAR EL ESTADO ACTUAL DE LA RESERVA EN RELACIÓN CON LOS REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DE LA DECLARATORIA TURÍSTICA QUE OTORGA EL (ICT) INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

3

*Figura 10 Presentación del proyecto. Diapositiva 4.*



*Figura 11 Presentación del proyecto. Diapositiva 5.*



*Figura 12 Presentación del proyecto. Diapositiva 6.*





Figura 13 Presentación del proyecto. Diapositiva 7.



Figura 14 Presentación del proyecto. Diapositiva 8.



Figura 15 Presentación del proyecto. Diapositiva 9



## Referencias Bibliografía

- Anonimo. (12 de 10 de 2019). *2022-2026- Costa Rica*. Obtenido de <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2019/09/ley-mejora-formacion-tecnica-y-experiencia-para-estudiantes-de-educacion-dual/>
- Anonimo. (2019). *Canton de Palmares* . Palmares.
- Ecoturismo. (2004). *Sociedad Internacional de Ecoturismo*.
- GEHG. (2018). UTN.
- Hernández, F. y. (2014). *Metodología De La Investigación* . España: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Holdridge, L. R. (1982). *Ecología basada en zonas de vida* . San Jose, Costa Rica : Matilde de la Cruz.
- Maimone, G. D. (s.f.). *Metodologia de la investigacion* . Obtenido de <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/inicio>
- MENDÍVIL, B. C. (04 de 03 de 2013). *Pensamiento de Sistemas*. Obtenido de <https://pensamientodesistemasaplicado.blogspot.com/2013/03/definiendo-el-alcance-de-una.html>
- Milla, D. M. (2005). *La elaboracion del plan estrategico y su implementacion a travez del cuadro de mando integral*. Madrid : Diaz de santos.
- Mok, C. (2005). *Turismo en el Pacífico Costarricense: un análisis de la oferta y demanda*. San Jose : UCR.
- Rafael Evelio Granados Carvajal, O. D. (junio de 2010-2014). *Revista UCR*. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/reflexiones/article/view/30628/30504>
- Rio, O. D. (2011). *El proceso de investigacion: etapas y planificacion* . Universitat de Girona .
- Rodríguez, Ó. (15 de 04 de 2022). *La nacion*. Obtenido de <https://www.nacion.com/economia/politica-economica/asi-es-como-la-educacion-dual-esta-cambiando-el/JHN2BDMFUBFAHI3JEZ2CLSBN2U/st>
- SINAC. (s.f.). *SINAC*. Obtenido de <https://www.sinac.go.cr/ES/Paginas/PreguntasFrecuentes.aspx>



Turismo, I. C. (29 de 08 de 2022). *ICT*. Obtenido de <https://www.ict.go.cr/es/tramites/43-ict/59-políticas-institucionales.html>

UNAM. (01 de 10 de 2010). *UNAM.nex*. Obtenido de [https://ced.enallt.unam.mx/blogs/invlenguasext/?page\\_id=450](https://ced.enallt.unam.mx/blogs/invlenguasext/?page_id=450)